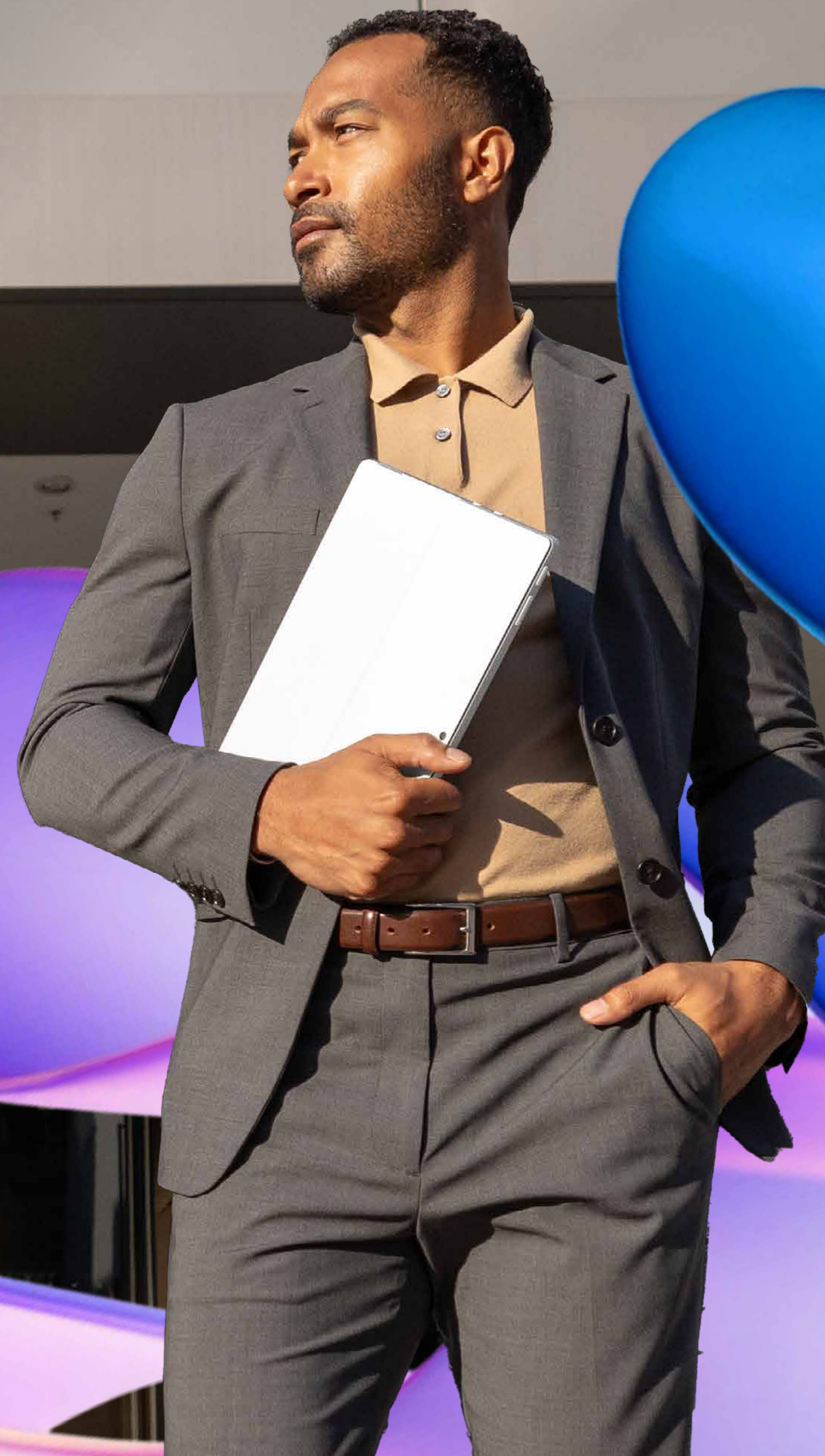




Microsoft 365
Copilot

Convertirse en una empresa pionera

Con Microsoft 365 Copilot
y agentes



Índice

01 La llamada para explorar nuevas fronteras	02 Tres fases de la transformación de la IA	03 Primera fase: humano con asistente	04 Segunda fase: equipos de humanos y agentes
05 Tercera fase: liderado por humanos, operado por agentes	06 Microsoft 365 Copilot: IA diseñada para el trabajo	07 Tu hoja de ruta de implementación de la IA	08 Tu nueva frontera te espera

01

La llamada para explorar nuevas fronteras

Nunca ha habido una oportunidad mejor. Los mercados premian la rapidez, los clientes esperan experiencias excepcionales y las organizaciones por fin cuentan con la tecnología para satisfacer ambas expectativas: no presionando para que las personas trabajen más, sino redefiniendo la forma en que se hace el trabajo.

Pero hay una brecha. El Índice de tendencias de trabajo 2025 de Microsoft lo indica claramente: el **53 %** de los líderes afirman que la productividad debe aumentar, pero el **80 %** de los empleados se quejan de que no tienen el tiempo ni la energía necesarios¹. El espacio entre lo que se necesita y lo que es posible es donde reside la transformación.

Las empresas pioneras están entrando en ese espacio. Estas organizaciones han convertido la IA en parte esencial del trabajo, adoptando agentes de IA como compañeros digitales que se encargan de las tareas repetitivas mientras los humanos se centran en la estrategia, la creatividad y la innovación. Cuando cada empleado tiene inteligencia a su disposición y los equipos se amplían mediante la colaboración humano-agente, el trabajo se convierte en lo que siempre debió ser: significativo.

Sin embargo, avanzar con prisas puede crear nuevas vulnerabilidades. Por eso, las empresas pioneras se mueven con urgencia y cautela, escalando la adopción de la IA mientras integran la seguridad, el cumplimiento y el uso responsable desde el principio.

La transformación
es real



En comparación con
solo el **39 %** en todo
el mundo¹

Esta guía te presenta las tres fases
de la transformación de la IA.

Verás cómo es cada fase, sabrás cuáles son las
decisiones más importantes y aprenderás a avanzar
sin comprometer la seguridad.



Tres fases de la transformación de la IA

Convertirse en una empresa pionera no es un solo salto. Es un viaje deliberado hacia la madurez en IA, que abre nuevas posibilidades en cada paso.

La seguridad ante todo

Las organizaciones que avanzan más rápido con la IA no son las que toman atajos en seguridad. Son las que generan confianza desde el principio. Cuando los empleados saben que la IA respeta los permisos de datos, cuando los líderes ven el cumplimiento incorporado en cada interacción y cuando el gobierno está integrado en vez de añadirse después, la transformación se acelera. Con el partner de IA adecuado, la seguridad no frena la adopción; permite una adopción audaz.

Cada viaje es diferente y rara vez es lineal. La mayoría de las organizaciones tienen distintos departamentos en fases diferentes al mismo tiempo. Este progreso desigual es natural. En los capítulos siguientes se explora cada fase con orientación práctica para el proceso de transformación de tu organización.

Primera fase: Humano con asistente

Reinventa la productividad personal

Cada empleado cuenta con un asistente de IA que se encarga de las labores tediosas, lo que te permite dedicarte a un trabajo de mayor valor.

Segunda fase: Equipos de humanos y agentes

Transforma los flujos de trabajo

Los agentes de IA se convierten en compañeros digitales dentro de tus procesos, realizando tareas específicas bajo la dirección humana. Tu personal aprende a delegar y supervisar a estos agentes, desarrollando habilidades como «jefes de agentes».

Tercera fase: Liderado por humanos, operado por agentes

Rediseña tus procesos empresariales

Los agentes ejecutan los procesos de principio a fin mientras los humanos proporcionan supervisión estratégica. Tu personal pasa de ejecutar tareas a definir la estrategia, cultivar las relaciones y dirigir el trabajo que define el futuro de tu organización.

Jefe de agentes

Un empleado que gestiona agentes de IA como colaboradores digitales: define tareas, revisa resultados e interviene ante las excepciones. Es la habilidad de liderazgo esencial para la era de la IA.



03

PRIMERA FASE

Humano con asistente

Toda transformación de IA comienza con las personas. En esta fase, cada empleado recibe un asistente personal de IA para eliminar las tareas tediosas y recuperar tiempo. El impacto en la productividad es inmediato, pero esta fase tiene un propósito más profundo: impulsar la confianza, mostrar resultados tempranos y crear los hábitos que faciliten transformaciones mayores en el futuro. Si se implementa correctamente, esta fase eleva la moral, reduce la fatiga y demuestra que la IA no es un concepto futuro, sino una compañera de trabajo en el presente.



Cómo funciona en la práctica

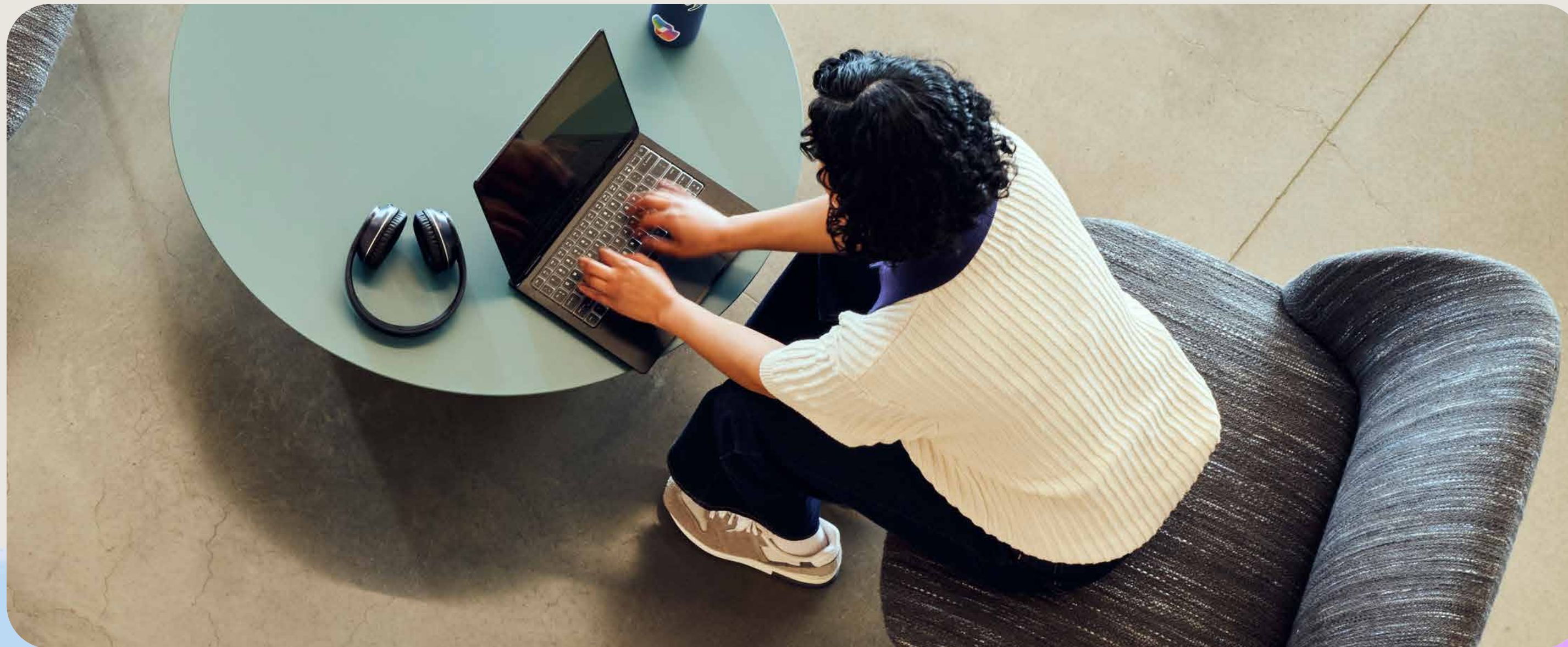
Tu personal necesita un espacio seguro para experimentar. Dado que el **75 %** de los empleados ya utiliza IA en el trabajo (a menudo a través de herramientas no autorizadas)², necesitas proporcionar acceso autorizado con límites claros. Lanza programas de alfabetización en IA, destaca dónde la IA aporta valor y demuestra cómo es el uso responsable.

Por dónde empezar

Aborda las tareas repetitivas y laboriosas que abarcan diferentes roles, como la preparación de reuniones, la gestión de correos electrónicos, la elaboración de resúmenes de documentos y la creación de primeros borradores. Estos logros rápidos demuestran un valor inmediato sin necesidad de rediseñar por completo los procesos empresariales.

Cómo escalar

Trata esta fase como una etapa de aprendizaje. Ejecuta pilotos de equipo o departamentales, recopila comentarios y ajusta tu enfoque. Evita proyectos piloto limitados que nunca se amplíen. En su lugar, realiza un despliegue amplio con bucles de retroalimentación estructurados para que los empleados puedan dar forma a cómo encaja la IA en su flujo diario. Realiza un seguimiento de las tasas de adopción, el tiempo ahorrado y la satisfacción de los empleados para medir el éxito.



Vodafone ahorra tiempo a escala

El ensayo inicial de Vodafone con Microsoft 365 Copilot generó un ahorro medio de alrededor de tres horas semanales por persona. La empresa tiene previsto implementar Copilot para hasta 68.000 empleados.

[Lee el caso completo](#)

04

SEGUNDA FASE

Equipos de humanos y agentes

La segunda fase pasa de la productividad individual a la mejora de procesos. Aquí, los agentes se integran en los flujos de trabajo como compañeros digitales, realizando las tareas siguiendo las indicaciones de los humanos. Los empleados pasan de simplemente «usar la IA» a administrarla.

Aquí es donde los equipos empiezan a experimentar una escala real. Las campañas de marketing se lanzan más rápido. El servicio de atención al cliente se amplía para atender más solicitudes sin comprometer la calidad. El juicio humano y la creatividad se combinan con la eficiencia de los agentes para ofrecer mejores resultados de los que cualquiera de ellos podría lograr por sí solos.



Cómo funciona en la práctica

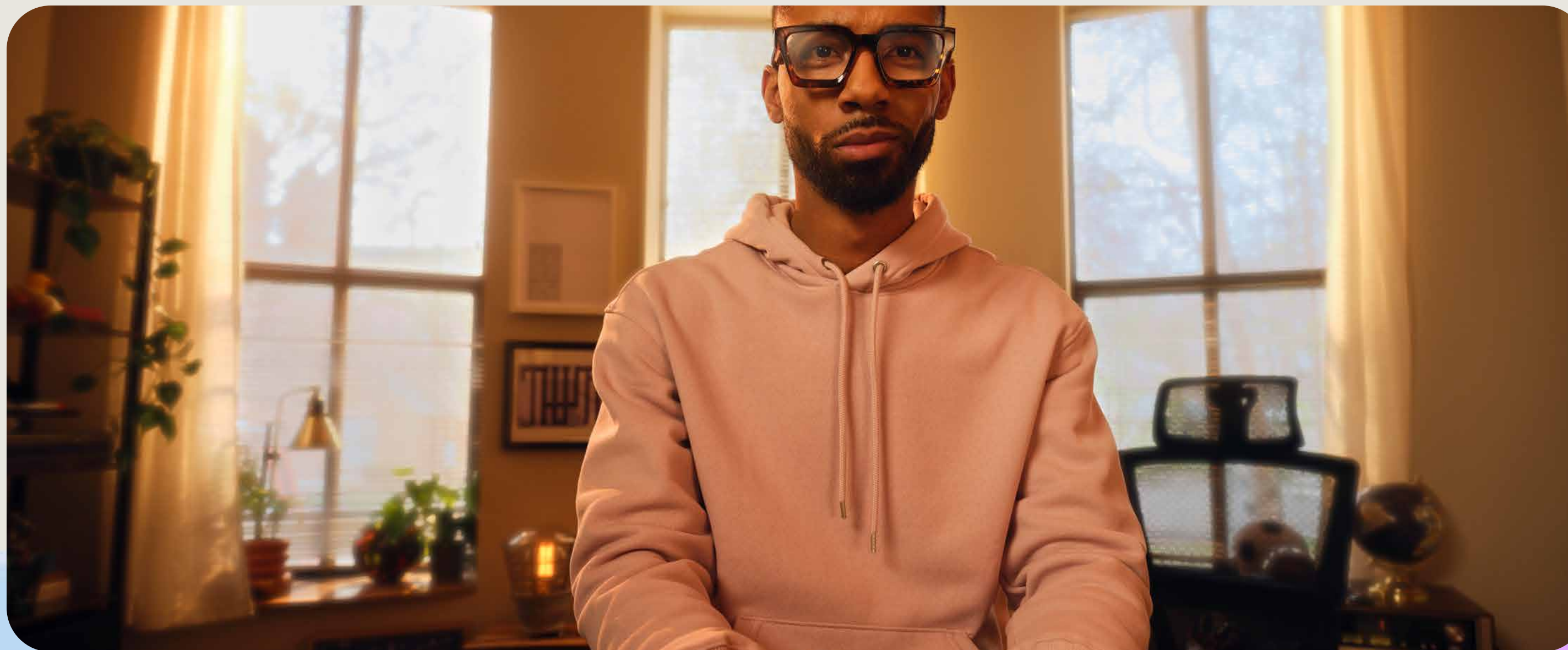
La formación va más allá de la alfabetización básica en IA. Los empleados aprenden a delegar eficazmente a los agentes, definiendo instrucciones claras y estableciendo estándares de rendimiento. Los agentes gestionan el trabajo rutinario de forma autónoma y notifican a los humanos cuando encuentran excepciones que requieren juicio o experiencia. Incentiva a los equipos para que vean a los agentes no solo como herramientas, sino como compañeros júnior que requieren orientación práctica.

Por dónde empezar

Céntrate en flujos de trabajo repetibles basados en procesos como el desarrollo de campañas, las respuestas de RFP, las conciliaciones financieras o las solicitudes de servicio de recursos humanos. Los agentes realizan de manera fiable la mayoría de los pasos, mientras que derivan automáticamente los casos excepcionales a los humanos para estrategias y decisiones finales. Busca procesos con alto volumen, cuellos de botella frecuentes o puntos problemáticos medibles.

Cómo escalar

Lleva a cabo pruebas piloto por departamento donde el éxito se pueda medir mediante métricas claras. En el servicio de atención al cliente, realiza un seguimiento de los tiempos de respuesta, los porcentajes de resolución y las puntuaciones de satisfacción. En finanzas, supervisa la velocidad de conciliación y la reducción de errores. Trata cada piloto como una oportunidad para fijar las prácticas recomendadas y expandirlas a flujos de trabajo adyacentes.



T-Mobile incorpora la IA en cada conversación

T-Mobile desplegó un agente creado con Copilot Studio que busca de manera autónoma detalles promocionales y especificaciones técnicas a través de varios sistemas. La aplicación que respalda este agente se convirtió en la segunda más popular en toda la empresa de T-Mobile, con más de 83.000 usuarios y 500.000 lanzamientos al mes en todos los puntos de venta y centros de llamadas.

[Lee el caso completo](#)

05

TERCERA FASE

Liderado por humanos, operado por agentes

Aquí es donde redefines procesos empresariales completos. En esta fase, los agentes van más allá de ayudar con tareas o flujos de trabajo individuales y comienzan a ejecutar procesos de principio a fin. Tus empleados definen los objetivos y mantienen la supervisión estratégica, mientras que los agentes ejecutan tareas de forma autónoma y alertan proactivamente a los humanos cuando se requiere intervención.

La división del trabajo transforma el trabajo propiamente dicho. Las personas se centran en la visión, las relaciones y el crecimiento, mientras que los agentes impulsan las operaciones a una escala sin precedentes. Esto aporta una eficiencia revolucionaria y te permite ampliar el impacto sin aumentar la plantilla.



Cómo funciona en la práctica

A estas alturas, ya debe haber fluidez en IA en toda la organización. Cada empleado debe saber cómo funcionan los agentes y cuándo utilizarlos; este es el cambio de ser «usuarios de IA» a ser jefes de agentes. Áreas funcionales completas pueden rediseñarse en torno a los agentes: logística de la cadena de suministro, ciclos de cierre financiero, supervisión del cumplimiento, facturación a clientes y mucho más. En lugar de automatizar partes de un proceso, las reconstruyes desde cero con agentes como operadores principales y humanos como guías estratégicos.

Por dónde empezar

La tercera fase se centra en experimentos audaces. Identifica funciones en las que la transformación aporte un valor empresarial excepcional, como la optimización global de la cadena de suministro, la gestión de riesgos empresariales y la incorporación integral de clientes. Son áreas en las que, al poner a los agentes en el centro del proceso, se logra un rendimiento revolucionario que redefine lo que es posible.

Cómo escalar

Lleva a cabo pruebas piloto en toda la organización con una supervisión rigurosa. Trata a los agentes como infraestructura crítica, con límites claros para el rendimiento y la gestión de fallos. Realiza pruebas en distintas condiciones. Supervisa el cumplimiento de los requisitos normativos. Integra rutas de escalación claras y puntos de control humanos antes de llevar la iniciativa a toda la organización. En este nivel, el éxito debe medirse en toda la organización. Utiliza paneles para realizar un seguimiento del ROI, el cumplimiento y la reducción de riesgos en tiempo real.



Dow se transforma a escala

Dow desplegó un agente que analiza las facturas de envío en busca de errores de facturación ocultos entre cargos complejos. A las pocas semanas del inicio de la prueba piloto, el agente detectó anomalías que antes requerían días de investigación por parte de los empleados. Una vez escalado globalmente, Dow prevé ahorros anuales de millones de dólares.

[Lee el caso completo](#)

Microsoft 365 Copilot: IA diseñada para el trabajo

Convertirse en una empresa pionera requiere una IA diseñada para el trabajo. Microsoft 365 Copilot brinda la más reciente innovación en IA, diseñada para el entorno laboral y adaptada a las necesidades de tu organización.

Productividad personal y del equipo

Microsoft 365 Copilot integra las funciones Chat, Búsqueda, Agentes, Cuadernos y Creación en una experiencia unificada diseñada para el trabajo.

- Copilot utiliza los últimos modelos disponibles y está fundamentado en datos web y de trabajo.
- Está integrado en las aplicaciones de Microsoft 365 y Teams, con habilidades de IA avanzadas como modo agente, Office Agent y agentes de razonamiento profundo para mejorar la productividad personal y de equipo.
- Desde Microsoft hasta agentes de terceros de confianza, la Tienda de agentes es donde puedes encontrar agentes listos para trabajar para ti.

Proceso empresarial

Crea tus propios agentes con Copilot Studio usando lenguaje natural o herramientas de desarrollo avanzado con el SDK de agentes de Microsoft 365. Accede a agentes predefinidos en la Tienda de agentes o crea agentes personalizados en Copilot Studio.

- Elige entre los más de 1500 conectores, datos, acciones y canales para crear un agente, desde sencillo hasta sofisticado.
- Crea con Fundición de IA de Azure —tus modelos, datos y herramientas— y llévalos a Copilot Studio para crear agentes potentes y personalizados.
- El equipo de TI mantiene el control de cada agente en toda la organización, con controles completos de visibilidad, seguridad y cumplimiento.

IA lista para la empresa

El Sistema de control de Copilot es un conjunto de herramientas diseñadas para que los profesionales de TI entiendan y gestionen mejor la IA dentro de su organización.

- Tus datos están seguros dentro del Microsoft Security Trust Boundary, lo que garantiza el cumplimiento y la protección en todos los niveles.
- La tecnología permite a las personas crear lo que necesitan en el trabajo. Hemos desarrollado controles avanzados para ayudarte a gestionar la proliferación de IA dentro de tu empresa, lo que ayuda a garantizar que las personas adecuadas tengan acceso a las herramientas correctas y las utilicen según lo previsto.
- Análisis de Copilot te ayuda a comprender y realizar un seguimiento del uso, la adopción y el impacto empresarial de Copilot y los agentes dentro de tu organización.

07

Tu hoja de ruta de implementación de la IA

Microsoft 365 Copilot ofrece las capacidades que tu organización necesita. Ahora viene la ejecución. Este marco de cinco pasos te guía a través de cada fase de la transformación de la IA. Tu organización recorrerá estos pasos en niveles cada vez mayores de madurez, avanzando desde la productividad individual a los equipos humano-agente y a los procesos empresariales rediseñados.

Paso 1

Habilita Copilot Chat y prepara a tus empleados

Empieza con acceso de IA seguro y gestionado para tus empleados. Trabaja con el equipo de recursos humanos para definir cómo colaborarán los humanos y los agentes, establecer ratios humano-agente y desarrollar las capacidades de «jefe de agentes» que tu equipo necesita para gestionar la IA de manera eficaz.

Paso 2

Define las unidades centrales de trabajo

Identifica los clústeres de trabajo discretos y medibles donde Copilot puede aportar valor tangible. Estas áreas orientadas a resultados se convierten en los focos principales para la transformación.

Paso 3

Prioriza y define el alcance de las iniciativas basadas en agentes

Equilibra los éxitos rápidos que demuestren un impacto inmediato con apuestas estratégicas que impulsen una transformación significativa. Conecta cada iniciativa con tus unidades centrales de trabajo y determina si los agentes de Copilot o Copilot Studio satisfacen mejor tus necesidades.

Paso 4

Valida la implementación a través de una prueba de concepto o un piloto

Pon a prueba tu enfoque en entornos controlados antes de ampliar la implementación. Incorpora el gobierno desde el principio, itera rápidamente en función de los comentarios de usuarios reales y determina cuándo crear una prueba de concepto en vez de lanzar un piloto de producción.

Paso 5

Evalúa y escala

Mide la adopción y el impacto con Análisis de Copilot y otras herramientas. Supervisa cómo los agentes influyen en tus unidades centrales de trabajo, obtén información de los patrones de uso y la experiencia del usuario, y luego refina y escala con confianza respaldándote en los datos.

08

Tu nueva frontera te espera

Fuentes:

¹«2025: el año en que nació la empresa pionera», informe anual de Índice de tendencias laborales de Microsoft, 23 de abril de 2025.
<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

²«La IA en el trabajo ya está aquí. Ahora viene lo difícil», Índice de tendencias anuales de Microsoft, 8 de mayo de 2024.
<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/ai-at-work-is-here-now-comes-the-hard-part>.

La encuesta del Índice de tendencias laborales la realizó una firma de investigación independiente entre 31.000 trabajadores del conocimiento a tiempo completo o autónomos en 31 mercados entre el 6 de febrero de 2025 y el 24 de marzo de 2025. Por trabajadores del conocimiento nos referimos a aquellos que suelen trabajar en una mesa (ya sea en casa o en una oficina).

©2025 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. Este documento se proporciona «tal cual». La información y las opiniones que aquí se expresan, incluidas las direcciones URL y otras referencias a sitios web de Internet, están sujetas a cambios sin previo aviso. Cualquier riesgo relacionado con el uso del documento es responsabilidad del usuario. Este documento no te proporciona ningún derecho legal sobre ninguna propiedad intelectual de ningún producto de Microsoft. Puedes copiar y usar este documento para uso interno como material de consulta.

Las organizaciones que adopten la IA ahora definirán la siguiente era de trabajo. Las empresas pioneras están escalando la IA de manera responsable, formando equipos humano-agente y desbloqueando una agilidad e innovación que los competidores no pueden igualar.

Microsoft 365 Copilot ofrece las capacidades, la seguridad y el contexto empresarial necesarios para avanzar con confianza. Es más que una herramienta. Es la base para crear tu futuro impulsado por la IA.

Obtén más información sobre cómo crear la estrategia de IA adecuada para tu organización.



Consigue el e-book Implementación
de Copilot