



La guía empresarial de las soluciones de IA

Entender los asistentes, los
agentes y la IA personalizada



Contenido

La IA generativa puede tomar muchas formas. Con esta guía te ayudaremos a dar sentido a tus opciones y a elegir el enfoque que te resulte más adecuado. Elige por dónde quieres empezar:

Conoce el enfoque de IA que distingue a las empresas y explora las tendencias clave que conforman el sector en este momento.

 [Obtén información general](#)

Descubre los asistentes basados en IA y cómo ayudan a las personas a trabajar de forma más inteligente y rápida.

 [Obtén información sobre los asistentes](#)

Analiza el rol de los agentes de IA y aprende cómo trabajan junto a las personas para impulsar los resultados empresariales.

 [Obtén información sobre los agentes](#)

Considera las soluciones de IA ampliables y cómo puedes adaptar a tus necesidades las soluciones prediseñadas.

 [Obtén información sobre la IA ampliable](#)

Explora la IA personalizada y cómo el desarrollo personalizado puede crear una ventaja competitiva.

 [Obtén información sobre la IA personalizada](#)

Presentación

Elige el enfoque de IA generativa adecuado para tu empresa

La IA generativa ya no es una curiosidad: es un imperativo empresarial. En una economía donde la eficiencia y la adaptabilidad son más importantes que nunca, la IA generativa ofrece una ventaja estratégica. Lo que antes se consideraba un experimento se ha convertido en un potente factor de transformación que ayuda a las empresas ambiciosas a desafiar el statu quo y a superar a la competencia.

En tan solo un breve tiempo, la IA generativa ha llegado más allá de la experimentación. Las bases las sentaron las primeras herramientas, como los chatbots, la generación de texto y las herramientas de creación de imágenes, y aún forman parte del panorama. Pero ahora, la IA generativa se está integrando directamente en los flujos de trabajo del negocio, lo que genera un impacto más profundo entre los equipos y las operaciones.

Genera impacto a tu manera



Ponte en marcha rápidamente.

Cuando necesites rapidez y sencillez, usa herramientas "out of the box" y, a medida que crezcan tus necesidades, amplíalas.



[Más información](#)



Empodera a todos.

Usa herramientas con poco código para democratizar la IA y que los desarrolladores puedan crear a escala.



[Más información](#)



Crea para diferenciarte.

Crea agentes, asistentes y aplicaciones de IA personalizados para ofrecer capacidades que nadie más puede.



[Más información](#)



Prioriza la seguridad.

Convierte la responsabilidad, el cumplimiento y la confianza en una parte de cada capa de tu pila de IA.



[Más información](#)

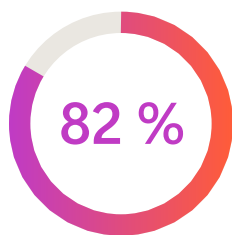
La transformación de la IA no es un acontecimiento puntual, sino un proceso continuo de adaptación, experimentación y crecimiento. Puedes avanzar rápido sin perder el norte con una estrategia clara y los partners adecuados.

No hay una única forma de "hacer" la IA generativa, y ahí es donde reside su fuerza. Tal vez necesites algo sencillo y rápido, como un asistente integrado en tus herramientas de productividad. O algo más personalizado, como un chatbot de atención al cliente entrenado con la base de conocimientos de tu empresa e integrado con el sistema de tickets.

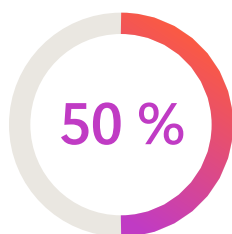
Sea lo que sea que necesites, hay una herramienta para ti en la caja de herramientas de IA generativa. La clave es tener una estrategia para determinar qué opciones tienen sentido para ti en este momento.

Microsoft ofrece soluciones para ayudar a todas las organizaciones a acelerar la transformación de la IA, garantizando al mismo tiempo que la seguridad y la responsabilidad estén integradas en todo su proceso hacia la IA.

Tendencias clave que dan forma a la adopción de la IA generativa



El auge de los agentes: según el índice de tendencias laborales de 2025, el 82 % de los responsables de la toma de decisiones empresariales dice estar seguro de que usará agentes de IA para ampliar la capacidad de la fuerza de trabajo.¹



Impulsar la personalización: un reciente estudio de MIT Technology Review Insights revela que la mitad de los líderes empresariales priorizan la IA personalizada para mejorar la eficiencia (el 50 %), la ventaja competitiva (el 49 %) y mejores experiencias de usuario (el 47 %).²



Capítulo 01

Capacitar a las personas y transformar los procesos con IA generativa



Ir a:
¿Qué son los
asistentes
basados en IA?

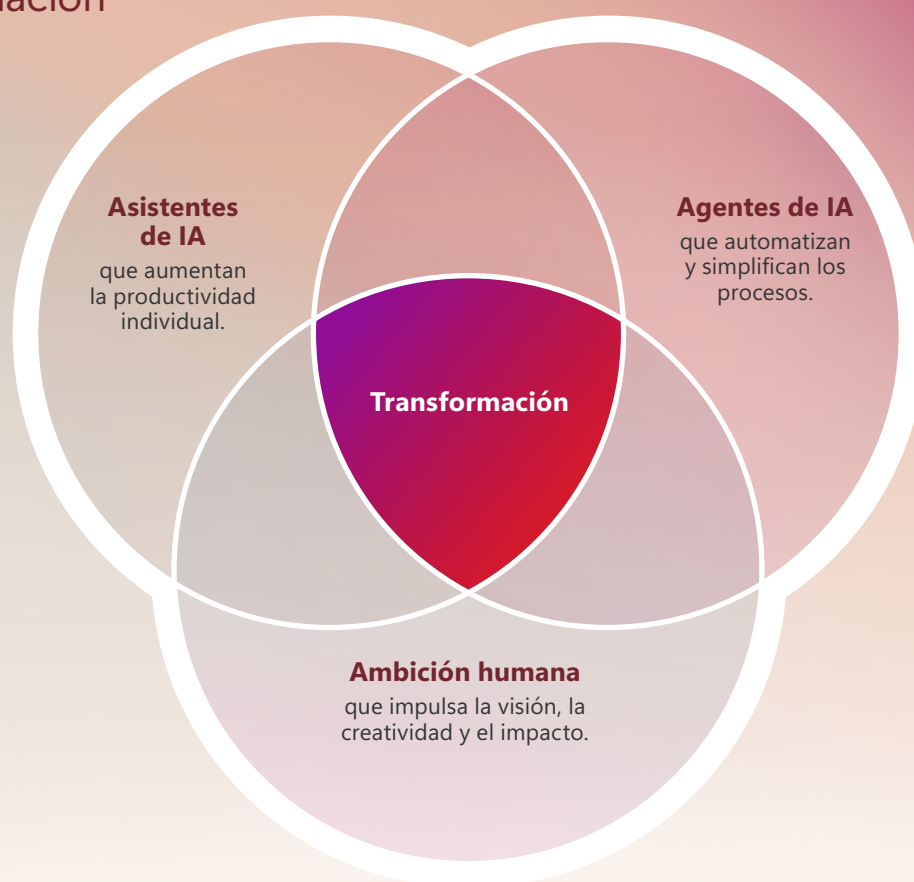


Ir a:
¿Qué son
los agentes?



Ir a:
Índice

Una combinación
eficaz



Capacitar a las personas y transformar los procesos con IA generativa

La IA generativa no es solo una herramienta de productividad. Es un conjunto flexible de capacidades que puede ayudarte a reinventar completamente cómo funciona tu negocio. Combinando herramientas como agentes, asistentes basados en IA e incluso soluciones personalizadas, puedes ir más allá de la experimentación ocasional para lograr un impacto práctico y amplio.

Cuando introduzcas la IA en tu organización, te resultará útil comprender dos capacidades básicas de la IA generativa: asistentes que ayudan a las personas a trabajar de forma más inteligente y rápida, y agentes que se encargan de tareas complejas y pueden transformar procesos completos. Veamos más de cerca ambas.

¿Qué son los asistentes basados en IA?

Los asistentes de IA generativa, como **Microsoft 365 Copilot**, se han diseñado para ayudar a las personas a trabajar de forma más rápida, inteligente y eficaz. Actúan como sistemas de soporte personalizados, integrados directamente en las herramientas que las personas utilizan cada día.

Al ayudar a las personas a tomar mejores decisiones, mantener la concentración y reducir el trabajo ajetreado, la IA generativa genera tiempo y energía para un trabajo más estratégico y creativo en toda la organización.

Ejemplo: un vendedor puede usar Copilot para resumir las comunicaciones recientes, redactar correos electrónicos de seguimiento y prepararse para las reuniones, en cuestión de minutos, no en horas.

Un vistazo más de cerca a Copilot



Genera texto, imagen, audio y vídeo.



Integrado en aplicaciones conocidas como Outlook, Word y Microsoft Teams.



Aporta conocimientos, redacta contenidos, resume conversaciones y automatiza tareas repetitivas.



Basado en datos de trabajo internos (no solo contenido web público).



Se puede adaptar a tus necesidades únicas con indicaciones personalizadas, lógica empresarial y flujos de trabajo.



IDC predice que para 2025 el

50 %

de las organizaciones utilizarán agentes empresariales configurados para funciones empresariales específicas, lo que parece indicar un claro cambio de las herramientas de productividad personal a los procesos empresariales basados en IA.³

¿Qué son los agentes?

Piensa en los agentes de IA como un equipo de compañeros de trabajo digitales. Los agentes utilizan IA generativa para automatizar y realizar procesos empresariales, trabajando junto a las personas o de forma independiente para impulsar los resultados empresariales. Agentes:

- Realizan tareas (en lugar de simplemente generar contenido).
- Coordinan tareas entre aplicaciones, sistemas y datos.
- Tienen una complejidad variable y pueden desarrollarse con herramientas de poco código o de código profesional.

En la actualidad, estas herramientas están reconfigurando por completo la forma de hacer el trabajo, lo que ofrece ahorro de costes, eficiencia y generación de ingresos. Desde automatizaciones sencillas hasta flujos de trabajo complejos, cualquier proceso se puede reinventar con agentes.

Ejemplo: en un flujo de trabajo basado en agentes, varios agentes especializados podrían trabajar juntos para agilizar la administración de los tickets de soporte. Un agente podría clasificar y priorizar los tickets entrantes, otro podría dirigirlos al equipo adecuado y un tercero podría redactar las respuestas iniciales, cada uno optimizado de acuerdo a una tarea específica dentro del proceso.

Por qué necesitas los dos

Muchos responsables de la toma de decisiones empresariales siguen sin saber en qué se diferencian los asistentes y los agentes, o cuál es preferible. Esta es la respuesta: para aprovechar toda la promesa de la IA generativa, necesitarás ambas cosas.

Los agentes se encargan del trabajo complejo y de varios pasos a través de los sistemas. Los asistentes ayudan a las personas a trabajar de forma más inteligente y rápida. Y cuando las combinas con la ambición humana, abres la puerta a la verdadera transformación.

Glosario de IA de un vistazo

➔ [Obtén más información sobre Microsoft 365 Copilot](#)

➔ [Obtén más información sobre los agentes de Microsoft](#)

Agente de IA

Automatiza los procesos empresariales y puede ser totalmente autónomo.

Asistente de IA

Ayuda a los usuarios a completar tareas mediante IA generativa.

Aplicación nativa de IA

Diseñada con IA como característica central.

IA extensible

IA prediseñada que puede ampliarse para satisfacer determinadas necesidades.

IA personalizada

Soluciones de IA a medida desarrolladas para un propósito específico.

IA generativa

Crea texto, imágenes o código a partir de las indicaciones.

Capítulo 02

Crece a tu propio ritmo con
extensibilidad



Ir a:
Qué significa
extender la
IA generativa



Ir a:
Las ventajas de
la extensibilidad



Ir a:
Índice

Crece a tu propio ritmo con extensibilidad

No tienes que crear desde cero para sacar el máximo partido a la IA generativa. Gracias a la extensibilidad, puedes adaptar las soluciones prediseñadas (como Microsoft 365 Copilot) con datos, sistemas y flujos de trabajo propios.

Independientemente de que utilices herramientas "out of the box", las configures para adaptarlas a tus necesidades o crees algo a medida, la IA generativa entrega valor en todos los niveles. La extensibilidad simplemente te ofrece la flexibilidad de ir más allá cuando y donde importa.

Qué significa extender la IA generativa

Ampliar la IA generativa significa tomar una solución preparada, como Copilot, y mejorarla para reflejar la forma en que funciona tu organización.

Al ampliar las herramientas existentes, estás construyendo sobre una base eficaz para acelerar los resultados sin necesidad de crear desde cero.



Añade tus datos.

Fundamenta la IA generativa en el contenido, la base de conocimientos o las reglas empresariales de tu empresa.



Personaliza la experiencia. Modifica indicaciones, acciones o la interfaz de usuario (IU) para que coincida con el trabajo de tus equipos.



Realiza la integración con tus sistemas.

Conéctate a sistemas CRM, plataformas ERP y otras herramientas para que la IA pueda actuar y ofrecer conocimientos desde tus flujos de trabajo existentes.

Amplía las herramientas "out of the box" con plataformas de poco código o sin código con las que puedas buscar soluciones a medida sin empezar de cero.

Ventajas de ampliar las soluciones estándar



Avanza más rápido.

Despliega herramientas de trabajo rápidamente y luego itera y adáptate sobre la marcha.



Capacita a más personas.

Los usuarios empresariales y los expertos pueden ayudar a diseñar soluciones utilizando herramientas con poco código.



Mantente seguro y cumple la normativa.

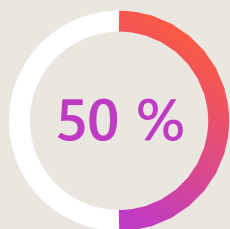
Las protecciones y la gobernanza de nivel empresarial se incorporan desde el principio.

Las ventajas de la extensibilidad

La extensibilidad consiste en ir al encuentro de tu empresa allí donde esté. Con herramientas de extensibilidad como Microsoft Copilot Studio, puedes avanzar rápidamente, adaptar la IA a tus necesidades únicas e involucrar a más personas en la creación de las soluciones que importan.

Ejemplo: una organización sanitaria podría ampliar Copilot para ayudar a los responsables de casos a redactar planes de atención, conectándolo a su sistema de historias clínicas electrónicas y personalizando las respuestas para alinearlas con los protocolos clínicos.

Con la extensibilidad, obtienes la flexibilidad de crecer a tu propio ritmo sin empezar de cero. Aprovecha las herramientas que ya tienes, amplía los marcos que ya funcionan o innova en una dirección nueva. Tienes opciones.



El 50% de las organizaciones

afirma que la personalización es fundamental para impulsar una eficiencia mayor. Gracias a la extensibilidad, puedes empezar rápido y, después, ir ajustando la IA a tus flujos de trabajo, procesos y prioridades.⁴

Compra o amplía con Microsoft:



[Microsoft 365 Copilot \(comprar\)](#)



[Microsoft Copilot Studio \(ampliar\)](#)

Capítulo 03

Diferénciate con soluciones
de IA personalizadas



Ir a:
Crea tu propia
ventaja con IA
personalizada



Ir a:
Crea potentes
aplicaciones
nativas para la IA



Ir a:
Índice



Diferénciate con soluciones de IA personalizadas

Las herramientas estándar son un buen punto de partida, pero cuando tus necesidades van más allá de los fundamentos, la IA personalizada puede ofrecerte una verdadera ventaja estratégica. Si te estás enfrentando a procesos complejos, trabajando con datos especializados o tratando de ofrecer experiencias propias, las soluciones personalizadas te permiten dar forma a la IA en torno a lo que hace diferente tu negocio.

El desarrollo personalizado va más allá de ampliar las herramientas existentes. Te proporciona un control total sobre los modelos, los datos y la lógica que impulsan tu solución.

Con las [soluciones de IA](#) que ofrece Microsoft, dispones de la flexibilidad y el soporte para crear lo que aún no existe y convertir la innovación en un impacto.



Resuelve desafíos únicos para tu negocio.



Ofrece a tus clientes experiencias personalizadas y diferenciadas.



Innova más rápidamente y crea nuevas fuentes de valor a escala.

Crea tu propia ventaja con IA personalizada

Cuando creas aplicaciones de IA generativa propias, accedes a un nivel de creatividad y control completamente nuevo. Las soluciones personalizadas te ayudan a ir más allá de las herramientas de uso general para resolver retos específicos, modelar experiencias de cliente únicas y escalar la innovación a tu manera.

Pero para llegar hasta allí, necesitas las herramientas, los servicios y la infraestructura adecuados para tener una base sólida. Ahí es donde entra en juego la pila de desarrollo de IA de Microsoft, diseñada especialmente para ayudar a los equipos a crear con velocidad, seguridad y sofisticación.

Lo que puedes conseguir con el apoyo de los desarrolladores



Crear experiencias de IA multimodales. Combina texto, imagen, vídeo y voz para disfrutar de una experiencia de cliente única



Iniciar agentes específicos del dominio. Utilízalos para tareas especializadas, como la optimización de inventarios, la previsión financiera o la supervisión de riesgos.



Potenciar productos digitales inteligentes. Adáptate en tiempo real al comportamiento de los clientes y a otros datos.

La pila de desarrollo de IA de Microsoft



Herramientas para desarrolladores

Crea con poco código (Copilot Studio) o con código profesional (Visual Studio, GitHub).



Servidor de aplicaciones de IA

Ejecuta, personaliza y gestiona aplicaciones de IA con Fundición de IA de Azure.



Fundamentos de datos

Unifica y gestiona los datos a escala con Microsoft Fabric.



Crea potentes aplicaciones nativas para la IA

Al crear aplicaciones personalizadas y nativas de IA, no basta con añadir inteligencia. Para hacerlo bien, necesitas una base sólida diseñada para la escala, la adaptabilidad y el rendimiento. Estos tres elementos clave trabajan juntos para apoyar el desarrollo de la IA moderna, desde el concepto hasta el despliegue:

1. Herramientas para desarrolladores: equipa a los desarrolladores con las herramientas adecuadas.

Da a tus desarrolladores acceso a las herramientas que ya utilizan y que les encantan, con la flexibilidad necesaria para pasar de prototipos de código reducido a soluciones de código profesional a gran escala.

2. La capa de orquestación: conecta modelos, administra API y potencia experiencias de IA dinámicas.

Para crear aplicaciones inteligentes, necesitas algo más que modelos. Necesitas una forma de administrar, implementar y coordinar toda la pila.

3. Administración de datos: garantiza unos datos limpios, organizados y gestionados como base de IA.

La IA es tan buena como los datos que la respaldan. Para crear una IA verdaderamente útil y responsable, necesitas datos estructurados, gestionados y accesibles.

Explora toda
la pila de
desarrollo
de IA de
Microsoft



[Microsoft Copilot Studio](#) (poco código)



[Microsoft Visual Studio](#) (código profesional)



[GitHub](#) (código profesional)



[Fundición de IA de Azure](#) (aplicaciones)



[Microsoft Fabric](#) (datos)

Capítulo 04

Crea unos cimientos seguros



Ir a:
IA y agentes
responsables



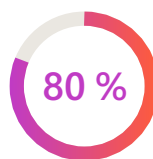
Ir a:
Índice



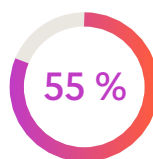
Crea unos cimientos seguros

La IA brinda una oportunidad sin precedentes y una responsabilidad igualmente importante. Puedes exponer a tu organización a riesgos muy difíciles de mitigar si tu estrategia de IA no se basa en la seguridad y la confianza.

Los líderes empresariales y tecnológicos de hoy en día hacen las preguntas correctas y hacen sonar la alarma sobre las nuevas formas de riesgo. Según estudios recientes:



Les preocupa la filtración de datos confidenciales.⁵



Quieren una orientación más clara sobre la regulación de la IA.⁵

No son riesgos teóricos, sino preocupaciones prácticas e inmediatas que pueden afectar a todo, desde la reputación hasta el cumplimiento y la confianza del cliente.

Proteger la IA no es solo bloquear modelos; se trata de proteger a las personas, los procesos y los datos en todas las capas de tu patrimonio digital.

IA y agentes responsables

Para garantizar que estas tecnologías sean éticas y dignas de confianza, es crucial crear agentes de IA de forma responsable. Es fundamental seguir los mejores métodos, como utilizar datos de entrenamiento diversos y representativos, definir funciones y responsabilidades claras para los empleados y garantizar una supervisión constante de los productos basados en IA.



Aprende a proteger y fortalecer tu transformación de la IA en esta infografía



Explora el compromiso de Microsoft con la IA responsable

Nuestro compromiso con la IA responsable



Proteger los datos confidenciales en cada interacción con los sistemas de IA.



Detectar y responder a las amenazas emergentes en tiempo real.



Aplicar políticas de control de acceso y gobernanza a todos los niveles.



Cumplir las normativas en continua evolución manteniendo al mismo tiempo la agilidad.



Generar confianza en el usuario con transparencia y responsabilidad.

Conclusión

Diseño de tu estrategia de transformación de la IA

El éxito con la IA generativa depende tanto de tu estrategia como de tus herramientas: una que evolucione con tus objetivos y ofrezca valor con el tiempo.

Sean cuales sean tus prioridades, hay un enfoque de IA generativa que se adapta a tu empresa. Microsoft ofrece una base flexible y un ecosistema de soluciones completo para respaldar todo el recorrido de IA de tu organización.



Información sobre [Microsoft AI](#)



Explora [Microsoft Copilot](#) y [Copilot Studio](#)



Descubre [Fundición de IA de Azure](#) y [Microsoft Fabric](#)

Citas:

¹ 2025: [The Year the Frontier Firm Is Born](#)", WorkLab, 16 de abril de 2024

² MIT Technology Review Insights y Microsoft. [The AI Customization Imperative: Shaping the Future of Enterprise Intelligence](#). Microsoft SharePoint, 2024

³ Mulholland, Craig. [Enterprise Intelligence: The Coming Wave of Enterprise Intelligent Agents](#). IDC, enero de 2024

⁴ MIT Technology Review Insights y Microsoft. [The AI Customization Imperative: Shaping the Future of Enterprise Intelligence](#). Microsoft SharePoint, 2024

⁵ First Annual Generative AI study: Business Rewards vs. Security Risks, tercer trimestre de 2023, ISMG, N=400