Google Workspace
con Gemini

Work:*InProgress*

Descubrimientos sobre
cómo la IA está transformando
el trabajo.

2026

IDC

Intro

El trabajo está cambiando. Una vez más.

En 2025, la IA entró en la rutina de los profesionales de América Latina. Los Asistentes ganaron espacio en el día a día, apoyando a los profesionales en distintas tareas y cambiando, poco a poco, la forma de trabajar.

Un año después, la conversación avanza. Además de apoyar actividades, la tecnología empieza a ejecutar partes del trabajo: los Agentes reciben objetivos, planifican etapas, acceden a datos, sistemas y apps para completar acciones.

Ahora, el desafío cambia: no basta con entender la tecnología, hay que usarla con confianza, integración e impacto real en las empresas.

¿Cómo están usando los profesionales los Asistentes y Agentes en América Latina? ¿Las empresas están creando las condiciones para que esta adopción avance? ¿La fluidez está llegando a todos o todavía se concentra en algunos grupos? ¿Qué cambia cuando la tecnología deja de limitarse a apoyar y empieza a actuar?

Para arrojar luz sobre este proceso y responder tantas preguntas, creamos la nueva edición de **Work:InProgress: Descubrimientos sobre cómo la IA está transformando el trabajo.**

Sobre el estudio

Work:InProgress investiga cómo la inteligencia artificial está transformando el trabajo en América Latina. Desarrollado en colaboración con IDC y Provokers, el estudio reúne 3.200 entrevistas realizadas en cinco países, incluyendo distintas áreas, sectores y niveles jerárquicos.

2026

3.200

entrevistas online, realizadas mediante un cuestionario estructurado y con método cuantitativo.

Período: julio a agosto de 2026

Argentina	600
Brasil	650
Chile	650
Colombia	650
México	650

Sector de actividad	Sector Público	16%
	Manufactura y Distribución	14%
	Finanzas	12%
	Retail y Hospitalidad	10%
	Salud	12%
	Servicios	9%
	Tecnología	9%
	Otras Industrias	8%
	Telco y Medios	8%

Tamaño de la empresa	500 – 999	35%
	1.000 – 2.499	25%
	2.500 – 4.999	15%
	5.000 – 9.999	11%
	Más de 10.000	14%

Área	Operaciones	25%
	Tecnología de la Información	18%
	Marketing/Ventas	13%
	Finanzas	13%
	Recursos Humanos	13%
	Legal/Compliance	3%
	Otras	15%

Origen digital de la empresa	Nació digital	30%
	En proceso de digitalización	64%
	Tradicional	6%

Ocupación	Empleado	76%
	Funcionario público	8%
	Empresario	6%
	Trabajador independiente	10%

Edad	18 a 30 años	23%
	31 a 45 años	41%
	Más de 45 años	36%

Cargo	Presidente / Vicepresidente / C-Level	5%
	Director(a) / Superintendente	12%
	Gerente / Gerente Sénior	20%
	Supervisor(a) / Coordinador(a)	23%
	Analista / Asistente / Operador(a)	30%
	Otros	10%

Índice

01 **La IA ya es parte del trabajo.**
Cómo se convirtió en una parte importante del mundo corporativo.

02 **Ahora, la IA empieza a actuar.**
Qué cambia cuando los Asistentes dan paso a los Agentes.

03 **Cuando el uso llega antes que las reglas.**
El desafío de crear soporte, integración y gobernanza para acompañar una transformación que ya está sucediendo.

04 **De la experimentación a la operación.**
Cómo profesionales preparados y empresas integradas pueden llevar la adopción a escala.

01

La IA ya es parte del trabajo.

Cómo se convirtió en una parte importante del mundo corporativo.

El descubrimiento quedó atrás: los Asistentes de IA ya forman parte de la rutina de los profesionales de América Latina.

Este alto nivel de familiaridad se repite en toda la región, pero la relación entre conocer y usar varía de un país a otro.

96%

de los profesionales latinoamericanos afirman conocer o trabajar con Asistentes de IA.

Nota de lectura: resultado agregado de quienes conocen el concepto, tienen conocimiento activo o trabajan con Asistentes de IA. Base: n=3.200.
B1. ¿Cómo evalúas tu conocimiento actual sobre los Asistentes de IA?

Brasil lidera en el uso de Asistentes; México, en conocimiento activo.

	Latam (%)					
Conoce el concepto	33	35	29	37	36	29
Conocimiento activo	41	40	40	39	39	46
Trabajan con Assistentes	22	17	31	20	20	21
No conocen el tema	4	7	1	5	5	3

B1. ¿Cómo evalúas tu conocimiento actual sobre los Asistentes de IA? Base: América Latina, n=3.200; Argentina, n=600; demás países, n=650.
Los porcentajes pueden no sumar 100% debido al redondeo.

La IA ya amplía lo que los profesionales pueden hacer en el trabajo.

75% afirman que les permite realizar análisis complejos y tareas de alto nivel que antes dependían de especialistas.

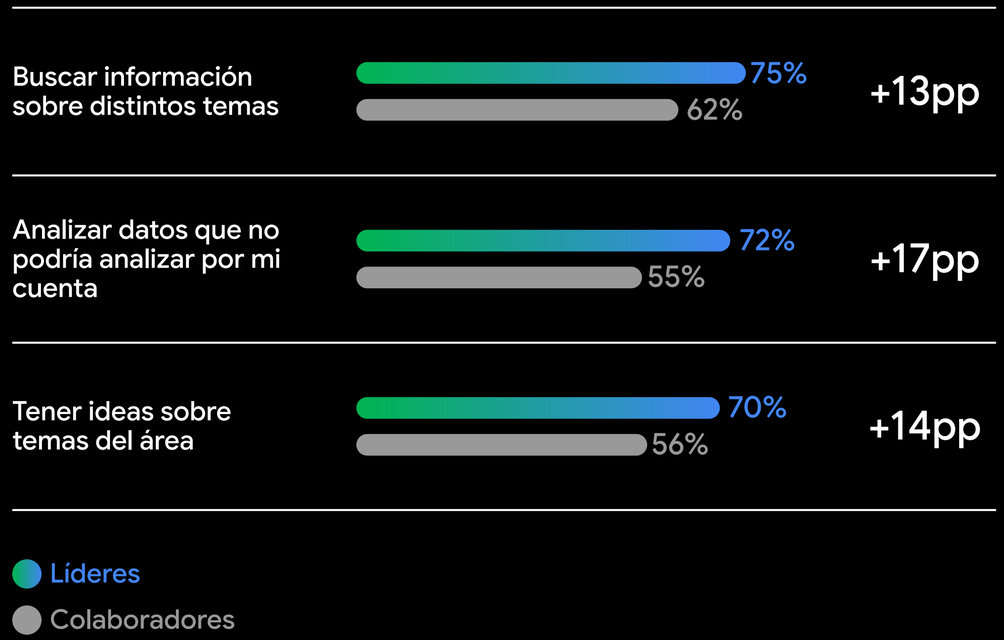
70% dicen que hoy pueden realizar trabajos que hace un año no habrían podido hacer sin este apoyo.

Nota de lectura: porcentaje de respuestas 4 y 5 en una escala de acuerdo de cinco puntos.
D3. Indica cuánto estás de acuerdo con cada una de las afirmaciones relacionadas con el uso de recursos de IA en el entorno laboral.
Base: n=3.200.

La fluidez todavía no se distribuye de la misma manera entre todos.

Esta diferencia aparece en el uso cotidiano:
los líderes recurren más a los Asistentes para buscar información, analizar datos y generar ideas.

Frecuencia de uso de Asistentes de IA entre líderes y colaboradores



Nota de lectura: el uso regular considera las respuestas “uso moderadamente” o “uso frecuentemente”.
B4. ¿Con qué frecuencia utilizas Asistentes de IA para realizar las siguientes actividades profesionales? Segmentación por jerarquía (S4).

El acceso avanzó. La capacitación formal no acompañó el ritmo.

Entre 2025 y 2026, más profesionales pasaron a tener acceso corporativo a Asistentes de IA, mientras que la capacitación regular disminuyó. Tener la tecnología disponible no basta para desarrollar fluidez.

39% relatan tener acceso a Asistentes de IA a través de la empresa **vs. 33% en 2025**

40% afirman que su empresa ofrece capacitaciones regularmente **vs. 43% en 2025**

Nota de lectura: porcentaje de encuestados que seleccionaron cada afirmación.
B3. ¿Cuáles de las siguientes afirmaciones son verdaderas en relación con el uso de Asistentes de IA en tu entorno de trabajo? 2026: n=3.200; 2025: n=3.569.

La IA ya amplía lo que los profesionales pueden hacer, pero esta capacidad todavía no se distribuye de la misma manera entre todos.

96% de los profesionales afirman conocer o trabajar con Asistentes de IA.

75% reconocen que les permite realizar análisis complejos y tareas de alto nivel que antes dependían de especialistas.

La fluidez todavía es desigual: los líderes recurren más a los Asistentes para buscar información, analizar datos ? y generar ideas.

Si la IA ya amplía las capacidades profesionales,
¿qué cambia cuando empieza a ejecutar partes del trabajo?

02

Ahora, la IA empieza a actuar.

Qué cambia cuando los Asistentes dan paso a los Agentes.

Un Asistente recibe una solicitud.

El Asistente responde, sugiere y ayuda a realizar una tarea.

Un Agente recibe un objetivo.

El Agente entiende el objetivo, define los próximos pasos según el contexto y ejecuta acciones, adaptando su enfoque a lo largo del proceso.

La diferencia parece simple. Pero ¿ya está clara para los profesionales?

Los Agentes de IA ya están en el radar de los profesionales de América Latina.

93%

de los profesionales afirman conocer o trabajar con Agentes de IA.

Nota de lectura: resultado agregado de quienes conocen el concepto, tienen conocimiento activo o trabajan con Agentes de IA. Base: n=3.200.
C1. ¿Cómo evalúas tu conocimiento actual sobre los Agentes de IA?

Brasil y México lideran el uso de Agentes, con las mayores proporciones de profesionales que ya trabajan directamente con la tecnología.

	Latam (%)					
Conoce el concepto	39	45	36	36	39	44
Conocimiento activo	38	35	37	44	38	32
Trabajan con Agentes	16	10	22	11	15	20
No conocen el tema	7	11	4	9	9	3

C1. ¿Cómo evalúas tu conocimiento actual sobre los Agentes de IA? Base: América Latina, n=3.200; Argentina, n=600; demás países, n=650. Los porcentajes pueden no sumar 100% debido al redondeo.

Pero el entendimiento sobre los Agentes todavía está en construcción.

Aunque la idea de una mayor autonomía para ejecutar tareas y tomar decisiones ya aparece en las respuestas, las asociaciones todavía son genéricas y poco elaboradas en todos los países. Por lo tanto, no existe una definición clara, consistente y compartida.

1 de cada 5 asocia espontáneamente a los Agentes con la automatización y ejecución de tareas.

Solo el 7% menciona autonomía y toma de decisiones.

Nota de lectura: porcentajes correspondientes a las asociaciones espontáneas identificadas en las respuestas a la pregunta abierta.
C1a— Describe en pocas palabras tu entendimiento sobre qué es un Agente de IA.

6 de cada 10 profesionales ven más valor en modelos que integran Agentes a las herramientas del día a día.

61%

prefieren modelos que incluyen Agentes integrados a las herramientas del día a día.

Nota de lectura: resultado agregado de las alternativas “Agentes integrados a las herramientas que ya se utilizan en el día a día” (37%) y “modelo híbrido entre Agentes integrados y aplicaciones o servicios especializados” (24%).
C5. Pensando en el uso de Agentes de IA en el entorno corporativo, ¿qué modelo crees que tiende a generar más valor para ti en tu día a día?

El rol de los profesionales empieza a cambiar. Y la transición también genera inseguridad.

68% perciben que su rol está pasando de la ejecución a la supervisión.

57% temen que enseñar a la IA a ejecutar partes del trabajo haga que su rol deje de ser necesario.

Nota de lectura: porcentaje de respuestas 4 y 5 en una escala de acuerdo de cinco puntos.
D3. Indica cuánto estás de acuerdo con cada una de las afirmaciones relacionadas con el uso de recursos de IA en el entorno laboral. Base: n=3.200.

Los Agentes ya entraron en el trabajo, pero su significado todavía está en construcción. La integración con las herramientas del día a día empieza a perfilarse como una vía para generar valor.

93% de los profesionales conocen o trabajan con Agentes de IA.

6 de cada 10 ven más valor en modelos que integran Agentes a las herramientas del día a día.

68% ya perciben un cambio de la ejecución a la supervisión.

Si el rol de los profesionales ya está cambiando, ¿las empresas están preparadas para acompañar esta transformación?

03

Cuando el uso llega antes que las reglas.

El desafío de crear soporte, integración y gobernanza para acompañar una transformación que ya está sucediendo.

El interés y las iniciativas con Agentes ya avanzan en las empresas, pero la consolidación todavía es la excepción.

Los Agentes ya aparecen en iniciativas distribuidas o en aceleración, pero solo una pequeña parte reporta una adopción consolidada, con gobernanza e integración entre procesos.

85% afirman que sus empresas ya muestran interés o tienen iniciativas con Agentes de IA.

Solo el **12%** reportan una adopción consolidada, con gobernanza e integración entre procesos.

Nota de lectura: 85% corresponde a la suma de “etapa inicial” (22%), “en adopción” (29%) y “en aceleración” (34%). La adopción consolidada (12%) se presenta por separado. Los porcentajes pueden no sumar 100% debido al redondeo.
C4. ¿Cómo evalúas la adopción de Agentes de IA en tu empresa?

Brasil y México impulsan el avance de los Agentes, pero la consolidación todavía es limitada en toda la región.

	Latam (%)					
Etapa inicial	22	25	19	27	23	16
En adopción	29	30	22	33	32	29
Aceleración	34	32	40	26	31	40
Adopción consolidada	12	9	17	9	10	13

C4. ¿Cómo evalúas la adopción de Agentes de IA en tu empresa? Base: América Latina, n=3.200; Argentina, n=600; demás países, n=650.
La tabla no muestra la alternativa “No estoy seguro/a / Prefiero no opinar”. Los porcentajes pueden no sumar 100% debido al redondeo.

Mientras el soporte formal todavía no llega a la mayoría, los profesionales encuentran otras formas de aprender.

El aprendizaje sobre IA también ocurre fuera de la empresa, impulsado por la familiaridad, la facilidad y la confianza.

Donde el soporte de las empresas todavía es limitado

63%
no reportan capacitaciones regulares en la empresa

65%
no reportan acceso corporativo

69%
no identifican la presentación de casos de uso

72%
no identifican una política clara de uso

Cómo los profesionales construyen conocimiento

37%
aprenden a través de contenidos y redes sociales

36%
aprenden por su cuenta, en la práctica

30%
aprenden con el propio Agente

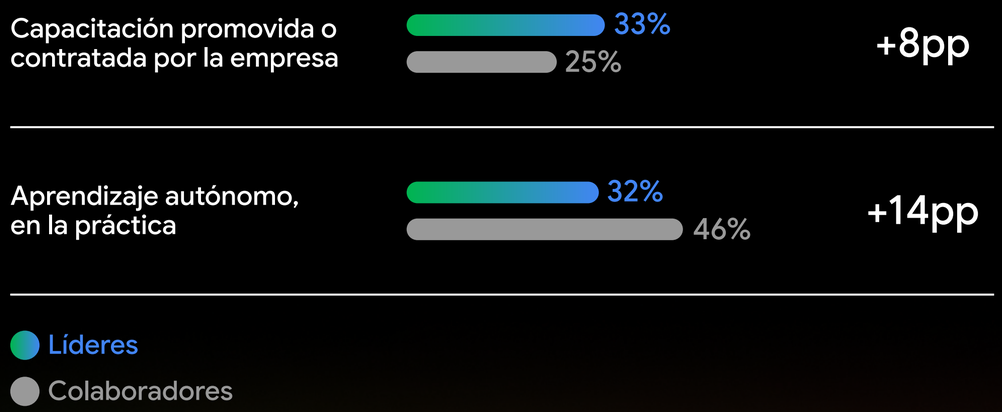
30%
mencionan la capacitación de la empresa

Nota de lectura: porcentaje de encuestados que seleccionaron cada afirmación.
C3. ¿Cuáles de las siguientes afirmaciones son verdaderas en relación con el uso de Agentes de IA en tu entorno de trabajo? Base: n=3.200.
C2. ¿Cuáles fueron los 2 principales medios que contribuyeron a tu nivel actual de conocimiento sobre Asistentes/Agentes de IA? Base: profesionales con conocimiento activo o que trabajan con Agentes, n=1.722.

Los líderes reciben más capacitación. Los colaboradores recurren más al aprendizaje autónomo.

Esta diferencia en el soporte puede ampliar la brecha de fluidez que ya aparece en el uso cotidiano de los Agentes.

Medios de aprendizaje sobre Agentes de IA



C2. ¿Cuáles fueron los dos principales medios que contribuyeron a tu nivel actual de conocimiento sobre Agentes de IA? Segmentación por rol jerárquico. Base: profesionales con conocimiento activo o que trabajan con Agentes, n=1.722.

Casi la mitad de los profesionales ya lleva Agentes personales al trabajo.

44%

usan regularmente Agentes de IA de uso personal, no proporcionados por la empresa, en actividades profesionales.

C8. ¿Utilizas algún Agente de IA de uso personal, no proporcionado por tu empresa, en actividades profesionales? Base: n=3.200.

La conveniencia y la confianza explican el uso de Agentes personales, pero las brechas corporativas también influyen.

Qué lleva al uso de un Agente personal

38% se sienten más seguros al usar su Agente personal;

38% dicen que su Agente personal es más accesible y fácil de usar.

36% sienten que tienen más privacidad.

Qué falta en las soluciones de la empresa

21% dicen que el recurso de la empresa no se integra con las demás soluciones necesarias;

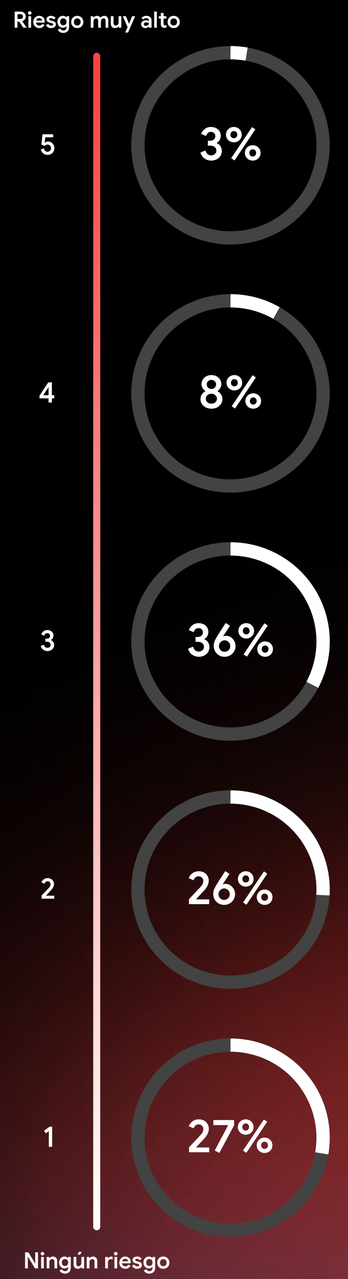
19% afirman que la empresa no ofrece recursos de IA;

11% no recibieron la capacitación adecuada para usar el recurso corporativo.

C9. ¿Cuáles son los principales motivos que te llevan a utilizar un Agente de IA de uso personal en actividades profesionales? Base: profesionales que utilizan Agentes personales en el trabajo, n=1.397.

La baja percepción del riesgo amplía el desafío de gobernanza para las empresas.

Dar visibilidad a los riesgos del uso de Agentes personales es aún más importante cuando este comportamiento ya forma parte de la rutina y esos riesgos son poco percibidos.



11%

perciben un alto riesgo en el uso de Agentes de IA personales

54%

perciben un riesgo bajo o ningún riesgo

C10. ¿Crees que el uso de un Agente de IA de uso personal implica algún riesgo para la seguridad de tus actividades profesionales o de tu empresa?
Base: profesionales que utilizan Agentes personales en el trabajo, n=1.397.

Sin políticas claras, un comportamiento que ya forma parte de la rutina permanece fuera de la gobernanza de las empresas.

Más de 8 de cada 10 profesionales afirman que sus empresas ya muestran interés o tienen iniciativas con Agentes, pero solo el 12% reporta una adopción consolidada.

44% usan Agentes personales en el trabajo, pero solo el 28% cuenta con una política clara de uso.

Más de la mitad percibe un riesgo bajo o ningún riesgo en el uso de Agentes personales en el trabajo.

¿Cómo transformar iniciativas todavía dispersas en una operación integrada y a escala?

04

De la experimentación a la operación.

Cómo profesionales preparados y empresas integradas pueden llevar la adopción a escala.

Para concluir
La Era Agéntica ya comenzó. Ahora, el desafío es integrarla al trabajo.

93% afirman conocer o trabajar con Agentes de IA.

44% ya usan Agentes personales en actividades profesionales.

Solo 12% trabajan en empresas con una adopción consolidada.

68% perciben que su rol empieza a cambiar de la ejecución a la supervisión.

El uso de Agentes avanza rápido. La integración aún no acompaña el ritmo.

Esta brecha abre espacio para transformar iniciativas dispersas en una forma compartida, segura y escalable de trabajar.

2026

Integrar Agentes a las rutinas de colaboración es el próximo paso.

Conectados a los datos y sistemas de la empresa, Gemini y Google Workspace ofrecen un entorno seguro para que los equipos descubran, creen, compartan y ejecuten Agentes.

Google Workspace
con Gemini

2026

El futuro del trabajo pasa de la asistencia a la colaboración con Agentes.

Con profesionales preparados y empresas integradas, la experimentación con IA puede transformarse en una nueva forma de trabajar.

El trabajo está cambiando.
Y la forma de hacerlo también.

IDC