Dando forma a la empresa inteligente

Avanzando de los casos de uso de IA a flujos de trabajo basados en agentes.

Resumen ejecutivo

KPMG. Make the Difference.

KPMG International

kpmg.ai



Prefacio

La empresa impulsada por IA está convirtiéndose en una realidad. Cuando comenzamos esta investigación a finales de 2024, pocos habían anticipado la rapidez con la que la IA agentica pasaría de ser una tecnología experimental a una implementación real. Hoy en día, las herramientas inteligentes están transformando los flujos de trabajo y redefiniendo las relaciones entre humanos y sistemas.

Aprendimos que las empresas más exitosas son aquellas que comprenden una verdad simple: el verdadero valor no proviene de casos de uso individuales de IA, sino de una orquestación inteligente a nivel empresarial. Esto requiere más que inversión en tecnología. Exige una nueva forma de pensar los modelos operativos, la gobernanza, la arquitectura de datos y la fuerza laboral.

El desafío es enorme. Muchas empresas aún se ven limitadas por estructuras optimizadas para la automatización basada en tareas, cuando la verdadera oportunidad reside flujos de trabajo adaptativos y auto-optimizables. A medida que la IA agentica madura, el cambio de enfoque desde la producción a la orquestación, determinará qué empresas aprovecharán todo el potencial de la IA.

Las firmas de KPMG están trabajando con clientes de todo el mundo para ayudarlos a afrontar esta transición. Hemos llevado a cabo esta investigación para proporcionar a nuestros clientes un plan de acción práctico y viable. Espero que las conclusiones intersectoriales de este informe aporten información valiosa e inspiración a la hora de construir una empresa verdaderamente inteligente.



Adrian Clamp
Director Global de Empresas Conectadas
KPMG International

> “A medida que la disrupción geopolítica, la incertidumbre económica y la carrera tecnológica impulsada por la IA redefinen el panorama empresarial global, las organizaciones ya no pueden depender de los modelos tradicionales de crecimiento y resiliencia. El camino por seguir exige empresas inteligentes, adaptables, coordinadas e integradas con IA desde su núcleo.”

© 2025 Copyright owned by one or more of the KPMG International entities. KPMG International entities provide no services to clients. All rights reserved.

Introducción: La nueva frontera de la inteligencia empresarial

Para comprender cómo la IA está transformando la eficiencia de costos y el crecimiento de los ingresos, KPMG entrevistó a más de 1400 ejecutivos de ocho sectores. A lo largo de esta investigación, hemos sido testigos de uno de los cambios más rápidos y profundos en la trayectoria de la inteligencia artificial.

El ritmo del avance tecnológico ha superado incluso las expectativas más optimistas. La IA generativa, que en un primer momento fue la referente en contenido creativo y procesamiento de lenguaje natural, se ha visto rápidamente acompañada y, en muchos aspectos, superada, por un nuevo paradigma: la IA agentica.

La IA agentica va más allá de los casos de uso individuales y se adentra en la orquestación de flujos de trabajo completos. Dota a los agentes de software de autonomía y conocimiento del entorno, lo que permite la toma de decisiones y el aprendizaje continuo en todos los sistemas y procesos.

Sin embargo, este potencial choca con realidades estructurales. Nuestro estudio intersectorial revela que los modelos operativos híbridos, que combinan profundidad funcional con capacidad de respuesta ágil, aumentan el retorno de la inversión (ROI) de la IA en un 10 % en comparación con los modelos operativos tradicionales. No obstante, dado que estos modelos híbridos están optimizados para aplicaciones de IA puntuales, en lugar de la orquestación integral que requieren los sistemas de agentes, están empezando a alcanzar sus límites.

Como resultado, muchas empresas se encuentran en una encrucijada estratégica. Para capturar la próxima ola de valor impulsada por IA, deben pasar de un modelo optimizado para la eficiencia a otro diseñado para la inteligencia. Esto exige una reinvención de cómo se debe estructurar, gobernar y potenciar la empresa. En este documento, identificamos las tendencias que están dando forma a la madurez de la IA en todos los sectores y ofrecemos recomendaciones que pueden permitir a las organizaciones afrontar con éxito la próxima ola de evolución de la IA.

> “A medida que los costos disminuyen, los mercados existentes crecerán y surgirán otros nuevos. La IA abrirá nuevas posibilidades que hasta ahora no se habían explorado. El verdadero valor reside en explorar estas nuevas oportunidades, que ofrecen mayores ventajas competitivas.”

Erik Brynjolfsson
Profesor e investigador principal del Instituto Stanford para la Inteligencia Artificial Centrada en el Ser Humano (HAI).
Director del Laboratorio de Economía Digital de Stanford

© 2025 Copyright owned by one or more of the KPMG International entities. KPMG International entities provide no services to clients. All rights reserved.

La IA se ha convertido en una herramienta de uso generalizado.

Muchas empresas iniciaron su camino mediante pruebas de concepto, seguidas de una ampliación de los casos de uso exitosos a diferentes funciones. Hoy en día, la IA se ha convertido en un elemento fundamental de la empresa moderna, y se reconoce ampliamente su importancia estratégica: el 86% de los ejecutivos cree que las empresas que adopten la IA en su sector obtendrán una ventaja competitiva.

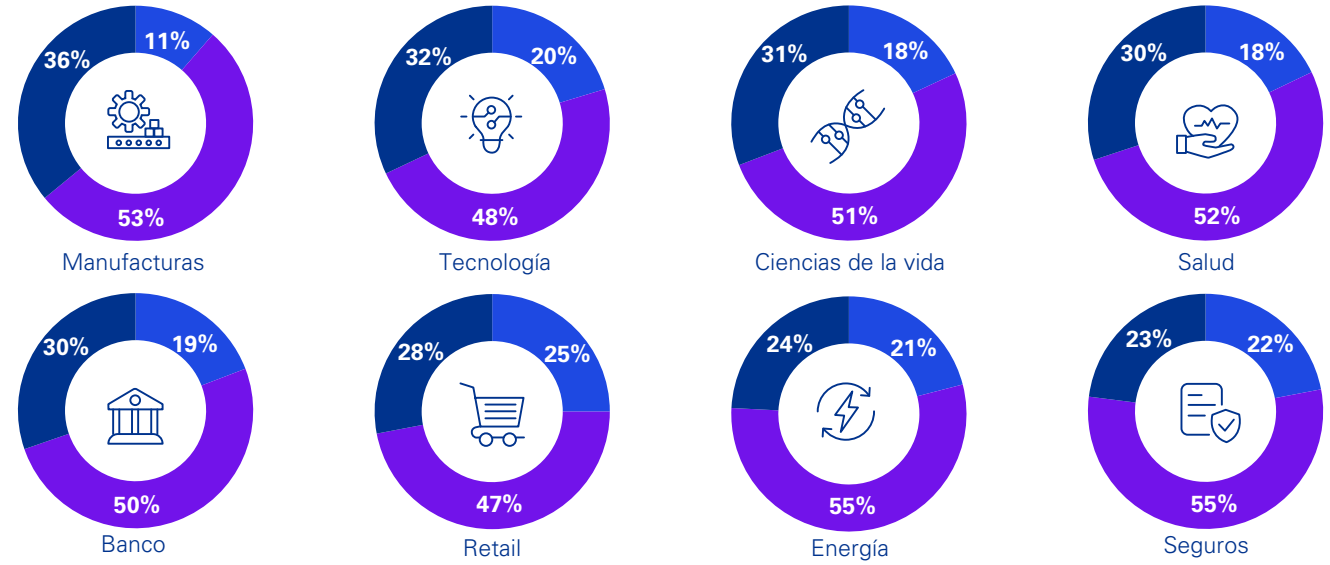
La evidencia de las primeras oleadas de adopción de IA, centradas principalmente en la automatización de tareas específicas y en el empoderamiento de individuos y equipos, demuestra que esta creencia ya no es teórica. En nuestro estudio, el 71 % de los encuestados reporta mejoras cuantificables en la eficiencia, en tanto que un 43 % atribuye el crecimiento de los ingresos directamente a las iniciativas de IA.

Para quienes han escalado de forma eficaz, la recompensa es evidente: El cincuenta y ocho por ciento (58%) ya ha alcanzado un nivel moderado (>10 por ciento) a muy alto en el ROI de sus inversiones en IA.

A pesar de los impresionantes resultados iniciales, gran parte del valor de la IA se ha capturado a través de soluciones puntuales e implementaciones funcionales, por lo que, aunque la IA ha optimizado procesos, no ha cambiado fundamentalmente la forma en que trabajan las empresas.

Figura 1: Impacto en el retorno de la inversión (ROI)

Retorno de la inversión (ROI) de las iniciativas de IA (entre quienes lo miden)



Según su conocimiento, ¿cuál ha sido el retorno de la inversión (ROI) estimado de la iniciativa de IA de su organización hasta el momento?Bancos (n=129), Seguros (n=138), Retail (n=120), Tecnología (n=128), Manufacturas (n=114), Energía (n=124), Ciencias de la vida (n=133).

Fuente: Dando forma a la empresa inteligente: Avanzando de los casos de uso de IA a flujos de trabajo con agentes, KPMG International, 2025

© 2025 Copyright owned by one or more of the KPMG International entities. KPMG International entities provide no services to clients. All rights reserved.

Los sectores se encuentran en diferentes etapas de madurez de la IA.

Los datos confirman que la IA está generalizada en todos los sectores, pero con importantes diferencias en cuanto a madurez y dinámica de inversión.

> Nos acercamos a la IA con entusiasmo, pero también con mucha cautela. No queremos que la herramienta proporcione información en la que nuestros empleados o reguladores puedan confiar sin tener un medio para validar los datos. Sigue habiendo una persona involucrada en cada aspecto de los resultados de Gen AI para garantizar la precisión.

Director de Riesgos, empresa energética — EE.UU.

En general, nuestro análisis demuestra que el liderazgo es el principal motor de la madurez. La claridad de visión, la alineación estratégica, el enfoque en la agilidad operativa y la ética impulsan mayores niveles de madurez y retorno de la inversión en IA. Existe una correlación entre el tiempo de experiencia trabajando con IA, el liderazgo y la madurez organizacional.

El sector tecnológico se encuentra en una posición privilegiada como creador y usuario de sus propias innovaciones. Históricamente, los esfuerzos y recursos se han concentrado en impulsar casos de uso orientados al cliente, acelerando los ciclos de innovación, mejorando las capacidades de los productos y facilitando su adopción externa. Sin embargo, a menudo se ha producido a expensas de la transformación de las operaciones internas, de los flujos de trabajo y de las formas de trabajar.

Por otro lado, las empresas del sector de las ciencias de la vida llevan varios años utilizando la IA y han alcanzado un alto grado de madurez. Importantes capacidades de IA ya están integradas en el desarrollo de fármacos, imágenes y en la medicina de precisión. En este sector, la IA es un factor estratégico clave, más que una tecnología experimental.

Los subsectores de los servicios financieros se mueven a ritmos diferentes. Las compañías de seguros, por ejemplo, han sido particularmente cautelosas en la implementación de la IA, preocupadas por las repercusiones regulatorias y limitadas por funciones altamente aisladas y sistemas heredados. Sin embargo, ahora están aumentando su nivel de inversión y centrándose en áreas como la gestión y respuesta de reclamos. En el sector Bancos, las empresas están logrando ahorros de costos impulsados por la IA, principalmente en las áreas de detección de fraude, servicio al cliente y marketing personalizado, aunque aún no se ha observado un crecimiento en los ingresos.

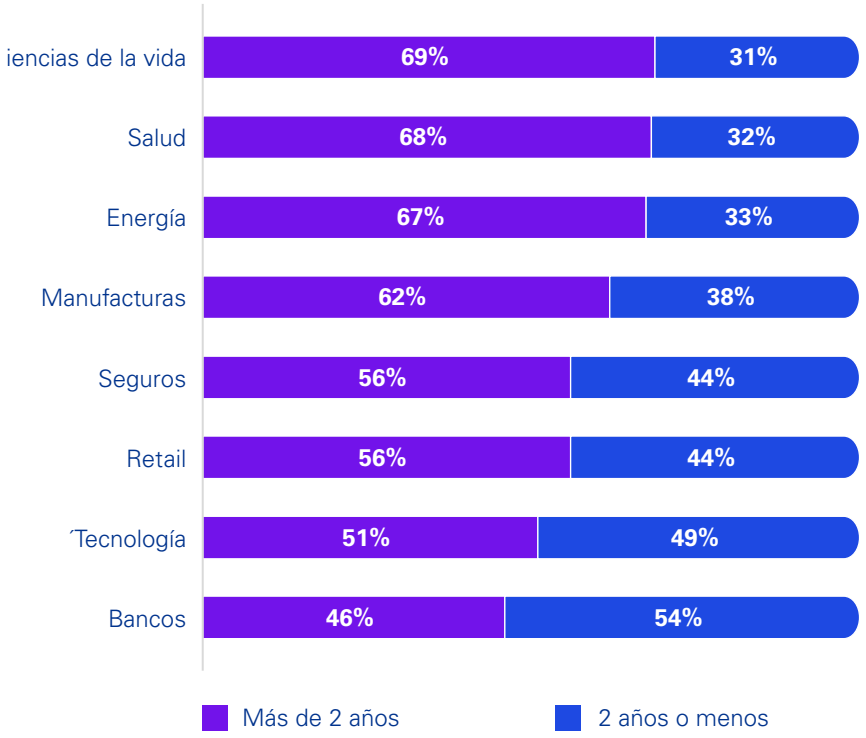
Las empresas de los sectores de la salud y el manufacturero también cuentan con una larga trayectoria en el uso de la IA, especialmente en áreas especializadas como el apoyo a la toma de decisiones clínicas, el diagnóstico, el mantenimiento predictivo y la optimización de la cadena de suministro. Sin embargo, los niveles de inversión en estos sectores son más variables, a menudo limitados por infraestructuras obsoletas y la complejidad normativa.

El sector Retail muestra un perfil contrastante: si bien muchos Retails son relativamente nuevos en la adopción de la IA, el crecimiento de la inversión es sólido, impulsado por la necesidad de acelerar la personalización, optimizar la comercialización y mejorar las experiencias digitales de los clientes en mercados altamente competitivos.

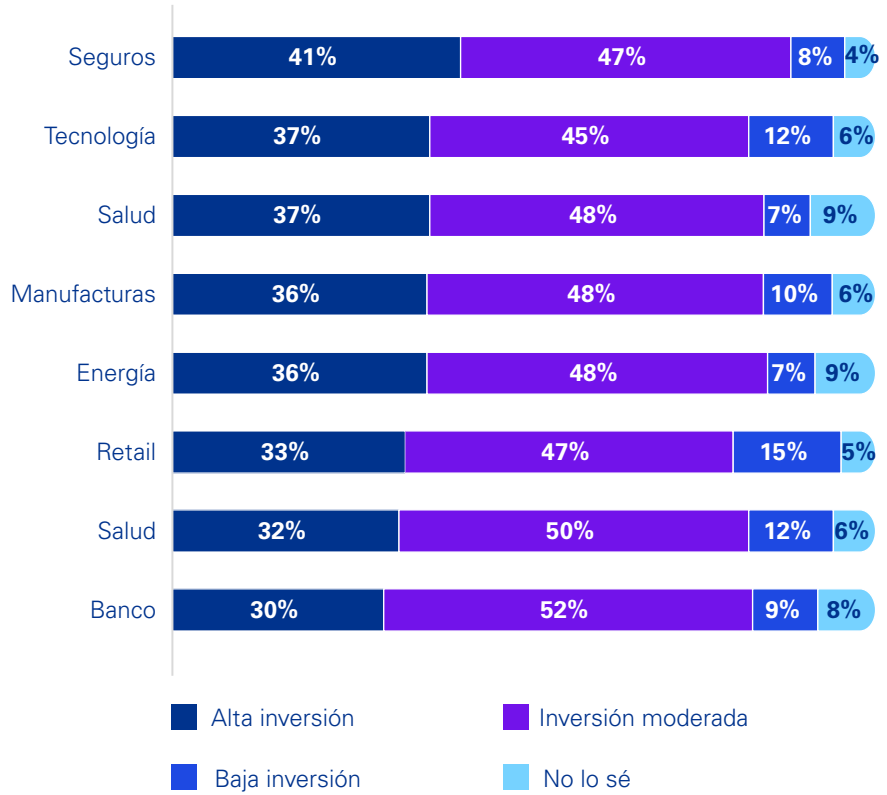
© 2025 Copyright owned by one or more of the KPMG International entities. KPMG International entities provide no services to clients. All rights reserved.

Figura 2: Tiempo de uso e inversión en IA

Tiempo usando IA



Inversión en IA



¿Cuánto tiempo lleva su organización utilizando inteligencia artificial (IA)? Según su conocimiento, ¿qué porcentaje del presupuesto tecnológico global de su organización se destina a iniciativas de IA (por ejemplo, automatización de servicios al cliente, análisis predictivo, desarrollo de productos impulsado por IA, etc.)? Bancos (n=183), Seguros (n=183), Retail (n=163), Tecnología (n=183), Salud (n=183), Manufacturas (n=163), Energía (n=163), Ciencias de la vida (n=183)

Fuente: Dando forma a la empresa inteligente: Avanzando de los casos de uso de IA a flujos de trabajo con agentes, KPMG International, 2025

© 2025 Copyright owned by one or more of the KPMG International entities. KPMG International entities provide no services to clients. All rights reserved.

Adaptándose a un mundo disruptivo

El estudio muestra que las empresas están invirtiendo en nuevas capacidades que sus modelos operativos aún no están diseñados para soportar. Sin un cambio estructural, el valor potencial de la IA quedará atrapado en silos funcionales e iniciativas desconectadas.

El mundo empresarial se encuentra en un momento crucial. Las empresas se enfrentan a una creciente convergencia de presiones, desde la volatilidad geopolítica y la persistente incertidumbre económica hasta una intensificada carrera armamentística tecnológica impulsada por la IA. Estas fuerzas están desencadenando una crisis estratégica que exige un cambio fundamental y urgente.

En el centro de esta transformación se encuentra un cambio de enfoque, que pasa de las funciones internas a la creación de valor en toda la empresa. Las empresas deberán centrarse en los flujos de valor: los procesos integrales y multifuncionales que generan resultados para los clientes y partes interesadas. Estos flujos de valor constituyen la plataforma esencial para integrar la IA y otras tecnologías transformadoras.

El modelo operativo funcional tradicional, que ha sustentado la organización empresarial durante más de 300 años, se ha convertido en una limitación estructural. Diseñado para la eficiencia y el control dentro de departamentos aislados, resulta cada vez más incompatible con la velocidad, la complejidad y la interconexión de los desafíos empresariales actuales. Las organizaciones deben ir más allá de los cambios graduales y reconfigurar rápidamente sus modelos operativos para prepararse para una nueva era de evolución estructural.

Sin embargo, esta transición no es sencilla. Requiere que las organizaciones afronten una serie de desafíos sistémicos arraigados, como la fragmentación de datos, la falta de interoperabilidad entre sistemas heredados y profundas deficiencias en la adopción de tecnologías basadas en IA. Superar estas barreras exige no solo inversión en tecnología, sino también una profunda revisión de la arquitectura empresarial, las competencias, la gobernanza y las formas de trabajar.

El modelo operativo funcional tradicional, que ha sustentado la organización empresarial durante más de **300 años**, es ahora es una restricción estructural.

© 2025 Copyright owned by one or more of the KPMG International entities. KPMG International entities provide no services to clients. All rights reserved.

Fundamentos digitales ágiles: un requisito previo para el éxito de la IA.

El 66% de las organizaciones citan los datos como su principal desafío, con problemas que abarcan la mala calidad, el acceso restringido, el almacenamiento fragmentado y las dificultades de integración. Pero esto no es solo un problema técnico, tiene su origen en la estructura de las organizaciones.

En la mayoría de las organizaciones, la propiedad y la gobernanza de los datos siguen fragmentadas, reflejando estructuras organizativas heredadas en lugar de una integrada. Tan solo el 17 % de las empresas ha implementado una arquitectura de datos totalmente automatizada, el tipo de infraestructura inteligente y unificada necesaria para impulsar la IA a gran escala. Además, si bien el 84 % de las empresas reconoce la importancia de la seguridad de los datos y los marcos de confianza, solo el 29 % ha impartido una formación integral en seguridad de datos, lo que evidencia una brecha significativa entre la intención estratégica y la preparación operativa.

En muchos sentidos, la IA agentica es tanto la fuente de nuevas exigencias sobre los datos empresariales como el catalizador para solucionarlas. Estos agentes autónomos operan de forma continua en toda la empresa, tomando datos de múltiples fuentes, evaluando la calidad de los mismos, resolviendo inconsistencias, aplicando reglas de gobernanza y dirigiendo dinámicamente los datos de confianza hacia donde se necesitan.

Y aquí es donde el concepto de flujo de valor se vuelve fundamental. A diferencia de las estructuras funcionales tradicionales, los flujos de valor atraviesan la organización horizontalmente, alineando a las personas, procesos, datos y tecnología en torno a un resultado, que es un requisito previo para el despliegue exitoso de agentes autónomos.

17 por ciento

…de las empresas han implementado una arquitectura de datos totalmente automatizada, el tipo de infraestructura inteligente y unificada necesaria para impulsar la IA a gran escala.

© 2025 Copyright owned by one or more of the KPMG International entities. KPMG International entities provide no services to clients. All rights reserved.

Las funciones empresariales inteligentes requieren nuevos modelos operativos multifuncionales.

Lo más revelador es que, si bien el 61 por ciento de las empresas están probando o implementando IA con agentes, solo el 38 por ciento cree que su modelo operativo permite una integración coherente del flujo de trabajo.

Solo el 37 por ciento afirma que la colaboración interfuncional cuenta con un soporte eficaz, una capacidad esencial para escalar los flujos de trabajo basados en agentes en toda la empresa. Aún más sorprendente, menos de una cuarta parte de las organizaciones (el 24 por ciento) ha establecido un centro de excelencia de IA dedicado a impulsar su adopción de manera consistente en toda la organización.

Estas deficiencias ponen de manifiesto las barreras estructurales y organizativas a las que se enfrentan muchas empresas en su intento por pasar de iniciativas de IA aisladas a modelos operativos totalmente coordinados y con capacidad de gestión de agentes.

37 por ciento

informa que la colaboración interfuncional cuenta con un soporte eficaz, una capacidad esencial para escalar los flujos de trabajo basados en agentes en toda la empresa.

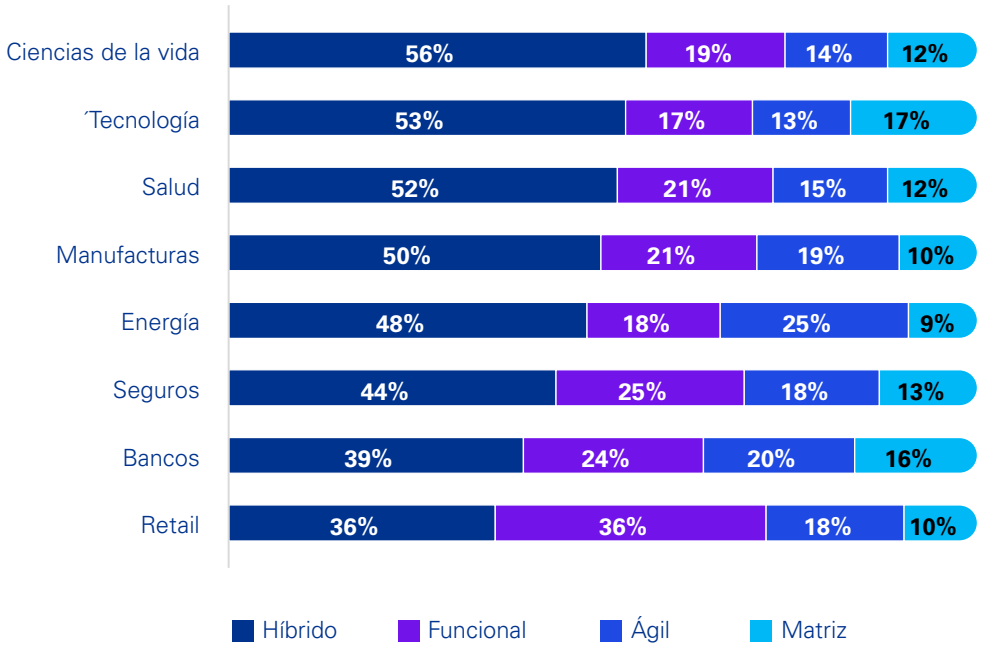
> Considero que la compatibilidad entre instalaciones nuevas y antiguas es un desafío común para las empresas que se encuentran en un proceso de transformación inteligente. Los equipos tradicionales utilizan protocolos de comunicación obsoletos, mientras que los nuevos dispositivos inteligentes emplean protocolos modernos de IoT (Internet de las Cosas). Esto dificulta enormemente la comunicación entre ellos. Además, los equipos tradicionales a menudo no pueden conectarse a redes de alta velocidad, ya que las aplicaciones de IA requieren conectividad de alta velocidad.

Director de Sistemas de Información, Gran fabricante — China

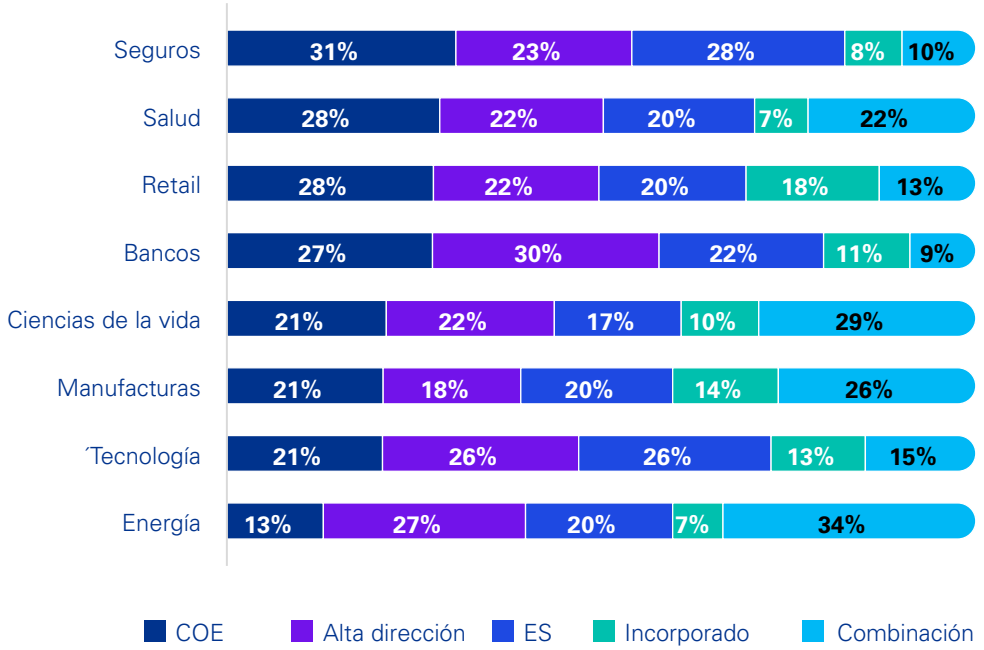
© 2025 Copyright owned by one or more of the KPMG International entities. KPMG International entities provide no services to clients. All rights reserved.

Figura 3: Modelo operativo y estructura de la IA

Modelo operativo



Estructura de IA



¿Cómo describiría la estructura organizativa y el modelo operativo actuales de su empresa?

¿Cómo describiría la estructura actual de su empresa para la gestión e implementación de iniciativas de inteligencia artificial (IA)? Bancos (n=183), Seguros (n=183), Retail (n=163), Tecnología (n=183), Salud (n=183), Manufacturas (n=163), Energía (n=163), Ciencias de la vida (n=183)

Fuente: Dando forma a la empresa inteligente: Avanzando de los casos de uso de IA a flujos de trabajo con agentes, KPMG International, 2025

© 2025 Copyright owned by one or more of the KPMG International entities. KPMG International entities provide no services to clients. All rights reserved.

Preparándonos para el futuro con una estrategia resiliente en toda la empresa

KPMG prevé que, en los próximos cinco años, se produzca una profunda evolución en la transformación digital, impulsada por el auge de la economía inteligente[1]. Las organizaciones pueden transformarse en "empresas inteligentes" aprovechando la IA, la IA agéntica y otras nuevas tecnologías para transformar sus modelos operativos y de negocio.

Las empresas evolucionarán hasta convertirse en orquestadoras de ecosistemas, utilizando la IA para crear redes inteligentes y auto-optimizadas que conecten sin problemas a proveedores, clientes, operadores logísticos y socios del sector. Estos ecosistemas impulsados por la IA pueden redefinir el funcionamiento de las organizaciones, pasando de modelos de producción lineales y aislados a redes ágiles, predictivas y colaborativas que maximicen la eficiencia, la sostenibilidad y la innovación.

Esto exige que las organizaciones desarrollen una estrategia sólida y global, que vaya mucho más allá de las hojas de ruta digitales tradicionales o los programas de transformación aislados. Para competir en una economía inteligente, las empresas deben reestructurarse en torno a flujos de valor adaptativos, toma de decisiones basada en IA y modelos de colaboración dinámicos que abarquen funciones internas y socios externos.

> “Necesitamos establecer procesos para mejorar la calidad de los datos, porque podemos tener una gran cantidad de datos. Podrían ser documentos, imágenes, vídeos, o datos básicos. Si no son de buena calidad, ya sea por procesos poco uniformes o una excesiva diversidad, la implementación de la IA será muy compleja o su alcance se verá limitado. Creemos que los agentes autónomos marcarán una verdadera diferencia en este sentido.”
>
> **Director de Sistemas de Información, Sector Sanitario** — Francia

[1] Blueprint for Intelligent Economies: AI Competitiveness through Regional Collaboration, World Economic Forum in collaboration with KPMG International, January 2025

© 2025 Copyright owned by one or more of the KPMG International entities. KPMG International entities provide no services to clients. All rights reserved.

Convirtiéndose en una empresa inteligente

Una empresa inteligente no se define simplemente por la presencia de IA, sino por su capacidad para coordinar agentes autónomos a través de flujos de valor interconectados, lo que permite flujos de trabajo adaptativos y auto-optimizables.

Para alcanzar este nivel de inteligencia empresarial, es necesario avanzar hacia ecosistemas dinámicos y receptivos donde los agentes y los equipos humanos colaboren de forma fluida para impulsar la creación continua de valor.

Se ha observado que las empresas atraviesan tres fases de creación de valor en la IA:



Capacitación de la fuerza laboral y desarrollo de las bases de la IA.

Establece la integración de datos, la gobernanza y las habilidades necesarias para una adopción responsable de la IA.



Integración de la IA en toda la empresa

Integra la IA en flujos de trabajo, productos, servicios, cadenas de valor, robótica y dispositivos portátiles, ofreciendo un mayor valor.



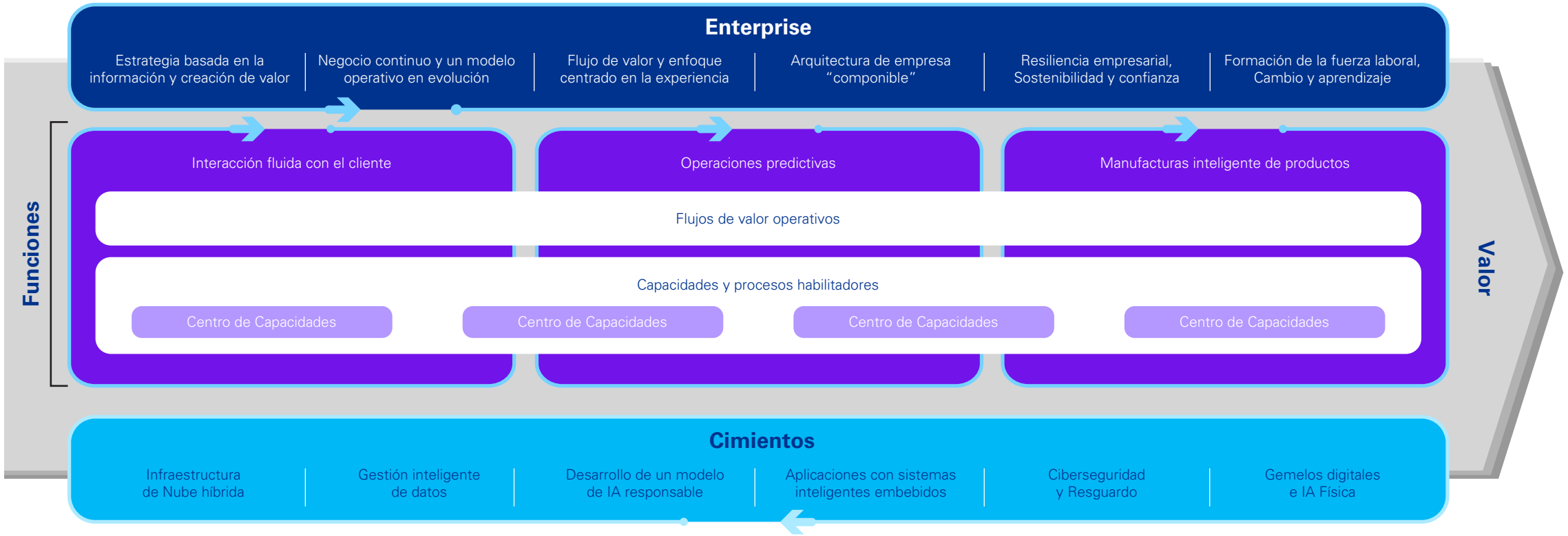
Modelos operativos y ecosistemas en evolución

Utiliza inteligencia artificial y tecnologías de vanguardia para resolver grandes desafíos que afectan a todo el sector.

© 2025 Copyright owned by one or more of the KPMG International entities. KPMG International entities provide no services to clients. All rights reserved.

Planificación de una empresa inteligente

Este plan describe algunas de las capacidades clave de alto nivel para una organización centrada en el cliente y potenciada por IA. Una empresa inteligente aprovecha tecnologías avanzadas, experiencias personalizadas, análisis de datos y operaciones automatizadas para mejorar la eficiencia, la innovación y la resiliencia. Centrado en la integración de la inteligencia en todos los flujos de valor, centros de capacidades y procesos, garantiza interacciones fluidas con el cliente, una gestión de riesgos sólida, manufactura de productos inteligentes y una adaptabilidad preparada para el futuro que permita prosperar en la economía inteligente.



© 2025 Copyright owned by one or more of the KPMG International entities. KPMG International entities provide no services to clients. All rights reserved.

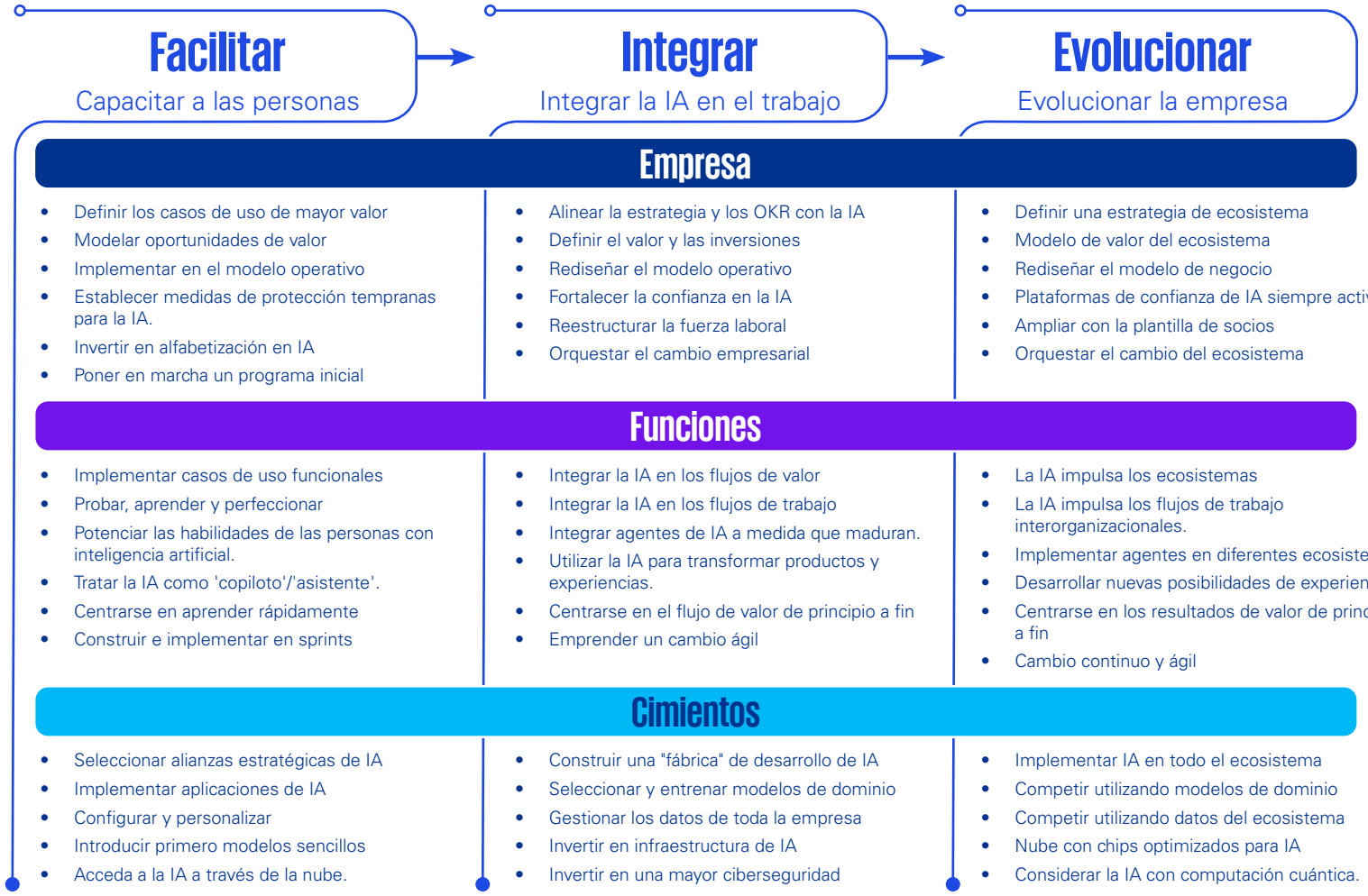
Fases en el viaje de la IA

Centrarse en la madurez a lo largo de las tres fases — Facilitar, Integrar y Evolucionar— es fundamental para la creación de valor sostenido. Requiere aumentar simultáneamente la madurez de las capacidades que son vitales para las capas de cimientos, funciones y empresa.

En la capa empresarial, una mayor madurez de la IA implica coordinarla en todas las funciones para impulsar la innovación y la alineación estratégica en toda la organización. Sin un enfoque equilibrado en los tres niveles, las organizaciones corren el riesgo de perder oportunidades de transformación.

En la capa funcional, la IA debe integrarse en los flujos de valor clave, optimizando procesos específicos y generando mejores resultados, como productos y servicios más atractivos y experiencias más enriquecedoras de principio a fin para empleados y clientes.

En la capa de cimientos, las organizaciones deben desarrollar el nuevo stack tecnológico enfocado en la IA mediante un proceso de modernización tecnológica. La infraestructura, los datos, los modelos y las aplicaciones pueden optimizarse para la implementación de la IA.



El camino hacia la obtención de valor en IA es desigual en toda la empresa, ya que la innovación en algunas áreas resulta más fácil o rentable que en otras. Por ejemplo, algunas áreas de la misma empresa se centrarán en la eficiencia fundamental (Facilitar), otras funciones o flujos de valor pueden estar escalando la IA para el crecimiento (Integrar), en tanto que otras podrían estar explorando oportunidades transformadoras dentro de los ecosistemas (Evolucionar).

© 2025 Copyright owned by one or more of the KPMG International entities. KPMG International entities provide no services to clients. All rights reserved.

El valor en juego

Para orientar la estrategia y las inversiones en IA de sus clientes, KPMG en EE. UU. analizó grandes cantidades de datos para cuantificar la oportunidad que ofrece la IA agentica (Gen AI). El análisis calculó el valor potencial que supondría la plena implementación y adopción de Gen AI en todos los usos potenciales dentro de las empresas.

Más de…

17 millones de empresas evaluadas a nivel mundial.

Después de examinar en profundidad

7,000 empresas que emplean

72 millones ..de personas y testeando resultados con

500 clientes,

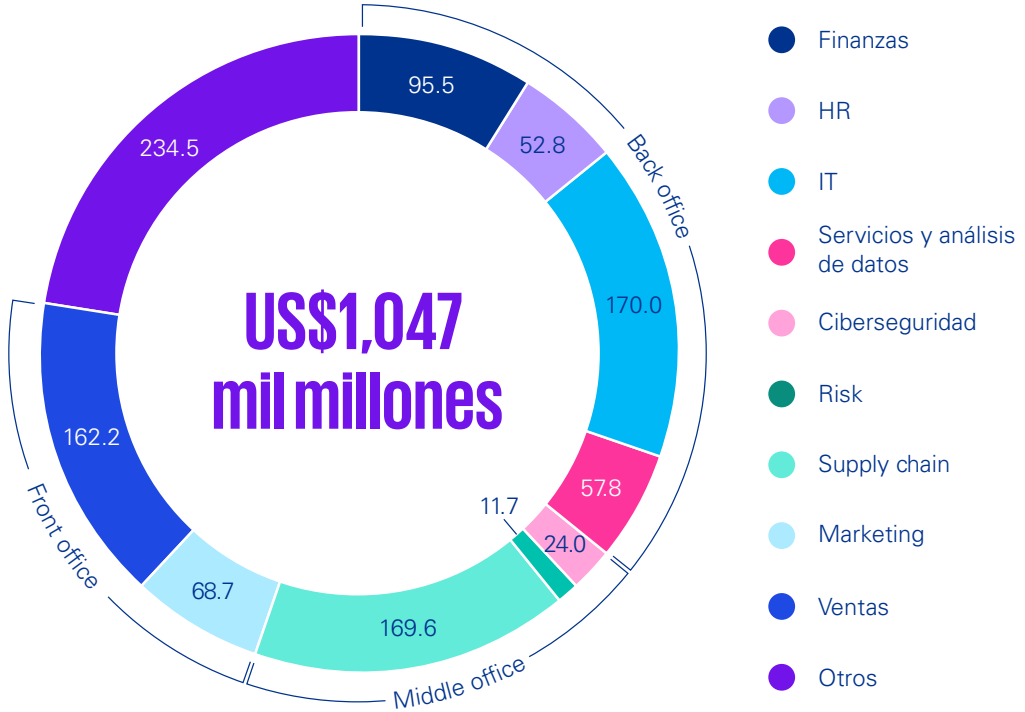
Los resultados equivalen a una mejora de

4 — 18% EBITDA* únicamente en la productividad laboral.

Nuestros cálculos y metodologías muestran el potencial de valor dentro de las industrias inteligentes en el gráfico de la derecha.

*EBITDA = Ganancias antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización

Figura 4: Oportunidad de Gen AI, complejidad de la tarea: Total (Valor en miles de millones de dólares)



Fuente: Quantifying the GenAI opportunity, KPMG in the US, February 2025

© 2025 Copyright owned by one or more of the KPMG International entities. KPMG International entities provide no services to clients. All rights reserved.

¿Qué deberían hacer los líderes a continuación?

1

Afiance su estrategia de IA en el valor

Desarrolle una estrategia de IA coherente que se alinee con los objetivos comerciales principales y los flujos de trabajo integrales que generan valor. En lugar de implementar la IA de forma oportunista, identifique las áreas de valor donde la IA pueda ofrecer un impacto operativo y en el clientes medible, desde la optimización de la cadena de suministro y la prevención del fraude hasta la hiperpersonalización y la fijación dinámica de precios. Esto requiere un plan claro sobre cómo las iniciativas de IA se conectan, escalan y evolucionan en toda la empresa.

2

Integre la confianza y la gobernanza en el modelo operativo de IA

A medida que la IA se vuelve más autónoma y omnipresente, es fundamental fomentar la confianza desde el diseño. Establezca marcos de gobernanza sólidos que abarquen la explicabilidad, la rendición de cuentas y la supervisión ética. Esto incluye la seguridad de la IA, la protección de datos y la transparencia en las decisiones, aspectos especialmente importantes para los sistemas autónomos que operan con una intervención humana limitada. La confianza también surge de una participación proactiva, involucrando a las partes interesadas de diferentes áreas desde el principio para abordar las inquietudes sobre el impacto de la IA en las funciones, el uso y el control de los datos.

3

Elabore una arquitectura de datos y tecnología sostenible

Los datos siguen siendo el principal obstáculo para el éxito de la IA. Solo una minoría de empresas cuenta con la infraestructura de datos automatizada, accesible e interoperable que requiere la IA, especialmente la IA basada en agentes. Para avanzar, es necesario modernizar la arquitectura invirtiendo en fábrica de datos, bibliotecas de IA, microservicios basados en API y capacidades de inteligencia de frontera. El objetivo es habilitar la inteligencia en tiempo real en todos los sistemas, funciones y ecosistemas, garantizando al mismo tiempo la interoperabilidad con sistemas heredados y una escalabilidad preparada para el futuro.

4

Construya una cultura laboral que potencie la colaboración entre humanos e IA.

La IA no debe considerarse únicamente una herramienta, sino un socio colaborador que potencia las capacidades humanas. Es necesario replantear los procesos, las funciones y los flujos de trabajo, definiendo cómo la IA y los humanos cocrean valor en todas las áreas de negocio. Esto implica la creación de equipos multifuncionales, el fomento de la alfabetización en IA y el diseño de nuevos modelos de decisión donde los sistemas automatizados y los empleados interactúen con claridad y responsabilidad.

© 2025 Copyright owned by one or more of the KPMG International entities. KPMG International entities provide no services to clients. All rights reserved.

Cómo puede ayudar KPMG

KPMG Velocity: ayudando a las organizaciones a cambiar de forma más inteligente y rápido.

KPMG Velocity ofrece productos y servicios basados en IA a través de un ecosistema de plataforma para la transformación organizacional. Integra nuestros conocimientos, métodos, experiencia, capacidades y datos con tecnología avanzada para ayudar a los clientes a construir y operar empresas inteligentes, ágiles y resilientes, capaces de mantener un crecimiento sostenido y generar valor.

1 Evolucionar la empresa

KPMG ayuda a sus clientes a repensar y rediseñar sus modelos operativos para integrar la IA en su núcleo.

Esto incluye:

- Establecimiento de tecnología moderna cimientos impulsadas por IA y datos
- Rediseño de las funciones empresariales para la habilitación de la IA
- Orquestación ágil modelos operativos y ecosistemas inteligentes
- Preparación de la fuerza laboral a través de la transformación y aprendizaje continuo

2 Generar confianza

Respaldado por un marco de IA confiable (Trusted AI), KPMG Velocity aprovecha el poder de la IA y garantiza que las implementaciones de IA se alineen con los principios de ética, transparencia, equidad y responsabilidad. KPMG ayuda a las organizaciones a crear sistemas de IA inteligentes, confiables y que cumplan con la normativa, algo fundamental en entornos regulados o donde la reputación es un factor crítico.

3 Integrar agentes de IA

La IA no es un complemento, está integrada en todo lo que ofrece KPMG.

- **Agentes de KPMG:** agentes de IA preconfigurados y diseñados específicamente para implementarse en los clientes para mejorar toma de decisiones, la automatización de procesos o prestar servicios continuos.
- **Motores inteligentes de soporte y recomendación:** Integrado en los flujos de trabajo de entrega para mejorar la eficiencia y la calidad y velocidad.

4 Habilitar ecosistemas específicos para cada sector

Velocity impulsa ecosistemas sectoriales mediante alianzas con empresas como Google Cloud, Microsoft, Oracle, Salesforce, SAP, ServiceNow y Workday, para crear soluciones de transformación específicas para cada industria. Velocity ofrece soluciones preconfiguradas y alineadas con el sector (por ejemplo, en salud, bancos digitales y servicios sociales) que aceleran la obtención de valor y permiten una diferenciación estratégica.

5 Preparados para el futuro mediante la innovación.

Velocity ayuda a establecer bases tecnológicas modernas que impulsan la innovación y el valor de la IA, acelerando así la implementación de soluciones de IA. Podrá lograr una infraestructura robusta, ágil y rentable para la IA avanzada, transformando su conjunto de tecnologías en un activo estratégico para la innovación continua y una ventaja competitiva sostenida.

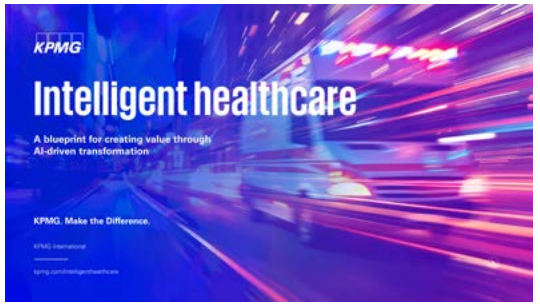
© 2025 Copyright owned by one or more of the KPMG International entities. KPMG International entities provide no services to clients. All rights reserved.

Informes del sector de empresas inteligentes

Para obtener información más detallada y análisis adaptados a su sector, haga clic en las imágenes a continuación para acceder a los informes completos específicos de cada sector.

















© 2025 Copyright owned by one or more of the KPMG International entities. KPMG International entities provide no services to clients. All rights reserved.

Contactos

Adrian Clamp
Director Global
de Empresas Conectadas
KPMG International
adrian.clamp@kpmg.co.uk

Isabelle Allen
Director Global
de Consumo y Retail
KPMG International
isabelleallen@kpmg.com

Liz Claydon
Director Global de Ciencias de la Vida
Director Global de Consultoría en Transacciones
KPMG International
Vicepresidente y socio
KPMG en el Reino Unido
liz.claydon@kpmg.co.uk

Anish De
Director Global de Energía, Recursos
Naturales y Productos Químicos
KPMG International
anishde@kpmg.com

Beccy Fenton
Director Global
de Healthcare
KPMG International
beccy.fenton@kpmg.co.uk

Mark Gibson
Director Global de Tecnología,
Medios y Telecomunicaciones
KPMG International
mgibson@kpmg.com

Jonathon Gill
Director Global de
Manufacturas Industriales
KPMG International
jonathon.gill@kpmg.co.uk

Frank Pfaffenzeller
Director Global de Seguros
KPMG International
fpfaffenzeller@kpmg.com

Geoffrey Rush
Director Global de Bancos
y Mercados de Capitales
KPMG International
geoffrush@kpmg.ca

Es posible que algunos o todos los servicios descritos en este documento no estén permitidos para los clientes de auditoría de KPMG y sus filiales o entidades relacionadas.

kpmg.ai

La información aquí contenida es de carácter general y no pretende abordar las circunstancias de ninguna persona o entidad en particular. Si bien nos esforzamos por brindar información precisa y oportuna, no podemos garantizar que dicha información sea precisa en la fecha de su recepción ni que lo siga siendo en el futuro. Nadie debe actuar basándose en esta información sin el asesoramiento profesional adecuado, tras un análisis exhaustivo de la situación particular.

© 2025 Derechos de autor propiedad de una o más entidades de KPMG International. Las entidades de KPMG International no prestan servicios a clientes. Todos los derechos reservados.

KPMG se refiere a la organización global o a una o más de las firmas miembro de KPMG International Limited («KPMG International»), cada una de las cuales es una entidad jurídica independiente. KPMG International Limited es una sociedad privada inglesa limitada por garantía y no presta servicios a clientes. Para obtener más información sobre nuestra estructura, visite kpmg.com/governance.

El nombre y el logotipo de KPMG son marcas comerciales utilizadas bajo licencia por las firmas miembro independientes de la organización global KPMG.

A lo largo de este documento, “nosotros”, “KPMG”, “nos” y “nuestro” se refieren a la organización global de KPMG, a KPMG International Limited (“KPMG International”) y/o a una o más de las firmas miembro de KPMG International, cada una de las cuales es una entidad jurídica independiente.

Diseñado por Evalueserve.

Título de la publicación: Dando forma a la empresa inteligente | Número de publicación: 139757-G | Fecha de publicación: septiembre de 2025