


Operations 2030

La IA no transformará tu negocio.
Tu modelo operativo, sí.



Hace 40.000 años, dos especies
casi idénticas se encontraron.

Una sobrevivió. No por ser
más fuerte, sino por
adaptarse más rápido



Hoy está pasando exactamente lo mismo.
Pero no con especies.
Con las operaciones de tu empresa



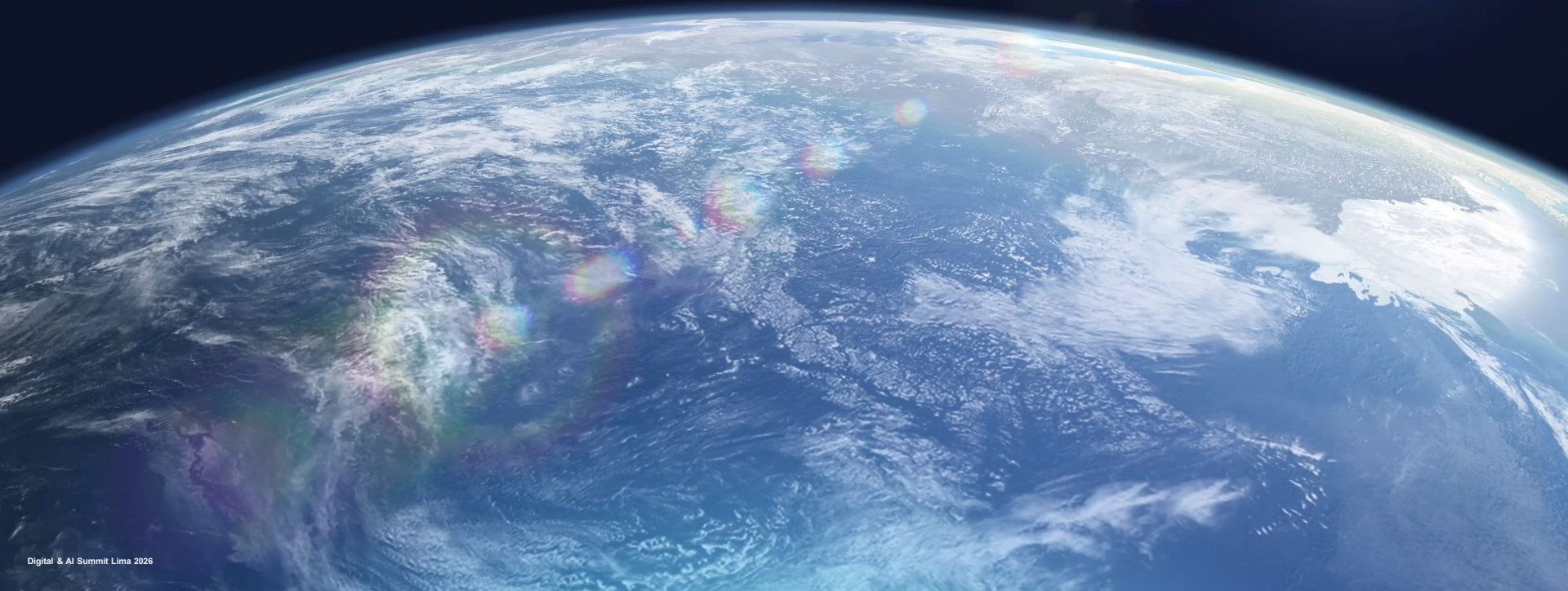


86 %

de líderes empresariales admiten que su organización **NO está lista** para adaptar la IA a sus operaciones diarias

Contexto: La volatilidad ya supera la capacidad operativa

El mundo ha cambiado, **las operaciones no**



Entorno

Nueva regulación, productos, tipologías de fraude y expectativas del cliente en tiempo real.

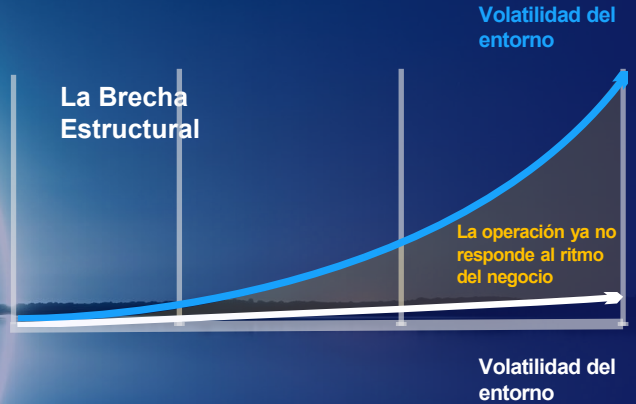
Operación actual

Silos rígidos, controles ex post, ciclos mensuales y modelos de mejora incremental insuficientes.

Resultado

Brecha creciente entre la volatilidad del mercado y la capacidad de ejecución de la operación.

La Brecha Estructural



Problema central: optimizar ya no es suficiente

Ineficiencia estructural

La mejora incremental no escala. Las operaciones actuales fueron diseñadas para eficiencia estable, no para recalibración continua

Reactividad vs. Recalibración

Las áreas de operaciones hoy reaccionan tarde. El futuro exige modelos que procesen, aprendan y escalen dentro de umbrales de control definidos

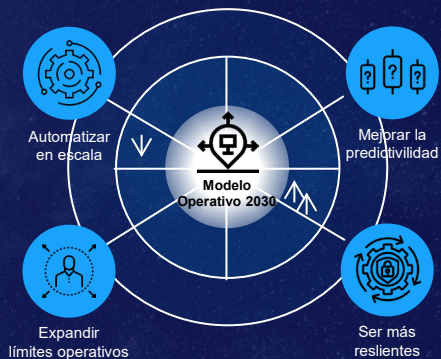
Evolución del rol de gestión

El rol evoluciona: de gestionar procesos a diseñar y gobernar sistemas de decisión embebidos en la operación

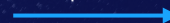
**Viajemos al 2030 para
imaginarnos como será el futuro**

Las empresas del 2030 no serán necesariamente más eficientes...

Para qué nos ha servido



Para qué NO



La tecnología no ha ahorrado costes; seguimos operando de la misma manera

... pero aparecen nuevas propuestas de valor que hoy son imposibles de operar

01 Seguro de autos

“Pricing dinámico y personalizado”

Póliza calculada en tiempo real a partir de los datos ADAS del vehículo. Prima ajustada al riesgo real de cada conductor.

02 Logística

“Cadena de suministro predictiva y autónoma”

Sistema de agentes que anticipa disrupciones globales antes de que ocurran, sin intervención humana, y ajusta la cadena de suministro para mantener la operación.

03 Personalización a escala

“Personalización a escala”

Fábricas propias con control de costes en tiempo real, orientadas a una personalización rentable que permite ofrecer productos únicos para cada cliente.

Cambio de paradigma operativo



Modelo actual

Procesos aislados

Organización funcional

Decisiones humanas

Control ex post

Control ex post

Sistemas interdependientes

Dominios end-to-end

Dominios end-to-end

Validación ex ante

Flujo continuo en tiempo real

Modelo 2030

Los 5 cambios estructurales que redefinen las operaciones en 2035



Operaciones business-driven

Medidas por impacto en negocio, control y resiliencia, no solo por ahorro.

Operaciones autónomas y modulares

Sistemas que ejecutan y se adaptan dentro de reglas, umbrales y escalados definidos.

Resiliencia como diseño

Estructuras operativas diseñadas proactivamente para absorber impactos, no como planes de contingencia reactivos.

Operaciones como servicio (OPaaS)

Transición hacia modelos de consumo flexible, escalables bajo demanda y orientados a resultados (outcomes).

El COO como arquitecto de decisiones

Evolución del rol: de gestionar procesos transaccionales a diseñar y gobernar las reglas de los sistemas algorítmicos.

La ventaja competitiva se desplaza a la velocidad de adaptación operativa

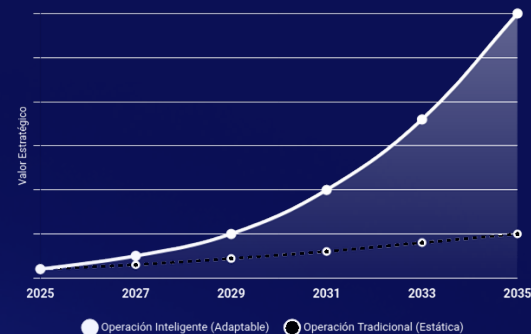
La nueva ventaja: adaptabilidad operativa

Integración
sistémica

Aprendizaje
acumulativo

Recalibración
rápida

Brecha de adaptabilidad exponencial



Arquitectura Operations 2030: 4 nuevas capas

Governance & Learning Layer

Auditoría continua,
Compliance by Design
(validación ex-ante),
ética de IA.



Execution & Orchestration Layer

APIs, workflows,
agentes/bots, colas de
decisión humana
(excepciones).



Decision & Control Layer

Motor de políticas,
modelos predictivos,
umbrales dinámicos,
gemelo digital.



Data & Sensing Layer

Eventos en streaming,
señales de demanda,
unificación del dato en
tiempo real.



Machine-processed, human-validated: autonomía dentro del control

Compliance by Design: de la validación ex-post a la ejecución ex-ante

Compliance embebido

La validación regulatoria se integra en el Código operacional. Si la transacción no cumple la regla predefinida, no se ejecuta

Límites claros Humano/IA

Definición explícita de umbrales de riesgo y matrices de decisión que determinan la autonomía del sistema

Gestión de excepciones

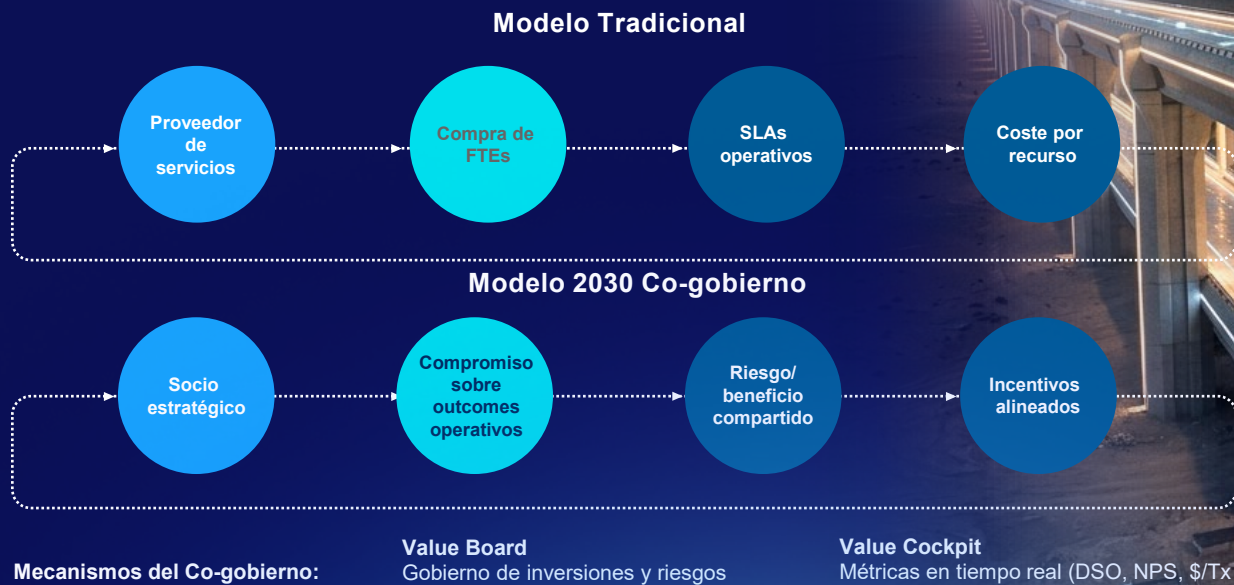
El talento humano se enfoca en resolver casos complejos, supervisión sistémica y garantizar la ética algorítmica

80%

99.9%

0.02

Nuevo modelo de relación: de capacidad a resultados



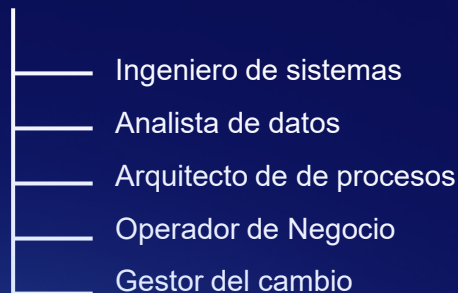
Del COO al SOO

El perfil clave en 2030, que en 2026 ni siquiera tiene nombre

Rol Description

Diseña cómo operan el modelo operativo autónomo, los parámetros de decisión, supervisa la operación agéntica, gestiona los riesgos y mide el impacto de la operación en el negocio.

¿Orquestador Operativo de negocio?
¿Director de Business Operations?





**Ventana de oportunidad: mover
ahora crea ventaja exponencial**

Los líderes ya marcan distancia

Ai Leaders



"Solo una minoría ha logrado integrar la estrategia de IA con el modelo operativo."

El resto (85%) sigue atrapado en pilotos aislados o mejoras incrementales que no mueven la aguja del P&L.

2,5x

Más Crecimiento

Probabilidad de crecer los ingresos por encima del 10% anual sostenido.

3,6x

Mejores Márgenes

Probabilidad de operar con márgenes netos superiores al 15% en su industria.



La IA no transformará tu negocio...
... si tu operación no cambia



Carles Company

Partner, Head of Business Process Services
NTT DATA

in

