slack
from Salesforce

La oportunidad del contexto: cómo aprovechar la productividad de los agentes a escala

Un contexto conectado es la clave para transformar la inteligencia en acción.



Contenido

Introducción 3

Capítulo 1: Las deficiencias del contexto: cómo lograr que la IA trabaje para ti 4

Capítulo 2: El entorno en el que funciona la IA es tan importante como lo que puede hacer 7

Capítulo 3: Cómo aprovechar la oportunidad del contexto: de herramientas fragmentadas a una solución conectada 10

Capítulo 4: La exigencia de TI: equilibrio entre autonomía y control 13

Capítulo 5: Integra la IA en el entorno donde se trabaja y lograrás un impacto escalable. . . . 14

Introducción

La adopción de la IA aumenta cada vez más; sin embargo, si bien el 88 % de las organizaciones incorporaron IA, solo el 31 %[1] está escalando su uso con eficacia.

El problema no es el acceso a herramientas inteligentes, sino el contexto. La IA que las organizaciones usan hoy trabaja de manera aislada, dado que reside en una pestaña independiente o incluso en una aplicación distinta. Los usuarios se ven obligados a resolver las carencias: para ello, deben volver a explicar su trabajo, cambiar entre herramientas y reconstruir el cuadro completo antes de que la IA pueda aportar contenido valioso. Esto genera fricción, ralentiza la adopción y limita el retorno de la inversión (ROI).

Para que la IA sea eficaz a escala, es necesario que opere en el mismo entorno en que trabajan las personas. Allí, tendrá acceso a los datos y las conversaciones, las decisiones y las relaciones subyacentes. Cuando la IA se integra en el flujo de trabajo, la colaboración entre personas y agentes se da naturalmente.

En un sistema unificado, en el que se reúnen conversaciones, datos, flujos de trabajo y agentes, la IA pasa de ser una herramienta para tareas específicas a ser un colaborador coherente que aporta un valor real y confiable.





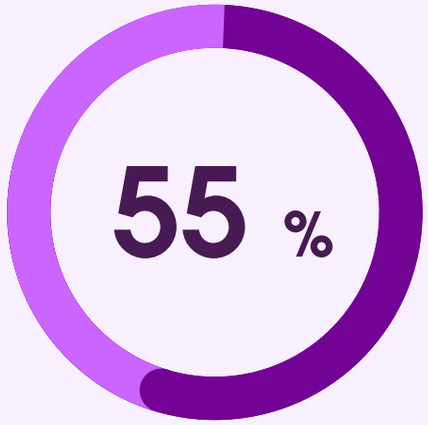
[1] McKinsey & Company, The state of AI in 2025: Agents, innovation, and transformation (November 2025)

01

Las deficiencias del contexto: cómo lograr que la IA trabaje para ti

Las herramientas de IA independientes a menudo tienen dificultades para lograr un impacto significativo, puesto que no reflejan el modo en que se trabaja dentro de una organización, donde las decisiones se desarrollan a lo largo del tiempo en conversaciones, documentos, flujos de trabajo y equipos. Un único proyecto puede abarcar varios sistemas: conversaciones en canales de mensajería, documentos en espacios de almacenamiento compartidos y aprobaciones que avanzan por los equipos antes de que se implementen acciones.

La brecha de contexto:
El 55 % de los empleados indican que los asistentes de IA requieren demasiado contexto manual[2]



Si una herramienta de IA solo tiene un acceso parcial a los datos y no al panorama completo tras ellos, su eficacia será limitada. Esto agrega una carga adicional a los empleados, que deben proporcionar continuamente ese contexto que falta para obtener resultados pertinentes, lo que puede debilitar la confianza con el tiempo.

La carga del descubrimiento:
Los trabajadores del conocimiento dedican una media de 4,5 horas por semana[3] (alrededor del 11 % de su tiempo) a buscar información en sistemas desconectados.

4,5
horas por semana

[2] The GenAI Divide, una investigación del MIT en colaboración con Slack (2025)

[3] IDC Knowledge Worker Productivity Study (citado en el CIO Playbook de Salesforce). Dato clave: los trabajadores del conocimiento dedican una media de 4,5 horas por semana a buscar información.

01

Las consecuencias de esta fragmentación pueden medirse, dado que el tiempo que toma encontrar información para estas herramientas supera rápidamente cualquier beneficio que puedan proporcionar. El entorno empresarial promedio ahora comprende aproximadamente 114 aplicaciones integradas, lo que pone de relieve la cantidad de herramientas que los empleados deben usar para consolidar el contexto que la IA necesita para aportar valor. Si no se implementa una estrategia clara, solo se dispone de un despliegue caótico de agentes sin una capa de integración que los conecte.

Al mismo tiempo, las organizaciones informan que su nivel de adopción inicial de IA es alto, pero tienen dificultades para escalar su uso, y señalan inquietudes en torno a la precisión, la seguridad y la confiabilidad. Estos desafíos con frecuencia se abordan como problemas independientes, pero tienen una raíz común: la IA está trabajando sin contexto suficiente para ofrecer resultados valiosos de forma sostenida.

El contexto es más que solo datos

Para que la IA tome decisiones autónomas y precisas, necesita acceso simultáneo a diversas capas de información.

- **El contexto conversacional (el “porqué”):** aquí se encuentra la intención. Las conversaciones no estructuradas en mensajes directos, mensajes directos de varios participantes (MPDM) y canales contienen el modo en que se toman las decisiones, qué concesiones se consideraron y qué prioridades cambiaron con el tiempo.

  → **La IA puede resumir la actividad, pero no interpretarla.**

- **Los datos estructurados (el “qué”):** los sistemas como Workday, Confluence y Salesforce muestran el estado del negocio, pero no explican cómo se llegó allí. Los datos sin un contexto que los acompañe pueden ser precisos, pero es difícil tomar acción en función de ellos.

  → **La IA puede ver lo que ocurre, pero no lo que cambió y por qué eso es importante.**

01

- **El proceso (la “acción”):** los flujos de trabajo en herramientas de generación de tickets como Jira, Concur o Zendesk definen el modo en que el trabajo se desarrolla a través de pasos y actualizaciones de estado, pero no consideran el razonamiento de ese proceso.

  → **La IA puede sugerir próximos pasos, pero no puede ejecutarlos ni adaptarlos de manera confiable.**

- **El conocimiento y los archivos (el “cómo”):** la documentación en Google Drive, OneDrive, Box y SharePoint brinda orientación, pero a menudo tiene un carácter estático.

  → **La IA puede recuperar información, pero es posible que no la aplique correctamente.**

- **El contexto organizacional (el “quién”):** el trabajo depende de las personas. La IA necesita comprender quién es el responsable de las decisiones, quién tiene conocimientos especializados y cómo se conectan los equipos, lo que abarca las estructuras de generación de informes, los expertos en la materia, el alcance profesional y el diseño de los equipos.

  → **La IA puede generar respuestas, pero no puede involucrar a la persona adecuada ni encauzar el trabajo correctamente.**

La mayoría de los sistemas registran una o dos de estas capas. Muy pocos las integran de una manera que refleje el modo en que realmente se trabaja, con lo que la IA se siente desconectada de la realidad de la organización a la que se supone que respalda.

Al mismo tiempo, está emergiendo una nueva capa de fragmentación: los mismos agentes. Las organizaciones están implementando rápidamente agentes de IA en sus sistemas, pero estos agentes suelen trabajar de forma aislada, sin acceso a un contexto compartido. Al igual que los datos y las aplicaciones, se distribuyen en las herramientas, con lo que no pueden acceder al panorama completo ni coordinar elementos con eficacia.



02

El entorno en el que funciona la IA es tan importante como lo que puede hacer

La mayoría de las organizaciones coinciden en que la IA funciona mejor cuando dispone de más información, por lo que adoptan capacidades como la generación aumentada por recuperación (RAG) y asignan a los empleados la labor de proporcionar ese contexto manualmente. En la práctica, eso significa salir del flujo de trabajo: copiar información, reescribir prompts y reconstruir los antecedentes solo para obtener una respuesta valiosa.

En lugar de reducir el esfuerzo, la IA superpuesta agrega una nueva capa que exige que los empleados compensen continuamente esta deficiencia.

El problema del cambio constante: los empleados se ven obligados a alternar entre sistemas; leen una conversación en un lugar, comprueban datos en otro y abren otra interfaz para hacer una pregunta. Cada paso fragmenta el contexto y los fuerza a volver a conectar los elementos antes de que la IA pueda dar una respuesta.

Falta de una experiencia de panel lateral: cuando la IA se encuentra en un panel independiente, no hay contexto compartido. Los usuarios deben explicar lo que están buscando antes de obtener una respuesta útil. Una experiencia auténtica de panel lateral integra la IA en el trabajo, con lo que, en vez de exponer nuevamente el contexto, los usuarios pueden interactuar con la IA junto a la tarea.

La trampa de la fatiga de prompts: dada la persistencia de estas dificultades, los usuarios escriben prompts más largos con los que vuelven a explicar proyectos, replantean objetivos y afinan la información ingresada para conseguir mejores resultados. La repetición del mismo contexto se convierte en una forma específica de fatiga, y el esfuerzo empieza a pesar más que el beneficio.

El problema de la funcionalidad aislada: a medida que las organizaciones adoptan diversos modelos, la flexibilidad se vuelve algo necesario. Sin embargo, cuando la elección del modelo no está vinculada con el flujo de trabajo, esa flexibilidad agrega fricción. El problema de la funcionalidad aislada se presenta cuando existe la posibilidad de elegir un modelo, pero esa elección se encuentra por encima del trabajo (como un techo), lo que obliga a los empleados a decidir qué modelo usar antes de empezar a trabajar.

02

¿Por qué los diferentes equipos usan diferentes modelos?

Diferentes tipos de trabajo demandan distintas capacidades. Algunos modelos son mejores para tareas de razonamiento; otros, para la generación de contenido, la escritura de código o el funcionamiento con restricciones más estrictas.
Los equipos eligen los modelos en función de la tarea y del nivel de control, precisión o creatividad que se requiera.

- **Ingeniería:** generación de código, depuración y revisión de solicitudes pull
- **Marketing:** creación de campañas, textos de productos y variaciones de contenido
- **Legal:** revisión de contratos y generación de un lenguaje que cumpla con la normativa
- **Soporte y operaciones:** resumen de tickets, redacción de respuestas y encauzamiento de solicitudes

La deficiencia del agente como compañero de equipo: muchas organizaciones ahora pueden acceder a agentes especializados en sus sistemas, pero esos agentes residen en interfaces independientes. Para usarlos, los empleados necesitan saber dónde se encuentran, cuándo corresponde usarlos y cómo darles el contexto adecuado. De lo contrario, los agentes se quedan en la periferia del trabajo, en lugar de integrarse a él.

Qué cambia cuando los agentes se encuentran en el entorno

Cuando los agentes operan en el flujo de trabajo, estas deficiencias y fatiga desaparecen.

- **Pueden identificar qué es importante:** al tener acceso a todas las conversaciones y los materiales de referencia, los agentes pueden distinguir entre lo que es importante y lo que no lo es.
- **Pueden actuar en el momento correcto:** los plazos de intervención se vuelven más oportunos, dado que las acciones se basan en el flujo de trabajo.
- **Pueden respaldar decisiones, no solo generar respuestas:** al trabajar junto al equipo, los agentes contribuyen con los resultados, al tiempo que permiten que las personas mantengan el control.
- **Reducen la repetición de esfuerzos:** los agentes comprenden el contexto del trabajo, por lo que los usuarios no tienen que volver a formular proyectos, objetivos ni antecedentes.

02

De hacer el trabajo a dirigirlo

A medida que la IA se integra cada vez más al flujo de trabajo, los roles tanto de agentes como de empleados cambian. La IA pasa de asistir con las tareas a contribuir con los resultados, y los empleados pasan de ejecutar el trabajo a dirigirlo.

- **La IA como asistente:** la IA se usa para tareas básicas de preguntas y respuestas o generación de contenido. Ayuda a los equipos a encontrar respuestas con mayor rapidez, pero se mantiene separada de los sistemas en los que se realiza el trabajo, lo que limita su impacto a tareas individuales.
- **La IA como herramienta de síntesis:** con más contexto, la IA comienza a relacionar la información de conversaciones, documentos y sistemas. Reconstruye el contexto resumiendo el trabajo, recuperando material pertinente y reduciendo el esfuerzo manual.
- **El usuario como director:** el rol del empleado cambia. En vez de ejecutar cada paso manualmente, dirige el trabajo mientras la IA lo lleva a cabo (actualiza sistemas, desencadena flujos de trabajo y coordina acciones entre herramientas con base en el contexto compartido).

Cuanto más conectada esté la IA con el trabajo real (que ocurre dentro de conversaciones, sistemas y flujos de trabajo), menor necesidad tendrá de adivinar y se volverá más útil. Además, cuando los empleados ya no se ven obligados a compensar la desconexión entre las herramientas, pueden concentrarse en las tareas de mayor valor.

Esto también permite que las organizaciones coordinen el trabajo entre las distintas funciones y se mantenga la alineación entre equipos, prioridades y sistemas sin crear una sobrecarga adicional.

“Slackbot se ha convertido en un verdadero miembro digital de nuestro equipo y aporta la inteligencia que necesitamos directamente en nuestro flujo de trabajo. Se ocupa de las tareas pesadas de buscar entre los datos y crear documentos, como informes ejecutivos y canvas de habilitación, que solían llevarnos horas. Ahora, en lugar de dedicar tiempo a la preparación manual, nuestro equipo puede concentrarse en lo realmente importante: priorizar tareas de mayor valor e impulsar el avance del negocio”.

BRANDON METCALF
DIRECTOR GENERAL, ASYMBL

03

Cómo aprovechar la oportunidad del contexto: de herramientas fragmentadas a una solución conectada

Hoy, las organizaciones usan más IA que nunca: más modelos, agentes, datos y sistemas. Sin embargo, esa inteligencia permanece fragmentada en herramientas independientes, trabaja de manera aislada y rara vez se conecta al modo en que se realiza el trabajo en la realidad.

Esta es la deficiencia de la mayoría de las estrategias de IA: no una falta de inteligencia, sino la inexistencia de una plataforma en la que se integren todos los elementos. Y los agentes no pueden actuar en función de lo que no ven.

Lo que las organizaciones necesitan es una forma de reunir todas esas capas de inteligencia en un lugar, en el que pueden operar con contexto y dentro del flujo del trabajo.

Slack está donde trabaja la IA

Slack es la plataforma abierta y conectada para tu empresa, que integra todo el contexto del trabajo (todas esas capas de datos) en un solo lugar. Conversaciones, datos estructurados, flujos de trabajo, conocimiento e información de la organización se reúnen en un entorno compartido en el que las personas y los agentes pueden trabajar codo a codo.

De qué manera logra Slack este resultado

- **Los canales** en Slack son flexibles y abiertos, e integran las conversaciones, las decisiones, los archivos y los flujos de trabajo en un solo lugar para permitir la colaboración. Como consecuencia, la comunicación se vuelve más fluida y aumenta la transparencia en la organización.
- **La CRM y los sistemas de la empresa (Salesforce)** se conectan directamente en Slack e incorporan los datos de los clientes, el contexto de las negociaciones y los flujos de trabajo en el mismo lugar donde se toman las decisiones.
- **Las aplicaciones de terceros y las integraciones** conectan sistemas como herramientas de CRM, tickets y conocimiento en el mismo entorno.
- **Slackbot** es la interfaz para la IA: un compañero de equipo siempre disponible que conecta personas, sistemas y agentes. Puede razonar, organizar y emprender acciones en todos estos componentes.
- **Los agentes** operan dentro de este contexto compartido y trabajan junto al equipo, en lugar de hacerlo desde interfaces independientes.

03

En la práctica, esto puede parecerse a un equipo de ventas que se prepara para una llamada con un cliente. En vez de alternar entre la CRM, documentos compartidos y conversaciones antiguas, un representante puede formular una pregunta directamente en Slack. Slackbot recupera el historial de la negociación pertinente, accede a las conversaciones recientes y actualiza los registros a medida que la conversación avanza. Lo que normalmente requeriría varios pasos en varias herramientas ahora sucede en un solo lugar, sin necesidad de integrar el contexto manualmente.

Tus componentes tecnológicos unificados

Slack trabaja en las herramientas que las organizaciones ya usan, como Microsoft, Google, Salesforce y una combinación de modelos de IA y agentes personalizados. No necesita de un proveedor ni es necesario hacer migraciones. Conecta sistemas y coordina la forma en que trabajan juntos.

Los entornos empresariales ahora abarcan cientos de aplicaciones, pero el 25 % de ellas no se usan. Cuando el trabajo está fragmentado, es más difícil acceder tanto a las herramientas como a la IA. Slack incorpora ese trabajo, y la inteligencia vinculada a él, en un solo lugar, de modo que los empleados pueden actuar sin cambiar continuamente de un lugar a otro y las organizaciones pueden obtener un mayor valor por sus inversiones.

Cuando se puede acceder a la IA a través de una única interfaz, que se basa en un contexto compartido y se conecta con los sistemas existentes, se vuelve parte de la forma en que se trabaja. Esto posibilita la adopción en toda la empresa mediante un acceso, una gobernanza y un uso coherentes.

Cómo funciona esta coordinación

La coordinación depende de cómo circulan el contexto y las capacidades entre los sistemas. Slack no es otro modelo o agente: es la capa que los conecta.

Slackbot funciona como la interfaz para este sistema: reúne el contexto de las conversaciones, los sistemas empresariales y los flujos de trabajo; y coordina las acciones de los agentes en tiempo real.

03

Tras bambalinas, este modelo está respaldado por el protocolo de contexto modelo (MCP), un estándar abierto que permite que Slack haga lo siguiente:

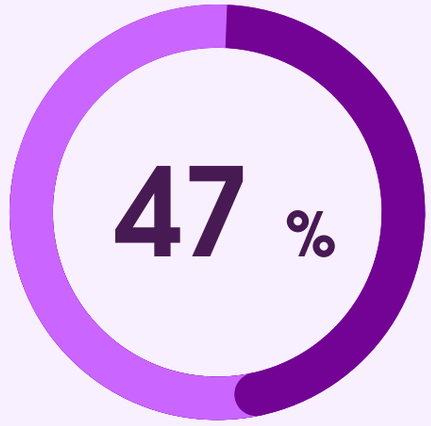
- Incorporar capacidades de herramientas y agentes externos para que el trabajo pueda realizarse directamente en Slack
- Producir contexto para que esos sistemas actúen a partir de la comprensión de la conversación y la tarea

Gracias al MCP, Slack puede conectarse a varios modelos y agentes de IA e integrar sus resultados en un único contexto compartido. Slackbot se transforma en la fuente de información en la que esa inteligencia se unifica y se basa en el historial completo del trabajo.

Esto permite que las organizaciones trabajen con distintos modelos y sistemas sin desarticular la experiencia del usuario ni perder contexto.

Así, se mantiene la conexión entre el contexto y la acción, con lo que la IA puede operar como parte del trabajo en sí mismo, y no de manera independiente.

De la coordinación al impacto:
Las organizaciones que usan Slack informan de un aumento del 47 % en la productividad, además de una toma de decisiones más rápida y una ejecución más coherente entre los equipos.



“Convertimos a Slackbot en un elemento central de la transformación con IA de Engine, que convierte datos de gran volumen en información práctica y permite que nuestro equipo esté a la altura de la velocidad de la innovación, que es más rápida que nunca. Nuestro equipo de ventas ahora usa Slackbot en las llamadas con clientes para recuperar perspectivas competitivas en segundos, con lo que lleva la delantera en las conversaciones. Slackbot es central para la unificación de nuestro ecosistema, y crea un entorno de autoservicio fluido. Es un cambio estratégico que garantiza que nuestros equipos pasen menos tiempo explorando información irrelevante y más tiempo impulsando la innovación de alto impacto que define el fututo de Engine”.

ELIA WALLEN
COFUNDADOR Y DIRECTOR GENERAL, ENGINE

04

La exigencia de TI: equilibrio entre autonomía y control

En la mayoría de las organizaciones, la principal barrera para la adopción de la IA es el riesgo. Se espera que los directivos actúen con rapidez, pero los datos confidenciales están desperdigados entre los sistemas, los permisos son complejos, y los empleados ya recurren a herramientas públicas para completar el trabajo con mayor rapidez, a menudo sin supervisión.

Esto genera una tensión evidente: los equipos necesitan velocidad, mientras que TI necesita control. Si no se dispone de ambos, la adopción se estanca. La IA solo puede implementarse a escala cuando los empleados pueden actuar con rapidez y dentro de sistemas administrados, seguros y visibles.

Slack resuelve este dilema integrando seguridad, gobernanza y supervisión directamente en el flujo del trabajo, de modo que los equipos pueden trabajar velozmente sin exponerse a riesgos.

Cómo Slack posibilita la autonomía y el control

- **Elimina el uso no autorizado de IA:** cuando la IA está disponible dentro de Slack, los empleados no necesitan recurrir a herramientas externas. El trabajo permanece en un entorno seguro y administrado, con visibilidad plena.
- **Centraliza la gobernanza con visibilidad plena:** Slack proporciona una única interfaz para administrar y supervisar agentes. Las organizaciones pueden especificar agentes aprobados, limitar el uso y hacer un seguimiento de las interacciones.
- **Mantiene los datos dentro del límite de confianza:** la IA opera en un contexto dinámico, compuesto por conversaciones, archivos y sistemas conectados, sin exponer datos fuera del entorno.
- **Garantiza la privacidad de los datos de manera predeterminada:** los mensajes, archivos y datos de clientes solo se usan para generar respuestas y nunca se emplean para entrenar modelos. Tus datos son privados y se mantienen dentro de la organización.
- **Aplica permisos sin intervención:** la IA respeta los controles de acceso existentes y accede solo a los datos que el usuario tiene autorización para ver.

Mediante la integración de la gobernanza en la forma de trabajar, Slack logra que la IA sea útil y confiable a escala.

Cuando la confianza se integra en el sistema, se logra la adopción. Los equipos pueden usar la IA sin dudar, los departamentos de TI conservan la visibilidad y el control, y las organizaciones pasan de una experimentación para fines específicos a un impacto sostenido y a nivel de toda la empresa.

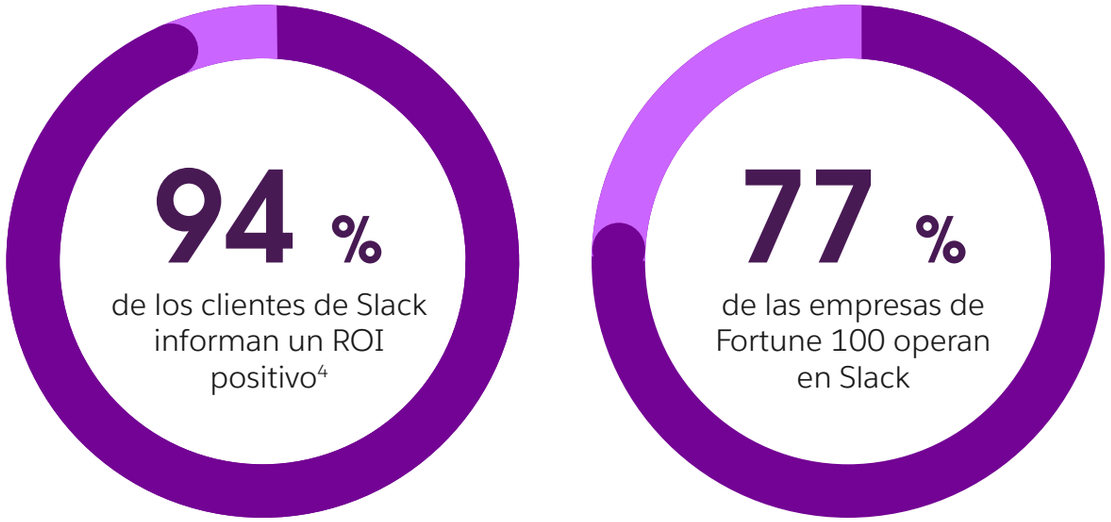
05

Integra la IA en el entorno donde se trabaja y lograrás un impacto escalable

La siguiente etapa de la adopción de IA depende de qué tan bien las organizaciones la integren en el flujo del trabajo.

Esto exige un cambio de una inteligencia aislada a un contexto compartido, de herramientas fragmentadas a sistemas coordinados, y de una ejecución manual a una orquestación guiada. En este modelo, los empleados dirigen a la IA y supervisan sistemas que pueden interpretar contexto y actuar en su nombre.

[4] Aspectos destacados globales de las métricas de éxito de Salesforce para 2025. Los datos corresponden a 1754 clientes de 10 países.



Slack hace posible este cambio. Mediante la integración de conversaciones, sistemas y agentes de IA en una capa de contexto unificada, conecta contexto y ejecución en un lugar, lo que permite a las organizaciones ir más allá de la experimentación y trabajar a escala.

"El mejor trabajo se logra cuando el contexto y la ejecución no son independientes. Con la combinación de la IA de Notion y Slack, los equipos pueden transformar cada conversación en acción".

ERICA ANDERSON
DIRECTORA DE INGRESOS DE NOTION

Para aprovechar todo el valor de la IA, las organizaciones deben ir más allá de la implementación de herramientas aisladas e integrar la inteligencia directamente en el flujo del trabajo. Una plataforma de trabajo con IA centraliza el contexto, y así es como la IA aporta un impacto coherente y medible en toda la empresa.

Mejora la forma en que trabaja la IA

slack

from Salesforce

La información anterior se proporciona solo con una finalidad informativa y no constituye ningún compromiso vinculante. No uses esta información para tomar tus decisiones de compra. El desarrollo, el lanzamiento y los tiempos de cualquier producto, función o funcionalidad quedan a exclusivo criterio de Slack y están sujetos a cambios.

© Copyright 2026, Salesforce, Inc. Todos los derechos reservados.