



La Próxima Frontera en la IA Empresarial: Modelando las Políticas Públicas para Agentes de IA Confiables



Tabla de contenido

**03 Introducción: Agentes de IA:
Impulsando la productividad,
empoderando a los humanos**

**05 Consideraciones clave para los
agentes de IA**

**06 Agentes impulsados por IA
empresarial confiable**

**09 Mirando hacia el futuro:
Fomentando un ecosistema digital
preparado para los agentes**

- Servicios gubernamentales como modelo a seguir para la IA agentiva y los humanos juntos
- Política pública que mejora la confianza de las partes interesadas
- Capacitación de la fuerza laboral para la IA agentiva y los humanos juntos

16 Conclusión





Introducción

Los agentes de IA son una revolución tecnológica: la tercera ola de la inteligencia artificial después de la IA predictiva y generativa. Van más allá de la automatización tradicional, siendo capaces de buscar datos relevantes, analizarlos para formular un plan y luego ponerlo en acción. Los usuarios pueden configurar a los agentes con límites que especifican qué acciones pueden tomar y cuándo las tareas deben transferirse a los humanos.

Los agentes de IA son también un emocionante paso adelante en la revolución económica impulsada por la IA. Con su capacidad para abordar de forma independiente problemas complejos, los agentes de IA prometen ofrecer la agilidad, la eficiencia y la competitividad que buscan las organizaciones de todos los tamaños. A diferencia de las transformaciones tecnológicas anteriores que exigían años de desarrollo de infraestructura costosa, los agentes de IA se pueden construir e implementar rápida y fácilmente, lo que aumenta significativamente la capacidad.

Se estima que el [75% del valor final de la IA](#) reside en el “front office”, donde las empresas interactúan directamente con sus clientes. Sin embargo, el 41% del tiempo de los empleados [se pierde](#) actualmente en tareas repetitivas y de bajo valor que tienen poco que ver con este esencial trabajo de front-office. Los agentes de IA tienen el potencial de aliviar estas cargas, permitiendo a los trabajadores centrarse en tareas más significativas y estratégicas, haciendo que el trabajo no solo sea más productivo, sino también más gratificante.

En las [encuestas](#) realizadas para la OCDE, cuatro de cada cinco trabajadores dijeron que la IA había mejorado su desempeño en el trabajo y tres de cada cinco dijeron que había aumentado su disfrute del trabajo. Los trabajadores también fueron positivos sobre el impacto de la IA en su salud física y mental, así como su utilidad en la toma de decisiones.

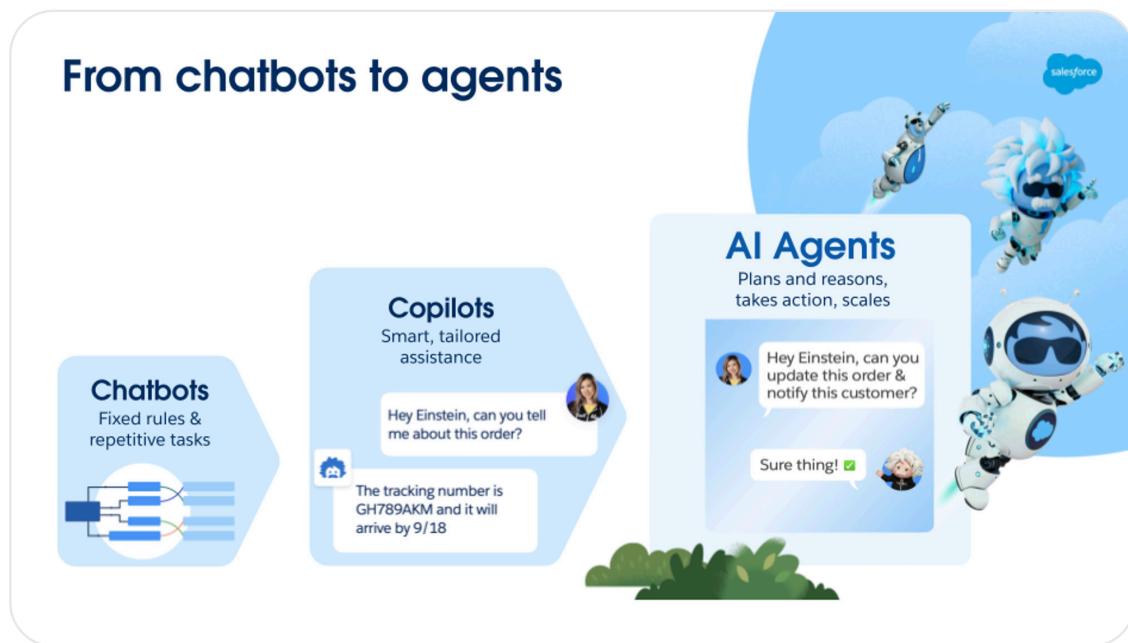
La IA agentiva ya está aquí. Organizaciones innovadoras han comenzado a implementar y beneficiarse de los agentes de IA de manera concreta. Sin embargo, para que los gobiernos, las empresas y la fuerza laboral puedan aprovechar todo el potencial de los agentes de IA, necesitarán algo más que la tecnología adecuada; necesitarán las políticas públicas adecuadas para ayudarlos a prepararse para los agentes. **En un momento en que los responsables de la formulación de políticas globales buscan caminos hacia el crecimiento económico, la llegada de los agentes de IA ofrece una oportunidad única para reflexionar profundamente sobre las políticas que permitirán la difusión de la IA confiable en el gobierno y la empresa, y equipar a la fuerza laboral con las habilidades necesarias para desbloquear todo el potencial de la IA para una mayor productividad y un trabajo más significativo.**

Este documento describe las consideraciones clave para diseñar y utilizar agentes de IA, y describe cómo la IA empresarial puede ayudar a garantizar que esto se haga de manera segura y responsable. También proporciona una serie de recomendaciones para los responsables de la formulación de políticas que desean acelerar la adopción de estas nuevas herramientas que mejoran la productividad.

Con Agentforce para manejar las consultas de rutina, los empleados de la editorial [Wiley](#) tienen más tiempo para concentrarse en casos complejos, superando al chatbot anterior de la compañía en un 40% en la resolución de casos en las primeras semanas de uso.

¿Qué son los agentes de IA?

Los agentes de IA se basan en innovaciones anteriores, incluidos los chatbots y los asistentes de IA. Todos estos juegan un papel en la automatización de tareas; sin embargo, existen diferencias en sus niveles de sofisticación y personalización al servir a sus usuarios y la gama de tareas que pueden realizar.



Los chatbots son algoritmos relativamente simples que brindan respuestas a preguntas simples, a menudo basadas en reglas predefinidas. Algunos chatbots pueden usar procesamiento básico del lenguaje natural, mientras que otros pueden dar respuestas preprogramadas.

Los asistentes o copilotos de IA utilizan un procesamiento del lenguaje natural más avanzado y modelos de lenguaje grandes (LLM) para abordar una gama más amplia de preguntas que el sistema de IA puede no estar programado explícitamente para responder de antemano. Cuando se les solicita, producen resultados basados en los datos utilizados para entrenar o ajustar el LLM, o pueden recuperar información de fuentes de datos integradas.

Los agentes de IA no solo responden preguntas en respuesta a las indicaciones del usuario, sino que también pueden iniciar, planificar y ejecutar procesos de varios pasos para lograr objetivos definidos por el usuario. Los agentes de IA pueden adaptarse a las necesidades cambiantes de la empresa, aprendiendo continuamente de cada interacción, volviéndose más efectivos y precisos con el tiempo. Pueden integrarse con diferentes modelos subyacentes y flujos de datos, y configurarse para manejar diversas tareas y flujos de trabajo. Si bien los chatbots y los asistentes aún pueden ser útiles para interacciones más simples, los agentes son la mejor opción para escenarios más complejos que requieren razonamiento.

Usando o Agentforce, os representantes da empresa líder em tecnologia educacional Carnegie Learning puderam se concentrar em clientes potenciais de alto valor, reduzindo o tempo de pesquisa de contas de até uma hora para apenas cinco a dez minutos – uma redução de até 92%.

Consideraciones clave para los agentes de IA

- **Humanos que trabajan con agentes:** los empleados, desde los líderes empresariales hasta los trabajadores de primera línea, necesitarán nuevas habilidades para configurar, asignar tareas, administrar y supervisar a los agentes de IA. Los agentes deberán ser fáciles de programar y usar en una variedad de contextos.
- **Confiabilidad:** los agentes de IA deben diseñarse cuidadosamente y equiparse con límites para garantizar transferencias claras y fluidas a los humanos, así como para minimizar, señalar y corregir las alucinaciones. Se requiere una ingeniería cuidadosa y pruebas sólidas para garantizar la precisión y la confiabilidad de los agentes.
- **Fluidez en múltiples dominios:** los agentes de IA interactuarán con los usuarios y terceros dentro y fuera de la empresa, recuperando, interpretando y actuando sobre diferentes tipos de información en estos dominios. Esto requiere una programación avanzada y una integración reflexiva de los procesos comerciales y los sistemas de datos.
- **Transparencia y explicabilidad:** los usuarios necesitan saber cuándo están interactuando con un agente de IA en lugar de con un humano. Los clientes, los reguladores y el público también esperarán que los resultados de los agentes de IA y la secuencia de pasos que siguen al tomar una acción sean transparentes y explicables.
- **Responsabilidad:** será importante aclarar quién es responsable de garantizar que el agente esté funcionando correctamente y que su resultado sea preciso.
- **Gobernanza y privacidad de los datos:** los agentes de IA pueden requerir acceso a datos personales u otros datos confidenciales para completar las tareas asignadas. Para que los usuarios y las empresas confíen en los agentes de IA, deberán operar con altos estándares de privacidad y seguridad de los datos.
- **Seguridad:** al igual que otras aplicaciones de IA, los agentes pueden ser vulnerables a los ataques adversarios, donde se diseñan entradas maliciosas para engañar a la IA y hacer que produzca resultados incorrectos. A medida que los agentes de IA asumen tareas cada vez más complejas, adherirse a las mejores prácticas para la seguridad y el control de calidad de la IA será esencial.
- **Ética:** las empresas que utilizan agentes de IA deben asegurarse de seguir las pautas éticas de manera consistente y confiable. Esto requerirá el desarrollo de nuevos protocolos y normas para los sistemas de IA autónomos, fomentando una colaboración efectiva entre humanos e IA, y creando consenso y confianza en los procesos de toma de decisiones.
- **Interacciones entre agentes:** serán importantes los protocolos y estándares comunes para infundir confianza y ayudar a garantizar un comportamiento del agente de IA controlado, predecible y responsable. Fundamental para esto es un entorno de intercambio de información seguro y, cuando sea relevante, registros de auditoría de las interacciones entre agentes.

Agentes impulsados por IA empresarial confiable

La IA empresarial confiable puede ayudar a las organizaciones a abordar estas consideraciones y desbloquear todo el potencial productivo de los agentes de IA. Los agentes de IA empresarial confiables operan dentro de límites definidos que garantizan una transferencia fluida de tareas a los humanos; se basan en datos empresariales confiables; y se adhieren a los más altos estándares de privacidad, seguridad y precisión de los datos.

En Salesforce, la confianza es nuestro valor número uno. Desde el principio, nos hemos centrado al 100% en garantizar que desarrollemos, implementemos y distribuyamos la IA con la confianza, la seguridad y la ética en el centro. La IA empresarial demuestra niveles más altos de privacidad, seguridad y precisión, y Salesforce implementa una serie de medidas para abordar las preocupaciones empresariales con la IA.

Agentforce es nuestra innovación de IA más reciente, que une a humanos con agentes para ayudar a las empresas a conectarse con sus clientes de una manera completamente nueva. Agentforce es un conjunto de agentes de IA listos para usar y un conjunto de herramientas para construir, personalizar e implementar en cualquier industria. Los agentes creados con Agentforce pueden completar tareas como analizar datos, tomar decisiones y tomar medidas para responder a las consultas de servicio al cliente, calificar clientes potenciales de ventas y optimizar campañas de marketing. Todo esto se basa en nuestra plataforma Salesforce confiable, lo que significa que los clientes no tienen que soportar la alta complejidad técnica y el gran costo financiero de construir o entrenar su IA desde cero, de la misma manera que los clientes no tienen que construir su propia infraestructura en la nube. Agentforce proporciona acceso seguro a LLM de terceros a través de Einstein Trust Layer y utiliza la generación aumentada por recuperación (RAG) para aplicar las fuentes de datos confiables de los clientes a esos LLM para garantizar resultados confiables.





Nuestros valores fundamentales y principios de IA confiable siguen siendo centrales para Agentforce.

- **Confianza:** El principio fundamental de nuestro modelo de negocio no ha cambiado: los datos de nuestros clientes no son nuestro producto, lo que significa que, cuando se trata de IA, los clientes controlan cómo se utilizan sus datos.
- **Datos:** La integridad y la calidad de los datos son fundamentales para garantizar una resolución eficaz de problemas. Salesforce Data Cloud y nuestra nueva funcionalidad de generación aumentada por recuperación (RAG) permiten a las organizaciones aprovechar de forma segura sus propios datos confiables para reducir el riesgo de alucinaciones y mejorar el rendimiento y la confiabilidad de los agentes.
- **Precisión:** Atlas Reasoning Engine es el sistema que actúa como el “cerebro” dentro de Agentforce. Comienza evaluando las consultas de los usuarios y refinándolas para mayor claridad y relevancia. Luego, recupera los datos más relevantes y crea un plan para la ejecución. Nuestra investigación mostró que los resultados que Agentforce podía entregar eran dos veces más relevantes y un 33% más precisos que otras soluciones disponibles.
- **Privacidad y seguridad:** Cada interacción de Agentforce se ejecuta a través de Salesforce Einstein Trust Layer, un conjunto integral de medidas y protocolos de seguridad diseñados para proteger la privacidad y la seguridad de los datos del cliente. El principio fundamental de Trust Layer es la no retención de datos, lo que significa que los datos se utilizan para generar resultados, pero nunca para mejorar los modelos subyacentes. Además, Trust Layer ofrece características auxiliares como la conexión a tierra dinámica, la detección de toxicidad en los niveles de entrada y salida, y un registro de auditoría para rastrear las acciones y los resultados del agente de IA.
- **Límites:** Agentforce viene con un conjunto de características y controles que refuerzan el comportamiento confiable y evitan desviaciones del comportamiento previsto de los agentes de IA. Los clientes pueden usar el lenguaje natural para crear instrucciones y límites para sus agentes, incluyendo qué acciones puede y no puede realizar un agente o cuándo escalar o transferir una tarea a un humano. Los clientes también pueden ajustar fácilmente los límites para que se ajusten a sus necesidades específicas.

- **Ecosistema abierto:** Agentforce puede conectarse fácilmente a los sistemas empresariales, lagos de datos y almacenes que proporcionan Salesforce y terceros que utilizan nuestros clientes, lo que les permite aprovechar al máximo sus inversiones en tecnología. También hemos lanzado la primera [red de socios de agentes](#) del mundo, que permite a los clientes acceder a un catálogo de habilidades, acciones y agentes de terceros para aumentar las capacidades de sus agentes.
- **Innovación responsable:** Nuestros [principios rectores](#) para el desarrollo responsable de la IA agentiva son la precisión, la seguridad, la honestidad, el empoderamiento y la sostenibilidad. Nuestra Oficina de Uso Ético y Humano ha diseñado un [conjunto de patrones de confianza](#), que son adicionales a Einstein Trust Layer, para garantizar que Agentforce sea confiable y transparente. Por ejemplo, los productos de Agentforce utilizan un lenguaje estándar para alertar a los administradores y gerentes de agentes cuando están a punto de implementar o utilizar agentes de IA. Estas notas resaltan las capacidades y limitaciones de la IA, asegurando una comprensión clara de su impacto y potencial.
- **Pruebas y evaluación:** Para garantizar la confiabilidad de nuestros agentes de IA y las salvaguardias relevantes, realizamos pruebas rigurosas y [red teaming](#), incluidas las pruebas adversarias. Antes de lanzar Agentforce, sometimos a nuestros agentes de IA a más de 8,000 entradas adversarias para probar sus límites. También hemos publicado el primer [punto de referencia de LLM](#) del mundo para modelos de gestión de relaciones con el cliente (CRM).
- **Sostenibilidad:** Nuestros [Principios de Política de IA Sostenible](#) priorizan la gestión y mitigación del impacto ambiental de los modelos de IA. En lugar de utilizar un único modelo grande y de uso intensivo de energía para cada tarea, Agentforce aprovecha una variedad de modelos optimizados específicamente adaptados a cada caso de uso. Este enfoque permite un alto rendimiento con una fracción del impacto ambiental.
- **Asociaciones gubernamentales:** Seguimos trabajando con gobiernos de todo el mundo para avanzar en la IA responsable. En 2024, [informamos](#) sobre nuestro progreso en los Compromisos Voluntarios de IA de la Casa Blanca y firmamos el [Pacto de IA de la UE](#) y el [Código de Conducta de IA voluntario de Canadá](#). También participamos en varias iniciativas lideradas por el gobierno, incluido el Consejo Empresarial Mundial de la [UNESCO](#) para la [Ética de la IA](#), el [Comité Asesor Nacional de IA de EE. UU.](#) y la [Fundación AI Verify de Singapur](#).



Mirando hacia el futuro: Políticas para fomentar un ecosistema digital preparado para los agentes

Los responsables de la formulación de políticas de todo el mundo están lidiando con preguntas sobre los riesgos y las oportunidades de la IA mientras intentan seguir el ritmo de la innovación que avanza rápidamente. Aunque los agentes son el último avance tecnológico, los principios fundamentales de una política pública de IA sólida que proteja a las personas y fomente la innovación no cambian: enfoques basados en el riesgo, con una delineación clara de los roles de los diferentes actores en el ecosistema, respaldados por normas sólidas de privacidad, transparencia y seguridad.

Con esto en mente, es hora de pensar más allá de regular cómo se construye y utiliza la IA. Los responsables de la formulación de políticas deben centrarse en crear las condiciones adecuadas para apoyar la adopción generalizada de IA agentiva confiable en todas las industrias y geografías. Es imperativo que ninguna nación o comunidad se quede atrás. Equipar a la fuerza laboral con las habilidades necesarias para aprovechar el potencial de los agentes de IA para un trabajo menos tedioso, más significativo y productivo debe ser una piedra angular de cualquier política gubernamental que tenga como objetivo avanzar en el desarrollo y la difusión de la IA.

Servicios gubernamentales como modelo a seguir para la IA agentiva y los humanos juntos

Los gobiernos de hoy enfrentan presiones cada vez mayores para servir a los ciudadanos con recursos limitados. La investigación que encuesta a personas en más de 40 países ha demostrado que el 75% espera que la calidad del servicio gubernamental esté a la par con las principales empresas del sector privado, mientras que el 72% se siente cómodo con los servicios digitales gubernamentales personalizados. En medio de estas presiones, existe una clara demanda de herramientas innovadoras confiables por parte de los propios trabajadores del gobierno: una encuesta reciente en 14 países estimó que el 49% de los trabajadores del gobierno han utilizado herramientas de IA generativa no aprobadas en el trabajo.



Los gobiernos tienen enormes oportunidades para aprovechar de forma segura los agentes de IA, en particular su velocidad, capacidad de respuesta y personalización, para mejorar los servicios orientados a los ciudadanos. Por ejemplo, si un ciudadano desea verificar el estado de su solicitud de una licencia o un beneficio público, una interfaz impulsada por agentes podría a cualquier hora ayudarlo a determinar el estado de su solicitud, ubicar información pública sobre políticas y procedimientos de solicitud, o programar una cita para acceder a un servicio relacionado. Estas interacciones habrían tomado mucho más tiempo al ciudadano, requerido un valioso tiempo de empleado del gobierno, pueden haber estado disponibles solo durante el horario comercial o no haberse realizado en absoluto. Al implementar agentes en estos contextos, los gobiernos pueden aprovechar al máximo sus recursos limitados mientras generan satisfacción y confianza en los servicios por parte de los ciudadanos.

Además de liderar con el ejemplo en la transformación digital, **los gobiernos pueden desempeñar un papel fundamental en el impulso de la difusión de soluciones de IA confiables, incluidos los agentes de IA, en el sector privado.** A medida que los gobiernos buscan nuevas formas de promover el crecimiento económico y combatir la inflación, este es un momento clave para las economías nacionales. El rápido desarrollo y comercialización de herramientas de IA han creado oportunidades para que las empresas grandes y pequeñas de todo el mundo se vuelvan rápidamente más productivas y obtengan una ventaja competitiva al adoptar tecnologías de vanguardia. Pero para lograr los beneficios, las empresas necesitan superar las limitaciones de recursos, adquirir rápidamente nuevos conocimientos comerciales y habilidades prácticas, y tener claridad regulatoria. Para que los gobiernos posicen a sus empresas para el éxito, necesitan establecer objetivos ambiciosos e identificar y remediar los bloqueadores que impiden la adopción de nuevas tecnologías por parte de las empresas.

Un informe reciente de la Comisión Europea mostró que la adopción de IA, nube y big data por parte de las empresas europeas está muy por debajo del objetivo de la Década Digital del 75%, y se proyecta que solo el 17% de las empresas utilicen IA para 2030.

Recomendaciones

- **Estrategias ambiciosas de adopción de IA:** Muchos gobiernos en todo el mundo han establecido estrategias de IA, pero ante las aplicaciones de IA que se desarrollan rápidamente, estas pueden ya no reflejar las oportunidades de vanguardia para las economías y carecer de objetivos claros para la adopción de la industria. Los gobiernos deben realizar análisis integrales de los posibles bloqueadores, como la burocracia, la falta de confianza o la claridad legal, etc., que estancan la adopción de la IA. También deben trabajar con las partes interesadas del sector privado para fomentar la difusión de herramientas y soluciones de IA dentro de las industrias, por ejemplo, a través de presentaciones de IA en convocatorias de la industria y el comercio. Destinar fondos, en forma de un Fondo Nacional de Adopción de IA, para fortalecer la difusión de la IA en el sector privado también sería una medida positiva, particularmente para las pequeñas y medianas empresas que a menudo enfrentan más desafíos en sus viajes de transformación digital.

- **Gobiernos preparados para los agentes:** Los gobiernos deben adoptar enfoques de “primero la IA” para transformar la administración pública, con medidas claras para fomentar la adopción de la IA para todas las agencias gubernamentales, incluso asegurando que los sistemas de tecnología gubernamental se modernicen y estén preparados para los agentes. Las estrategias de modernización de TI del gobierno deben apoyar las precondiciones que allanan el camino para la adopción de agentes de IA, incluso redoblando los esfuerzos para garantizar sistemas de datos internamente coherentes e interoperables y estrategias de integración.
- **Modernización de la contratación pública:** Los gobiernos deben revisar los procedimientos de contratación para garantizar estándares flexibles basados en resultados que no obstaculicen inadvertidamente la contratación de soluciones innovadoras como los agentes de IA. Los Memorandos de Entendimiento o acuerdos marco similares con los proveedores de tecnología pueden ayudar a agilizar la adopción de nuevas soluciones a escala al facilitar el camino para que las agencias de contratación verifiquen el cumplimiento de estas soluciones con las pautas de contratación u otros requisitos. Para ayudar a los funcionarios de contratación a atravesar la curva de aprendizaje de la IA y ganar confianza, los gobiernos deben establecer procesos para compartir información y mejores prácticas en casos de uso, contratación y gestión de agentes de IA gubernamentales. También se debe proporcionar a los altos funcionarios del gobierno cursos de “IA para ejecutivos” para garantizar que los responsables de las decisiones de tecnología gubernamental comprendan los beneficios y puedan supervisar adecuadamente la contratación de IA.
- **Director de IA:** Los gobiernos deben coordinar sus esfuerzos de adopción de IA para garantizar que las mejores prácticas se compartan en diferentes agencias y departamentos. Si bien cada agencia gubernamental se beneficiará de tener sus propios expertos en IA que evalúen las reglas relacionadas con la IA para el campo de actividad que supervisa la agencia, un Director de IA podría promover enfoques a nivel de gobierno para la adopción de IA, abogando por un enfoque de “primero la IA”, e incluso “primero los agentes de IA”, para la administración pública. Este rol también podría ser una extensión del ámbito de los Directores de Tecnología, Directores de Datos y/o Directores de Información gubernamentales existentes.



Política pública que mejora la confianza de las partes interesadas

Los marcos de política pública deben apuntar a establecer y mantener la confianza con las partes interesadas, creando las condiciones adecuadas para el desarrollo y uso seguro y responsable de los agentes de IA, al tiempo que promueven la innovación y la competencia. Los principios fundamentales, como un enfoque basado en el riesgo, la asignación adecuada de responsabilidades en toda la cadena de suministro y las leyes de privacidad predecibles y proporcionales siguen siendo centrales para la gobernanza adecuada de los agentes de IA.

Los esfuerzos internacionales de gobernanza de la IA deben incluir diversas geografías (Sur Global), sectores (desarrolladores, implementadores, distribuidores, usuarios, empresas grandes y pequeñas) y disciplinas (científicos, eticistas, expertos técnicos, responsables de la formulación de políticas, academia, profesionales de la privacidad y sociedad civil).

Recomendaciones

- **Marcos de políticas basados en el riesgo:** Para aprovechar los beneficios que las empresas ya están viendo de la adopción de la IA, los gobiernos deben buscar políticas matizadas que establezcan límites efectivos en torno a la IA y al mismo tiempo permitan la experimentación creativa y la innovación. En nuestro libro blanco “[Dando forma al futuro: Un marco de políticas para la IA empresarial confiable](#)”, describimos por qué los responsables de la formulación de políticas deben adoptar enfoques personalizados basados en definiciones apropiadas de riesgo. Estos deben centrarse en las aplicaciones o contextos de uso de la IA que probablemente causen daños significativos a los derechos y libertades de un individuo, incluido el impacto económico y físico, y también a los derechos a la privacidad y a no ser discriminado. Las soluciones de IA empresarial como Agentforce generalmente tienen un riesgo menor que las tecnologías de IA orientadas al consumidor, porque son específicas del contexto, se basan en datos confiables del cliente y cumplen con niveles más altos de privacidad, seguridad y precisión de los datos.
- **Asignación adecuada de responsabilidades:** La IA agentiva es posible gracias a diferentes entidades en la cadena de valor de la IA. Los datos, el LLM, la plataforma, la aplicación y el ajuste fino pueden ser realizados por diferentes entidades. Para abordar eficazmente el riesgo, los marcos de políticas deben reconocer este matiz y asignar responsabilidades cuidadosamente y en relación con la cantidad de información y el nivel de control que las diferentes partes tienen sobre los distintos elementos que componen un agente. En el espacio empresarial, el proveedor de la plataforma puede estar en la mejor posición para recomendar y evaluar configuraciones responsables; el proveedor de LLM para describir el modelo subyacente y explicar su algoritmo de toma de decisiones; y el cliente que proporciona los datos que se incluyen en el agente de IA para controlar cómo se utilizan dichos datos, así como el contexto en el que se utiliza el agente. Nuestras [definiciones propuestas de desarrollador, implementador y distribuidor de IA](#) tienen en cuenta las consideraciones anteriores.

La asignación adecuada de responsabilidades también es un paso crítico para evitar los daños a la privacidad que pueden resultar al asignar a las entidades responsabilidades inconsistentes (o incluso conflictivas) bajo los esquemas regulatorios de IA y protección de datos. Por ejemplo, requerir que los procesadores/proveedores de servicios de datos participen activamente en el monitoreo o la modificación de datos bajo las leyes de IA, especialmente en formas típicamente reservadas para los controladores/empresas de datos bajo las leyes de privacidad, solo aumentará el número de partes que tienen acceso y pueden manipular los datos personales de los consumidores, generando más vectores de ataque.

- **Normas de privacidad de datos de apoyo:** Debido a que la calidad de los datos es tan importante para los agentes de IA eficaces, se debe tener cuidado para asegurar que las reglas faciliten los usos productivos, seguros y transparentes de los datos, incluidos los datos personales. Las protecciones integrales de la privacidad y los derechos y obligaciones claros permitirán tanto a los usuarios empresariales como a los consumidores sentirse seguros al administrar su información confidencial en los sistemas de IA que incorporan agentes. La alineación en los conceptos centrales, como una distinción entre los controladores de datos y los procesadores de datos, es fundamental para lograr una regulación sólida basada en el riesgo y proporcionada. Las reglas de privacidad también deben facilitar los usos seguros y conformes de los datos, incluso a través de la implementación de Tecnologías de Mejora de la Privacidad (PET).
- **Documentación:** Los creadores de IA agentiva deben proporcionar la documentación adecuada sobre las configuraciones responsables y los usos aceptables de los agentes a sus clientes.
- **Transparencia:** Cuando los agentes de IA interactúan con los usuarios finales, los marcos de políticas deben requerir que se aclare que la interacción es con una herramienta de IA y no con un humano. Además, el contenido creado y entregado autónomamente por la IA debe marcarse claramente como tal (por ejemplo, divulgaciones en las respuestas del agente a los consumidores, o el uso de marcas de agua en una imagen generada por IA).
- **Alineación internacional:** Las reglas y normas globalmente interoperables ayudarán a reforzar la confianza y la difusión de la IA agentiva. La coordinación entre los Institutos Nacionales de Seguridad de la IA debe continuar y fortalecerse aún más con reuniones periódicas que incluyan una amplia participación de la industria, según corresponda. Los esfuerzos en curso del [G7](#), la [OCDE](#) y la [ONU](#) son ejemplos de iniciativas prometedoras para avanzar en la cooperación internacional en la gobernanza de la IA. La inclusión de diversas voces en estas conversaciones, incluso desde el Sur Global, asegurará un enfoque holístico para abordar los riesgos y las oportunidades de la IA.



Capacitación de la fuerza laboral para la IA agentiva y los humanos juntos

Las oportunidades de los agentes de IA para mejorar la productividad y la creatividad, aumentar el trabajo de los humanos y crear nuevos empleos son ilimitadas. Sin embargo, el rápido ritmo de la innovación está generando preocupaciones sobre la IA que reemplaza a los trabajadores humanos. La IA no es la primera tecnología automatizada que suscita temores sobre el desplazamiento de empleos. Nuestras sociedades han experimentado cambios similares antes, como cuando la revolución de Internet cambió la forma en que trabajamos e interactuamos para siempre. Salesforce mismo nació del movimiento a la nube, y nuestro ecosistema por sí solo ha creado su propia oleada de empleos.

A medida que la IA transforma la forma en que trabajamos, el enfoque debe estar en las habilidades de capacitación, creatividad y pensamiento crítico que son exclusivamente humanas. La fuerza laboral global debe estar equipada para usar esta tecnología de manera segura y confiable. El acceso equitativo a la IA es esencial para que todas las personas, independientemente de su origen o ubicación, puedan beneficiarse de estos avances y contribuir a un futuro más inclusivo y próspero.



Si bien el potencial de la IA es vasto, su propósito más elevado se realiza cuando mejora —en lugar de reemplazar— el juicio único, la creatividad y la empatía que solo las personas pueden proporcionar



— Del informe “Estado del Cliente Conectado a la IA”

Comprender el futuro del trabajo significa comprender qué tareas, a diferencia de trabajos completos, deben automatizarse y cuáles no. La IA misma puede ayudarnos a identificar las tareas que mejor puede manejar y proporcionar mejores herramientas para comprender las habilidades que los trabajadores podrían necesitar en el futuro, diseñando rutas de aprendizaje personalizadas para ayudar con la transición.

Los gobiernos deben priorizar las políticas públicas y colaborar con la sociedad civil y la industria para equipar a los trabajadores con las habilidades adecuadas para prosperar en las nuevas oportunidades creadas por la IA agentiva. Si bien cada jurisdicción adoptará políticas de creación de capacidad adaptadas a sus necesidades nacionales o regionales, ya existe un sólido conjunto de recomendaciones y enfoques de organizaciones internacionales como la [UNESCO](#), la [OCDE](#) y el [FMI](#) que pueden servir como base para construir.

Las organizaciones deben centrarse en capacitar a sus empleados para usar y administrar agentes de IA, pero también para ser estratégicos, tomar buenas decisiones y ser creativos, asegurando que la tecnología permanezca al servicio de los humanos. [Trailhead](#), nuestra plataforma en línea gratuita, ha ampliado sus cursos para ofrecer capacitación en habilidades específicas de IA, incluidos los fundamentos de la IA, el uso ético de la IA y el prompt engineering. Salesforce también [anunció](#) que ofrecerá sus cursos premium de IA existentes y certificaciones de IA de forma gratuita y disponibles para cualquier persona en Trailhead hasta finales de 2025.



Además, ponemos a disposición nuestros espacios en todo el mundo para sesiones de capacitación en el sitio. En junio de 2024, Salesforce abrió su primer [Centro de IA en Londres](#) y presentará un nuevo Centro de IA emergente en su sede en San Francisco en 2025, con planes de lanzar centros de capacitación adicionales en centros clave de todo el mundo como Chicago, Tokio y Sydney. Estos centros reunirán a expertos de la industria, socios y clientes para avanzar en la innovación de la IA, además de proporcionar oportunidades críticas de mejora de habilidades.

[Salesforce Accelerator: Agents for Impact](#) es una nueva iniciativa que proporciona a las organizaciones sin fines de lucro tecnología, financiación y experiencia pro bono para ayudarlas a innovar y desarrollar soluciones de agentes impulsadas por IA para escalar el impacto comunitario.

Recomendaciones

- **Estudiar el impacto de los agentes de IA en los empleos:** Aún no se sabe mucho sobre cómo los agentes de IA impactarán en la fuerza laboral y cómo esto variará entre diferentes países, comunidades, sectores y tipos de trabajo. Comprender los contornos específicos de este impacto para las partes interesadas es necesario para que los gobiernos nacionales, regionales y locales diseñen políticas informadas que apoyen a sus trabajadores e industrias durante este cambio tecnológico. Los responsables de la formulación de políticas deben evaluar cómo los agentes de IA influyen en la creación de empleo, la transformación de tareas y los requisitos de habilidades para diseñar intervenciones específicas.
- Expandir e invertir en asociaciones público-privadas para el reciclaje profesional de la fuerza laboral: Los gobiernos, la industria, las ONG y la sociedad civil aportan perspectivas y capacidades necesarias. Los responsables de la formulación de políticas deben centrarse en las asociaciones público-privadas específicamente orientadas a reciclar profesionalmente a la fuerza laboral para que se adapte a los desafíos y oportunidades únicos que plantean los agentes de IA. Estos pueden incluir:
 - Iniciativas de reciclaje profesional específicas de la industria que reúnan a trabajadores de sectores donde los agentes de IA están transformando más intensamente los roles laborales, junto con especialistas en educación y tecnólogos.
 - Programas colaborativos que involucren a la industria, las universidades y las ONG para conectar el talento preparado para la IA con oportunidades de empleo adecuadas y facilitar la transición a la fuerza laboral.
 - Talleres dirigidos a proporcionar a las empresas orientación práctica sobre la adopción de soluciones de IA empresarial confiables, incluida la integración de agentes de IA.
 - Colaboración entre empresas de IA, asociaciones industriales y sindicatos para desarrollar marcos de habilidades de agentes de IA que sean transferibles dentro y entre industrias.



Salesforce se ha unido al [llamado a la acción de la UNESCO](#) para construir una IA ética, priorizando la capacitación responsable en habilidades y la gobernanza para un futuro justo de la IA.

Salesforce [colabora](#) con los gobiernos para equipar a empresas de todos los tamaños con las habilidades y la innovación adecuadas en IA, con programas como el Programa de Impulso de Datos + IA para PYMES en Singapur.

- **Expandir la financiación para la capacitación en habilidades de IA:** Los programas de financiación deben centrarse en mejorar las habilidades de los trabajadores en industrias en riesgo de disrupción de la IA, ayudándolos a hacer la transición a roles de mayor valor que involucren la gestión y colaboración con sistemas de IA. Las habilidades clave para la preparación para la IA en roles de TIC incluyen la alfabetización en IA, los fundamentos de los datos y el prompt engineering. A medida que los agentes de IA se vuelven parte integral de los equipos humano-agente, el éxito requerirá más que solo experiencia en ingeniería técnica. Igualmente importantes serán las sólidas habilidades de comunicación, colaboración y resolución de problemas que permitan a las personas trabajar sin problemas con los sistemas de IA y los humanos, fomentando un trabajo en equipo eficaz en entornos impulsados por la IA.
- **Integrar las habilidades de IA en el plan de estudios:** Preparar a la próxima generación para un futuro de “primero la IA” es esencial. Los planes de estudio de educación y formación profesional deben incluir capacitación continua en conceptos de IA, habilidades, consideraciones éticas y su posible futura integración a medida que la disciplina evoluciona. Los educadores también deben ser habilitados y capacitados para integrar la IA en el plan de estudios y satisfacer las necesidades de las aulas futuras.

Conclusión

Durante los últimos 25 años, Salesforce ha guiado a nuestros clientes a través de cada gran cambio tecnológico: desde la nube hasta los dispositivos móviles, pasando por la IA predictiva y generativa, y, hoy, la IA agentiva. Estamos en la cúspide de un momento crucial para la IA empresarial que tiene la oportunidad de impulsar la productividad y cambiar la forma en que trabajamos para siempre. Esto requerirá que los gobiernos trabajen junto con la industria, la sociedad civil y todas las partes interesadas para garantizar un avance tecnológico responsable y la preparación de la fuerza laboral. Esperamos continuar nuestras contribuciones a las discusiones de políticas públicas sobre agentes de IA empresarial confiables.



Gracias

Aprenda más sobre la Política Pública de
Salesforce [aquí](#)

