



Microsoft 365
Copilot

Más allá del ROI

Cómo competir (y ganar) en la economía
de la IA con Microsoft 365 Copilot



Índice

01

Por qué la IA cambia
lo que medimos

02

Dónde encaja la
IA realmente en tu
organización

03

Cómo las empresas
pioneras están
tomando la delantera

04

El marco de medición
de la IA

05

Crear tu caso de
negocio

06

El próximo
movimiento

01

Por qué la IA cambia lo que medimos

La mayoría de las conversaciones sobre casos de negocio de IA llegan a un callejón sin salida. Los líderes saben que la adopción es fundamental, pero cada intento de hacer un seguimiento del ROI se enfrenta al mismo obstáculo. Las métricas tradicionales no pueden captar lo que está sucediendo y, como resultado, los casos de negocio se estancan en las revisiones de presupuestos.

Eso se debe a que las organizaciones están cometiendo un error categórico. Están evaluando las inversiones en capacidades utilizando marcos de gasto tecnológico. Pero la IA, como [Microsoft 365 Copilot](#), no encaja en las categorías para las que se ha diseñado tu presupuesto.

Los marcos de evaluación tradicionales realizan un seguimiento de la infraestructura o del rendimiento de las personas. No pueden medir ambos al mismo tiempo. Por lo tanto, cuando el área financiera evalúa la IA únicamente como gasto tecnológico, las mejoras en el rendimiento de las personas simplemente no se reflejan en su análisis.

Tu estado de pérdidas y ganancias revela este problema estructural: los costes de IT y los costes laborales aparecen como partidas separadas. Mientras tanto, la IA genera valor en ambos a la vez, lo que anula el análisis tradicional de coste-beneficio antes de que comience.

En lugar de preguntarse “¿Cuál es el ROI de esta inversión tecnológica?”, la pregunta debe cambiar a: “¿Qué sucede con nuestra competitividad si no adoptamos IA?”

Las empresas que están tomando la delantera con Microsoft 365 Copilot y agentes ya han hecho este cambio. Esta guía te muestra por qué los enfoques tradicionales no funcionan, qué marco de medición debe aplicarse en su lugar y cómo crear un caso de negocio que capte el valor real de la IA.

02

Dónde encaja la IA realmente en tu organización

La mayoría de las organizaciones suelen financiar la IA mediante presupuestos de TI. Resulta familiar, está centralizado y se adapta a los procesos de aprobación existentes. Pero esta elección genera el problema de medición exacta que intentas resolver.

Los presupuestos tradicionales de TI financian la infraestructura.
Pero la IA no es infraestructura.

La infraestructura sirve a todos por igual. Sistemas de correo electrónico, seguridad de red, software empresarial: todos cuentan con la misma capacidad, ya que el valor se distribuye de forma uniforme. Cuando los beneficios se distribuyen de manera igual, una propiedad centralizada tiene sentido.

Pero la IA funciona de forma diferente. Concentra el valor donde se implementa. Cuando el departamento de Ventas implementa agentes para clasificar clientes potenciales, Ventas es quien capta ese valor. Cuando RR. HH. utiliza Microsoft 365 Copilot para agilizar la incorporación de empleados, RR. HH. es quien se beneficia. Si bien puede generarse valor posterior para otros equipos, la mayor parte de los beneficios de la IA se concentran en el lugar donde se utiliza.

Pero cuando TI es el responsable del presupuesto, otros departamentos no se sienten responsables de los resultados. Ventas no puede apoyar el gasto porque no es su presupuesto. Es poco probable que RR. HH. promueva la adopción cuando no es su partida presupuestaria. Esta brecha entre quién asume el coste y quién recibe el beneficio frena el avance.

Las organizaciones visionarias han optado por un camino diferente. Están transfiriendo los costes de IA fuera de los presupuestos centralizados de TI y los integran en las funciones que generan resultados. Ventas paga por los agentes que mejoran la tasa de cierre de acuerdos. RR. HH. invierte en flujos de trabajo ágenticos que reducen el tiempo de incorporación de empleados.

Esta responsabilidad distribuida significa que las decisiones se toman donde reside la experiencia y el valor se mide en términos que importan a cada función.



Quando los departamentos son responsables de la inversión, también lo son de los resultados.

03

Cómo las empresas pioneras están tomando la delantera

Algunas organizaciones ya han demostrado que esto funciona. Han dejado de tratar la IA como un gasto centralizado de TI y han comenzado a distribuir la responsabilidad a las funciones que captan el valor.

El Índice de tendencias laborales de Microsoft 2025 llama a estas organizaciones “[empresas pioneras](#)”. Se trata de compañías que han integrado la IA en el tejido laboral, al implementar agentes como compañeros digitales en todas sus operaciones. Han superado los programas piloto y han escalado con éxito la IA en toda la organización, impulsando una transformación empresarial real y observando un impacto medible.

Estas empresas están generando una capacidad que sus competidores no pueden igualar. El 55 % de los empleados de las empresas pioneras afirman que pueden asumir más trabajo, frente a solo el 25 % en todo el mundo.¹ Al mismo tiempo, esos empleados tienen más probabilidades de informar de que cuentan con oportunidades para realizar un trabajo significativo (90 % en comparación con el 77 % en todo el mundo).¹

El proceso de las empresas pioneras se divide en tres fases distintas. La primera se centra en la potenciación individual, brindando a los empleados apoyo de IA para mejorar su rendimiento. La segunda fase corresponde a la transformación de los equipos, donde los agentes orquestan flujos de trabajo completos en todos los departamentos. La tercera llega a las operaciones empresariales, integrando a compañeros digitales en toda la empresa.

Cada fase plantea un nuevo valor. Cada una requiere distintas mediciones. Y cada una sienta las bases para lo que viene a continuación.

La brecha de rendimiento es sorprendente



En comparación con solo el 39 % en todo el mundo¹

04

El marco de medición de la IA

Microsoft 365 Copilot se creó para impulsar el recorrido de las empresas pioneras. Se integra en tu ecosistema de Microsoft existente (Teams, Outlook, Word, Excel, PowerPoint), brindando a los empleados asistencia de IA donde ya trabajan. Además, usando [Microsoft Copilot Studio](#), puedes crear agentes personalizados adaptados a tus procesos empresariales específicos, para ampliar la capacidad de IA desde tareas individuales hasta flujos de trabajo completos.

A continuación, se muestra el marco práctico para medir el valor en cada fase de la transformación.

Primera fase: humana con asistente de IA

Se aprovechan las funciones de asistencia de Microsoft 365 Copilot

Segunda fase: equipos híbridos de personas y agentes

Utiliza Copilot Studio para desarrollar agentes para flujos de trabajo departamentales

Tercera fase: liderada por personas, operada por agentes

Implementa agentes autónomos en todas las operaciones de la empresa



PRIMERA FASE

Humana con asistente de IA

En esta fase, cada empleado dispone de un asistente personal de IA. Microsoft 365 Copilot redacta correos electrónicos, resume reuniones, crea presentaciones y encuentra información en toda la organización. La IA se encarga de las tareas mecánicas, para que personas como tú se centren en tareas de mayor valor.

Sí, estas capacidades abarcan toda la organización, es decir, todos tienen el mismo asistente de IA. Por eso, el departamento de TI suele ser el responsable del presupuesto en esta fase. Pero el impacto no es uniforme. Imagina lo que diferentes empleados pueden lograr con el tiempo recuperado:

- Un representante de ventas ahorra 30 minutos en la redacción de una propuesta. El valor no está en el tiempo. El valor está en emplear esos minutos en una conversación adicional con el cliente que permite cerrar una venta.
- Un especialista en Recursos Humanos incorpora a los nuevos empleados más rápido. El valor se manifiesta cuando los empleados se sienten productivos más rápido y permanecen más tiempo en la empresa, incluso cuando la competencia por el talento es intensa.



Aumento de la productividad a escala

EY implementó Microsoft 365 Copilot para más de 150 000 empleados en todo el mundo, con lo que aceleró flujos de trabajo desde la investigación tributaria hasta la redacción de documentos. ¿El resultado? Un aumento del 15 % en la productividad, equivalente a miles de horas manuales invertidas de nuevo en las entregas al cliente y en mejores resultados.

[Lee el caso](#) →

Qué medir

La clave es realizar un seguimiento de los resultados, en lugar de medir el tiempo ahorrado. El tiempo recuperado solo importa si se traduce en resultados cuantificables, como más tratos cerrados, tiempos de respuesta más rápidos y mayor retención. ¿Qué lograron las personas? ¿Cómo mejoró su trabajo?

Ventas: tasas de cierre individuales, oportunidades calificadas generadas, progresión de la negociación

Marketing: rendimiento de la campaña, calidad del contenido, tasas de interacción

RR. HH.: tiempo para finalizar tareas de incorporación de empleados, resolución de consultas de empleados, puntuaciones de satisfacción

Servicio al cliente: tasas de resolución individual, opiniones de los clientes, resolución en la primera llamada

Finanzas: tiempo por análisis, precisión de los informes, coste por solicitud

Departamento Jurídico: tiempo por revisión de contrato, tasas de precisión

Ti: tiempo de resolución de tickets por empleado, velocidad de respuesta

El caso de negocio

Microsoft 365 Copilot
eleva el rendimiento individual

25 %

de mayor velocidad en
incorporación de
empleados²

2,5 %

de mejora en
tasa de cierre de acuerdos²



SEGUNDA FASE

Equipos híbridos de personas y agentes

En esta fase, los agentes de asistencia gestionan flujos de trabajo completos en nombre de los equipos. Creas estos agentes en Copilot Studio usando lenguaje natural y los implementas en los departamentos para abordar procesos de extremo a extremo. Las personas mantienen el control. Los agentes asisten a escala.

Las organizaciones ya no miden el impacto de la IA en un nivel individual, sino en el contexto del departamento. La propiedad del presupuesto cambia en consecuencia y cada departamento se encarga de financiar los agentes de su equipo. Plantéate estos cambios:

- El Departamento de Ventas implementa agentes en todo el equipo para calificar clientes potenciales e investigar cuentas. Los representantes siguen cerrando tratos y el valor se refleja en la velocidad total de las canalizaciones y los índices de logros del departamento.
- El Departamento de RR. HH. utiliza agentes para ejecutar procesos de incorporación de nuevos empleados, como enviar cartas de oferta e invitar a nuevas contrataciones a las herramientas digitales. Los profesionales de RR. HH. siguen liderando la experiencia de incorporación, pero con una menor carga administrativa y menos costes.



Finanzas a la velocidad de la IA

Levi's implementó un agente para analizar los procesos financieros de todo el departamento, evaluando 1100 procedimientos operativos estándar en un solo día, un trabajo que habría requerido casi un año para varias personas. El agente catalogó 18 000 tareas individuales, las clasificó por complejidad e identificó oportunidades de automatización en toda la función financiera.

[Lee el caso](#)



El caso de negocio

Microsoft 365 Copilot y los agentes aceleran el rendimiento del equipo

30,6 %

de mayor rapidez en la capacitación de los empleados²

2,7 %

más de clientes potenciales cualificados generados²

Qué medir

Los agentes ahora gestionan flujos de trabajo completos, por lo que la medición cambia de la finalización de tareas individuales a la eficiencia de los procesos de extremo a extremo. Céntrate en los resultados en los departamentos y en el coste total de propiedad (TCO) en todas las implementaciones:

Ventas: magnitud total de los acuerdos, índice de logros del departamento, velocidad de la canalización, ingresos por representante

Marketing: volumen total de clientes potenciales, ROI de las campañas departamentales, eficiencia del gasto de las agencias

RR. HH.: tasas de retención del departamento, costes totales de administración, costes de contratación por empleado

Servicio al cliente: total de llamadas contestadas, tasas de resolución del departamento, coste por interacción

Finanzas: gasto total de subcontratación, coste por análisis del departamento, tiempo de cierre

Departamento Jurídico: volumen de contratos procesados, gasto en asesoría jurídica externa, coste por asunto

TI: costes totales de operaciones, resolución de tickets en el departamento, gasto de subcontratación de TI

TERCERA FASE

Liderada por personas, operada por agentes

En esta fase, los agentes digitales operan de forma independiente en toda la empresa. Estos agentes trabajan en distintas plataformas, sistemas y departamentos, ejecutando procesos de extremo a extremo sin intervención humana constante. Las personas proporcionan supervisión estratégica y gestionan las excepciones, mientras que los agentes ejecutan las operaciones de forma autónoma.

Cuando esto sucede, puedes captar el impacto empresarial total en tu estado de pérdidas y ganancias, como por ejemplo:

- Aumento de los ingresos por la mejora de la eficacia de la comercialización en todas las funciones orientadas al cliente
- Ahorro en costes gracias a operaciones automatizadas que abarcan Finanzas, Legal, Recursos Humanos y TI
- Mejora de la posición en el mercado a medida que la organización opera más rápido que los competidores que dependen exclusivamente de procesos manuales o automatizaciones deterministas



Operaciones autónomas a escala

Dow implementó agentes autónomos en sus operaciones de envío globales para supervisar y analizar facturas de hasta 4000 envíos diarios. Los agentes identifican de manera autónoma discrepancias en las facturas en todo el gasto anual en transporte de varios miles de millones de dólares de la empresa. Dow calcula que el sistema permitirá ahorrar millones de dólares solo en el primer año.

[Lee el caso](#) →

Qué medir

La implementación en toda la empresa permite lograr resultados a escala empresarial. Cuando los agentes ejecutan procesos en toda la organización, los resultados se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias. Enfócate en las métricas que influyen en la cuenta de resultados:

Crecimiento de los ingresos por la eficacia en la estrategia de comercialización

Ahorro total de costes de operaciones automatizadas

Retención de empleados y reducción de las tasas de rotación

Costes de tecnología frente a aumento de los ingresos

Cuota de mercado y posición competitiva

Pérdidas y ganancias de la organización

Rendimiento financiero de la cuenta de resultados

El caso de negocio

Microsoft 365 Copilot y los agentes ofrecen resultados en toda la empresa

2,6 %
de aumento de los
ingresos brutos²

24
puntos básicos reducidos
en los gastos operativos²



Crear tu caso de negocio

Sabes qué medir en cada fase. Pero ¿cómo conectas este marco con el trabajo que ya se está realizando en tu organización? Así es como puedes empezar.

Paso 1

Elige tu departamento piloto

Elige una función con tres características: seguimiento del rendimiento existente, liderazgo dispuesto a fomentar la adopción y métricas relevantes para tu director financiero. Las tasas de cierre de ventas, la calidad de los clientes potenciales de marketing o la velocidad de incorporación en Recursos Humanos funcionan bien. Implementa Microsoft 365 Copilot en un pequeño equipo dentro de esta función durante un período definido. Documenta el rendimiento en momentos determinados.

Paso 2

Utiliza la tasa de crecimiento para demostrar el impacto de la IA

Realiza un seguimiento de la tasa de crecimiento de tus métricas, no solo de las propias métricas. Si los índices de logros de ventas mejoraron gradualmente antes de Microsoft 365 Copilot y se aceleraron después de su implementación, ese cambio en la trayectoria demuestra el impacto de la IA. Compara la tasa de mejora, no los números absolutos. Esto diferencia el valor de la IA de la optimización incremental en el equipo.

Paso 3

Desarrolla el caso de riesgo competitivo

Presenta dos casos a los líderes: tu trayectoria de rendimiento actual frente a la de los competidores que avanzan más rápido con la IA. Demuestra cómo se ve la canalización cuando ellos mejoran y tú no. El caso resulta evidente cuando se plantea el estancamiento como el riesgo.

Paso 4

Escala las implementaciones con pruebas

Amplía a los equipos adyacentes usando el mismo enfoque de medición. Crea agentes personalizados en Copilot Studio para flujos de trabajo específicos del departamento a medida que los equipos pasan de la Fase 1 a la Fase 2. Deja que el éxito de las fases iniciales genere impulso. Algunos departamentos alcanzarán la fase 3 mientras otros optimizan la fase 1. No te preocupes, ese progreso desigual te beneficia: los primeros triunfos constituyen las pruebas y justifican el presupuesto para una adopción más amplia.

Paso 5

Distribuye la responsabilidad en toda la organización

Implementa Microsoft 365 Copilot en todos los departamentos, invitando a los líderes a impulsar sus implementaciones de IA. Los departamentos financian sus licencias y son responsables de sus resultados. Mientras tanto, TI mantiene la seguridad, la gobernanza y la infraestructura en el backend. Utiliza Análisis de Copilot para supervisar los patrones de adopción e identificar dónde se necesita apoyo adicional.

Recursos para respaldar tu caso

¿Necesitas ayuda para cuantificar el valor de la IA en tu organización? Estamos aquí para ayudarte.

Trabaja con los representantes de ventas de Microsoft

Accede a recursos y herramientas para modelar el posible ROI

Recurre a los asesores de valor empresarial de Microsoft

Desarrolla evaluaciones de valor completas adaptadas a tu situación

Asóciate con especialistas externos

Realiza un análisis detallado de los casos de negocio con proveedores externos

[Ponte en contacto con un experto de Microsoft hoy mismo →](#)



El próximo movimiento

Las empresas pioneras no están esperando. Ya se han replanteado la conversación, han trasladado la propiedad de la IA a las funciones que impulsan los resultados y están observando mejoras de rendimiento cuantificables. Y cada día aumentan su ventaja.

El marco de medición adecuado acelera la forma en que compites y ganas. Convierte las conversaciones presupuestarias en decisiones estratégicas. Ayuda a los departamentos a ver valor en sus términos, lo que desembocará en la adopción. Genera un impulso que se acumula y se multiplica en toda la organización.

Cuanto antes empieces a medir lo que importa, más rápido avanzarás hacia convertirte en una empresa pionera.

Fuentes:

¹"2025: El año en que nació la empresa pionera", Informe anual del 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>.

²De acuerdo con el estudio *Total Economic Impact™ de Microsoft 365 Copilot*, realizado por encargo de Forrester Consulting en 2025, Forrester elaboró un modelo financiero proyectado y representativo a partir de datos recopilados en 16 entrevistas a clientes y respuestas de encuestas de 367 organizaciones que utilizan Microsoft 365 Copilot. Para los fines de este estudio, Forrester agrupó las experiencias de los entrevistados y encuestados y combinó los resultados en una única organización compuesta: una entidad global que genera 6250 millones de dólares en ingresos anuales y emplea a 25 000 personas.

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).

©2026 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.



Descubre cómo otras organizaciones están desarrollando sus estrategias de transformación:

Explora los eventos de Microsoft 365 Copilot para líderes