

PUNTO DE VISTA

Agentes de IA: valor y disrupción organizacional



—por Gonzalo Larraguibel—

La irrupción de los agentes de inteligencia artificial (IA) afectará profunda y velozmente la forma en que trabajamos, generando grandes oportunidades y desafíos. A diferencia del software tradicional, estos “trabajadores digitales inteligentes” persiguen metas, colaboran activamente, aprenden, se adaptan, operan hasta con total autonomía y, lo más importante, ejecutan acciones, integrándose a flujos de trabajo complejos con personas y con otros agentes. La suma agente más humano es multiplicadora, un salto disruptivo.

Los procesos tradicionales comienzan a desdibujarse. Ya no responden a flujos fijos ni secuenciales, sino que combinan las habilidades cognitivas de los LLM’s con los softwares de automatización, lo que les permite adaptarse con creciente precisión y eficiencia a las particularidades de cada organización y contexto.

Esto impactará de lleno a las organizaciones, se multiplicará la capacidad de su fuerza de trabajo sin incrementar el número de trabajadores, con mayor calidad y consistencia. Al mismo tiempo, requerirá resolver desafíos técnicos, repensar y rediseñar procesos, estructurar data de calidad y oportuna, gestionar el cambio permanentemente para adaptar liderazgos y formas de trabajo, testear y refinar agentes continuamente que creen valor real. Todo esto, bajo un marco de resguardo y de principios éticos muy bien definidos.

En este contexto, muchas empresas aún siguen organizadas bajo un modelo jerárquico clásico y, aunque avanzan en cambios, lo hacen a una velocidad mucho menor al desarrollo tecnológico. Hoy el problema no es ganarle a la tecnología sino al incumbente o al nuevo jugador que lo haga más rápido.

Los agentes de IA dejan de ser herramientas aisladas para convertirse en integrantes activos del equipo. Por lo anterior, las organizaciones enfrentan una disrupción continua, multisistémica y, en gran parte, impredecible. Así, la agilidad —entendida como la capacidad de combinar velocidad con estabilidad— pasa de ser

un atributo deseable a convertirse en una condición esencial. Los “modelos organizativos líquidos” comienzan a hacer más sentido: estructuras vivas que, combinando lo humano y lo artificial, se adaptan, reconfiguran y mueven con rapidez, manteniendo colaboración y coherencia estratégica. Este tipo de organización no solo permite responder mejor al cambio, sino generar valor al negocio, como lo están demostrando compañías AI native, por ejemplo Agentic Enterprise, con la que incumbentes no IA deben competir muchas veces en condiciones de desventaja. Estudios recientes muestran mejoras simultáneas en cuatro dimensiones: experiencia de clientes, compromiso de colaboradores, desempeño operativo y resultados financieros con el 70% usando modelos híbridos de humanos y agentes.

Este cambio también redefine el liderazgo, llevándolo a un enfoque articulador y colaborativo, más orientado a rediseñar y liderar la adaptación al cambio que a preservar. Como los líquidos, las organizaciones toman la forma del recipiente que las contiene, y es el rol del líder, definir esa forma. Orquestrar con visión y flexibilidad las capacidades —humanas y digitales— para que se desplieguen de forma coherente, ágil y eficiente. Un desafío monumental para directorios y equipos de liderazgo, el gobierno corporativo, ya que requiere una mirada bifocal activa en el hoy y en el mañana, reaprendiendo y aprendiendo continuamente.

En la era de la IA, donde equipos de personas y agentes piensan, actúan, colaboran y aprenden continuamente, las organizaciones que no se rediseñen no solo perderán competitividad: más temprano que tarde, terminarán quedando fuera de juego.

¿Usted, como líder, entiende y está al tanto de la irrupción y potencial de los agentes de IA en su industria y empresa? ¿Está colaborando para liderar este cambio en su organización?

Socio de Virtus Partners.

