

La IA aporta valor, pero sólo para quienes la utilizan a gran escala

Aunque la adopción de agentes de IA continúa aumentando a nivel global, sólo un grupo reducido de "líderes globales en IA" está obteniendo beneficios contundentes: 82% afirma recibir un valor empresarial significativo, frente a 62% que se encuentra en fases iniciales. Esta diferencia no es sólo de madurez, sino de desempeño, impulsada por compañías que integran la IA en su transformación empresarial y en sus modelos operativos existentes.

Las empresas líderes globales también destacan por la forma en que implementan y utilizan los agentes de IA en funciones clave, particularmente en tecnología y tecnologías de la información (TI; 66%), para acelerar el desarrollo de código; en operaciones (55%), para coordinar los flujos de trabajo de la cadena de suministro; y en marketing y ventas (43%), para impulsar experiencias personalizadas para los clientes.

En conjunto, las organizaciones globales integran los agentes de manera más profunda para coordinar el trabajo entre funciones, orientar la toma de decisiones, generar información a nivel organizacional y detectar problemas de manera oportuna, superando a organizaciones en fases piloto en TI (75% de empresas líderes vs. 64% de compañías en fases piloto), operaciones (64% vs. 55%) y marketing (49% vs. 43%).

La IA escala con tecnología, pero crea valor con personas y confianza

El valor de la IA no depende únicamente de la tecnología, sino de las personas. Las compañías a nivel global que invierten en fortalecer a su fuerza laboral son casi cuatro veces más propensas a generar valor empresarial significativo (77% vs. 20%) en cuanto a productividad, optimización

de costos, crecimiento y toma de decisiones.

Al respecto, las organizaciones líderes globales en IA reconocen que esto va más allá de la capacitación tradicional y están redefiniendo su estrategia de talento mediante la contratación de perfiles especializados en IA (66% vs. 53%), la incorporación de personal altamente especializado (36% vs. 29%) y la implementación de programas de formación con agentes de IA (54% vs. 39%).

Al mismo tiempo, la integración de estos agentes en el trabajo cotidiano está transformando el perfil del talento, especialmente en los puestos de nivel inicial. El éxito en la era de

la IA ya no se define únicamente por habilidades técnicas, sino también por capacidades humanas como el pensamiento crítico y la resolución de problemas (49% Global, 48% México), la adaptabilidad y el aprendizaje continuo (52% Global, 50% México), así como el pensamiento creativo y estratégico (41% Global, 40% México).

La madurez en IA transforma el riesgo en una capacidad gestionable. El nivel de madurez en IA está estrechamente vinculado con la capacidad de ampliar la gobernanza junto con la tecnología, lo que permite a las empresas avanzar con mayor rapidez y operar a gran escala.

A nivel global, 75% de las organizaciones expresan inquietudes relacionadas con la seguridad de los datos, la privacidad y los riesgos; sin embargo, la manera de gestionarlos depende del nivel de madurez: sólo 20% en fase experimental se sienten seguras frente a estos riesgos, en comparación con 49% de las líderes en IA.

En este escenario, conforme la IA se integra en las operaciones, las preocupaciones de las y los líderes se centran en la escalabilidad, la calidad e integración de los datos, las exigencias de gobierno y sostenibilidad, así como el aumento de la competencia por parte de los nuevos participantes especializados en IA.

"En México ya estamos observando cómo la IA comienza a traducirse en impactos concretos en productividad, eficiencia operativa y toma de decisiones; sin embargo, las compañías más avanzadas van más allá, al integrarla de forma responsable en sus operaciones e invertir tanto en el talento humano como en un gobierno sólido, con una visión a largo plazo", concluye Félix Moreno, Director de Digital Lighthouse de KPMG México.

Acerca de Global AI Pulse

El sondeo se llevó a cabo entre febrero y marzo de 2026, encuestando a 2,110 altos directivos y líderes empresariales en 20 mercados, entre ellos Estados Unidos, Brasil, México, Reino Unido, Alemania, Francia, España, Arabia Saudita, Sudáfrica, China, Japón, Corea, India y Australia. El análisis ofrece información actualizada sobre cómo las organizaciones están adoptando e invirtiendo en IA, así como sobre sus prioridades estratégicas y riesgos emergentes. Todas las personas encuestadas representan a empresas con ingresos anuales de al menos USD 100 millones, y tres cuartas partes reportan ingresos superiores a USD 1,000 millones.

