

AUTOR

**Miguel Ángel
Morcuende**

Associate Partner
IBM Consulting

Octubre 2025

II Workshop para Consejeros: Agentes de IA

La Inteligencia Artificial ya no es el futuro: es el presente. Está transformando la forma en que las empresas piensan, deciden y actúan. En este contexto, IBM y el Centro de Gobierno Corporativo de ESADE (CGC) han unido fuerzas para acompañar a los consejeros en esta nueva etapa, ayudándoles a comprender cómo la IA impacta directamente en su trabajo y en la estrategia de sus organizaciones.

En 2024 se celebró el primer Workshop GenAI para Consejeros, centrado en los Asistentes IA. Fue una sesión práctica y participativa, donde los asistentes pudieron experimentar cómo la IA generativa mejora la preparación de las reuniones del Consejo, facilita la gestión del conocimiento y agiliza la toma de decisiones. En pocas palabras: más productividad, más eficiencia y más claridad.

Acabamos de celebrar, en octubre de 2025, el “II Workshop para Consejeros. Agentes IA”, que dio un paso más en esta serie de encuentros. En esta edición se exploró un concepto que marcará el futuro inmediato: los Agentes de IA. Los participantes descubrieron cómo funcionan, en qué se diferencian de los asistentes tradicionales y cómo las empresas están empezando a crear sus propios ecosistemas de agentes inteligentes.

Un Agente de IA es un sistema capaz de actuar de forma autónoma, tomar decisiones y diseñar su propio flujo de trabajo. No se limita a asistir, sino que ejecuta tareas por sí mismo, utilizando las herramientas necesarias y adaptándose sin supervisión constante. Una nueva forma de colaboración entre humanos y tecnología.

Durante la sesión se presentó el caso “IBM como cliente cero”, un ejemplo claro de cómo aplicamos nuestras propias soluciones para transformarnos desde dentro. Inspirada en la célebre frase del economista y premio Nobel Paul Krugman —“La productividad no lo es todo, pero a largo plazo, lo es casi todo”—, esta estrategia ha permitido a IBM alcanzar 3.500 millones de dólares en mejoras de productividad.

Algunos resultados hablan por sí solos:

- Reducción del 40 % en los costes operativos de Recursos Humanos.
- 165 millones de dólares en ahorros en atención al cliente desde 2022.
- 600 millones de dólares en ahorro de costes empresariales gracias a la modernización de IT.

También se mostró cómo la IA generativa está redefiniendo la relación con los clientes, alcanzando un 40 % de ahorro operativo mediante la automatización y la optimización de procesos. Menos llamadas, menor coste y una experiencia más fluida, tanto para el cliente como para la empresa.

Uno de los momentos más impactantes del workshop fue la demostración práctica de un Contact Center impulsado por Agentes de IA. Una plataforma multiagente, con voz natural y cercana a la humana, gestionó una llamada real: validó identidades, revisó facturas y procesó pagos sin intervención humana. Una muestra clara de cómo la IA puede ofrecer más rapidez, precisión y una atención verdaderamente personalizada.

Como cierre, se compartieron las claves para escalar la IA dentro de las empresas (que todos ya sabéis).

Estrategia: definir un propósito empresarial claro.

Personas: impulsar la gestión del cambio y el desarrollo de nuevas habilidades.

Tecnología: disponer de una plataforma de IA conectada, pero independiente de los datos empresariales.

Gobernanza: garantizar un uso ético, responsable y seguro de la IA.

Y...¡¡ recuerda!!!: la adopción de la Inteligencia Artificial no es solo una cuestión tecnológica, sino de liderazgo. En IBM Consulting seguimos demostrando, con hechos y resultados, que la IA bien aplicada impulsa la productividad, la innovación y la confianza para transformar las organizaciones desde dentro.