

NEW TECH

# **Estudio New Technology: The Projected Total Economic Impact™ de Microsoft Copilot para Microsoft 365**

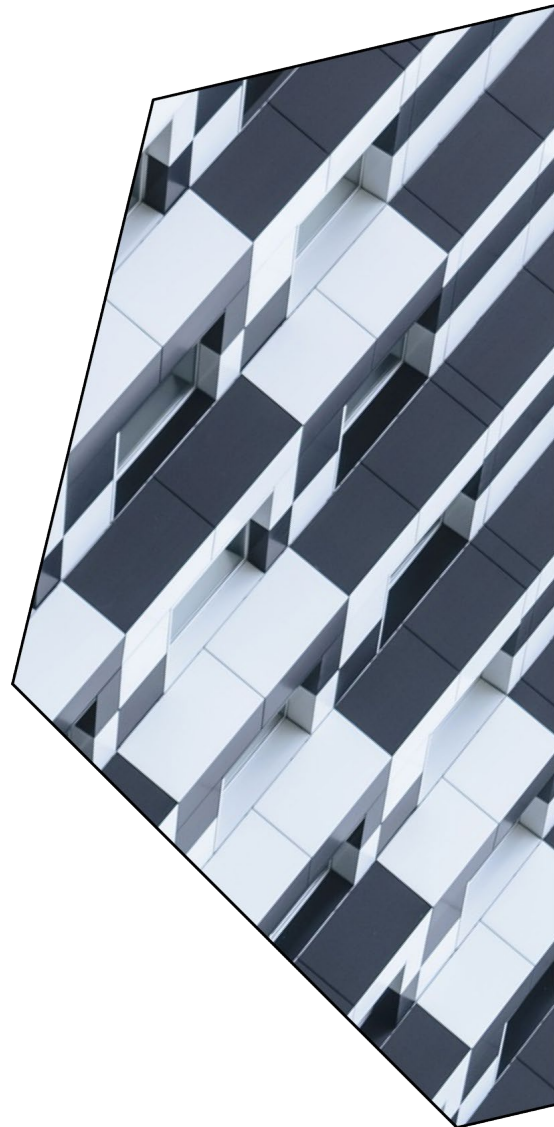
Costos ahorrados y ventajas empresariales  
con Copilot para Microsoft 365

**ABRIL DE 2024**

# Índice

Equipo asesor: Jonathan Lipsitz  
Nahida Nisa

<b>Resumen ejecutivo .....</b>	<b>1</b>
<b>El recorrido del cliente de Microsoft Copilot para Microsoft 365 .....</b>	<b>7</b>
Dificultades clave .....	7
Requisitos de la solución.....	8
Empresa modelo .....	9
<b>Análisis de los beneficios .....</b>	<b>10</b>
Transformación empresarial: salida al mercado ..	10
Transformación empresarial: operaciones .....	13
Transformación empresarial: recursos humanos y cultura .....	17
Beneficios no cuantificados .....	20
Flexibilidad .....	20
<b>Análisis de costos .....</b>	<b>22</b>
Licencias de Copilot para Microsoft 365 .....	22
Costos de implementación y gestión .....	24
Capacitación y experimentación de los empleados .....	26
<b>Resumen financiero.....</b>	<b>29</b>
<b>Apéndice A: New Technology: Projected Total Economic Impact .....</b>	<b>30</b>
<b>Apéndice B: Datos demográficos de las entrevistas y la encuesta .....</b>	<b>31</b>
<b>Apéndice C: Ejemplos de aumentos de la eficiencia en el trabajo .....</b>	<b>33</b>
<b>Apéndice D: Materiales complementarios .....</b>	<b>36</b>
<b>Apéndice E: Notas al final .....</b>	<b>37</b>



## QUÉ ES FORRESTER CONSULTING

Forrester brinda servicios de asesoramiento independientes y objetivos a partir de investigaciones para ayudar a los directivos a alcanzar resultados clave. Motivados por investigaciones totalmente centradas en los clientes, los experimentados asesores de Forrester se asocian con directivos para concretar sus prioridades específicas mediante un modelo de interacción singular que garantiza efectos duraderos. Para obtener más información, visite [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. Queda estrictamente prohibida su reproducción no autorizada. La información se basa en los mejores recursos disponibles. Las opiniones reflejan el criterio del momento y pueden cambiar. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave y Total Economic Impact son marcas comerciales de Forrester Research, Inc. El resto de las marcas comerciales son propiedad de sus respectivas empresas.

## Resumen ejecutivo

La IA generativa se considera una tecnología empresarial revolucionaria semejante a la adopción de Internet. Microsoft Copilot para Microsoft 365 es una de las primeras soluciones de IA generativa para empresas. Los entrevistados, que trabajan en empresas pioneras en su uso, ya han logrado ahorrar tiempo y se preparan para transformar su compañía. De acuerdo con las entrevistas y encuestas, se prevé que Copilot para Microsoft 365 transformará todos los aspectos de las empresas, como la salida al mercado, las operaciones, los recursos humanos y la cultura.

Copilot para Microsoft 365 es un asistente de IA generativa para los trabajadores que les permite aprovechar mejor todas las soluciones de Microsoft 365. Los entrevistados de compañías donde se usa Copilot para Microsoft 365 notaron tanto algunos logros iniciales como un excelente potencial para abordar dificultades en el futuro. Entre los logros iniciales, se puede mencionar que disminuyó la sobrecarga de información y el agotamiento de los trabajadores, se redujeron los plazos para concretar innovaciones y se empezó a gestionar el panorama competitivo cada vez mayor.

Microsoft le encargó a Forrester Consulting que llevara a cabo un estudio Total Economic Impact™ (TEI) y analizara el posible rendimiento de la inversión (ROI) que podrían obtener las empresas al implementar Copilot para Microsoft 365.<sup>1</sup> El objetivo de este estudio es aportar a los lectores un marco para evaluar el posible impacto financiero de Copilot para Microsoft 365 en su empresa.

A fin de conocer más a fondo los beneficios, costos y riesgos de esta inversión, Forrester entrevistó a ocho representantes que estuvieron entre los primeros en usar Copilot para Microsoft 365. Además, Forrester encuestó a 351 responsables de la toma de decisiones de empresas que consideran la posibilidad de implementar soluciones de IA generativa como Copilot para Microsoft 365 y que han analizado las consecuencias para su empresa. Para los fines de este estudio, Forrester recopiló las expectativas de los entrevistados y encuestados y combinó los resultados para crear una sola empresa modelo representativa.

### ESTADÍSTICAS CLAVE



Rendimiento de la inversión (ROI) proyectado

**Entre 112 % y 457 %**



Valor presente neto (VPN) proyectado

**Entre \$19.1 y \$77.4 millones**

La empresa modelo es una compañía integrada por 25,000 personas con sede en EE. UU., una importante presencia en Norteamérica y Europa y ventas en todo el mundo. Los ingresos anuales son de \$6,250 millones. El objetivo de la compañía es lograr una transformación en toda la compañía, no solo aumentar la productividad del personal de formas simples. El primer año, Copilot para Microsoft 365 se implementa para 3,000 usuarios. El segundo año, para 3,000 más y el tercero, otros 4,000. Esto suma 10,000 trabajadores, que representa el 40 % del total de la fuerza laboral. Las implementaciones futuras dependerán de cuáles sean los resultados en los primeros tres años.

Los entrevistados y encuestados contaron que, antes de usar Copilot para Microsoft 365, su empresa desbordaba de datos y herramientas, pero no lograba combinarlos y explotar su posible valor. Los intentos anteriores de explotar el valor de los datos y

los recursos humanos no habían dado demasiados frutos y, en consecuencia, los empleados se sentían frustrados, se tardaba demasiado en innovar y agilizar los procesos y los costos eran excesivos. Todo eso contribuyó al desgaste de los empleados, la insatisfacción de los clientes y la disminución del rendimiento financiero.

Tras la inversión en Copilot para Microsoft 365, los entrevistados y encuestados observaron que su empresa pudo empezar a aprovechar los datos internos, los recursos humanos, los materiales y los procesos para transformar la compañía sobre la base de tres pilares: la salida al mercado, las operaciones y los recursos humanos y la cultura. En conjunto, estas transformaciones permitieron aumentar los ingresos, bajar los costos operativos internos y externos y mejorar la experiencia de los empleados y la cultura de la empresa.

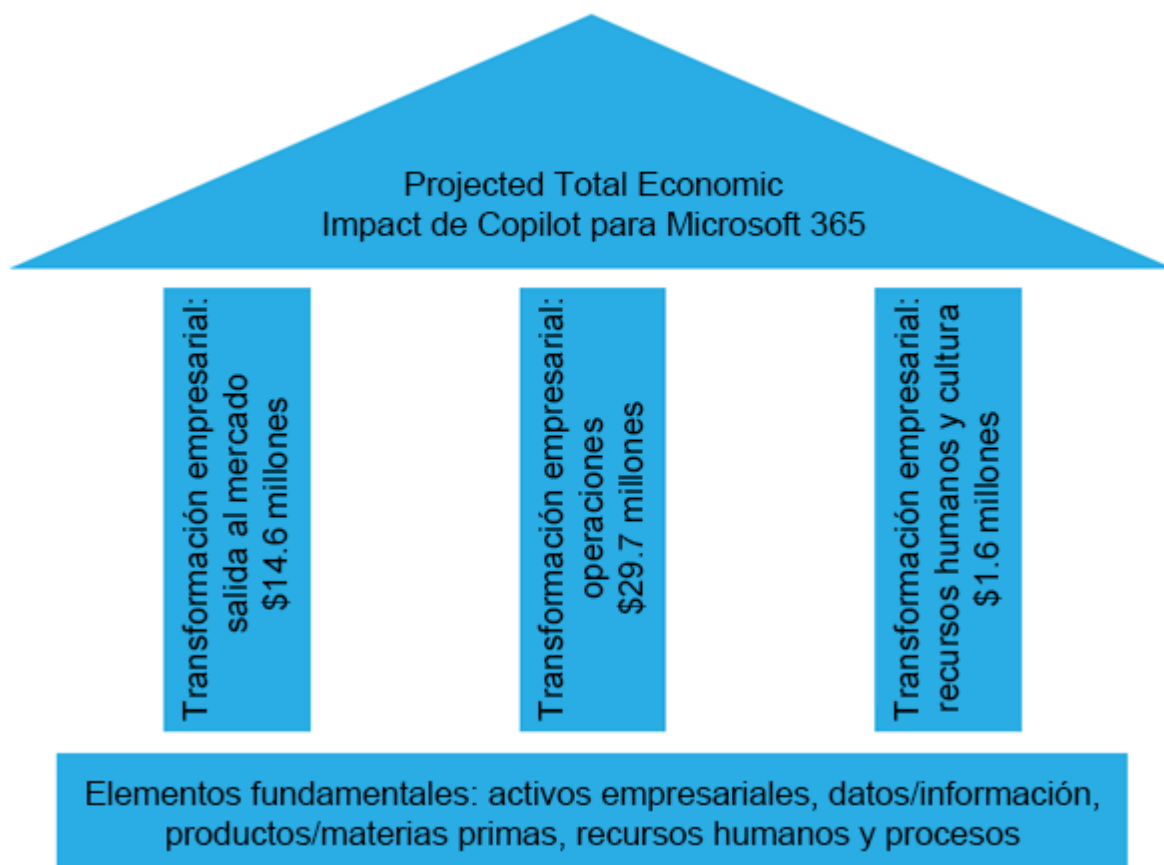
Los beneficios de Copilot para Microsoft 365, tanto los ya materializados como los previstos, se pueden



Aumento de las ganancias netas en tres años gracias al incremento de los ingresos y la reducción de los costos

**2.9 % hasta 7.6 %**

ver en el siguiente gráfico como parte de los tres pilares de la transformación empresarial: la salida al mercado, las operaciones y los recursos humanos y la cultura. Además de los ejemplos de beneficios cuantificados, en este estudio TEI sobre nuevas tecnologías también se analizan los factores que contribuyen a esos beneficios y cómo se prevé que se amplíen y evolucionen con el tiempo.



## RESULTADOS CLAVE

**Beneficios cuantificados proyectados.** Copilot para Microsoft 365 se lanzó en noviembre de 2023, por lo que en este estudio se incluyen los beneficios cuantificados correspondientes a cada pilar de transformación y un análisis de los beneficios que todavía no se pudieron cuantificar. Para la empresa modelo, los beneficios cuantificados en valor presente (VP) a tres años ajustados en función del riesgo son los siguientes:

- **La transformación de la salida al mercado aumentó los ingresos en hasta un 4 %.** La empresa modelo incrementa los ingresos mejorando las tasas de éxito, abreviando el plazo de salida al mercado de nuevos productos y servicios y generando propuestas de venta más rápido. El aumento de la satisfacción de los clientes también contribuye a acrecentar el valor del ciclo de vida. El beneficio se incrementa con el tiempo, y el aumento total es proporcional a la transformación empresarial lograda. Las ganancias netas proyectadas, luego de aplicar un margen neto del 7.8 %, equivalen a entre \$7.5 millones y \$35.6 millones en tres años.
- **La transformación operativa permitió reducir los gastos totales en hasta un 0.7 %.** La mayor productividad de los trabajadores en muchos puestos y distintas tareas es uno de los principales factores que contribuyen al ahorro de costos operativos en la empresa modelo (consulte el [Apéndice C](#) para ver ejemplos detallados de los ahorros de mano de obra). También hay mejoras en la eficiencia de la cadena de suministro que contribuyen al aumento del margen neto. Además, se reduce el gasto en contratistas de TI externos, así como en otras licencias de IA generativa, que se reemplazan por Copilot para Microsoft 365. En conjunto, la reducción proyectada de los gastos totales es de entre \$27.6 millones y \$56.7 millones en tres años. En lo que respecta

al margen neto, el ahorro de estos costos lo incrementa desde un 7.8 % hasta un 8.45 %.

- **La transformación de los recursos humanos y la empresa permitió reducir el plazo de incorporación de los nuevos contratados hasta en un 30 %.** Copilot para Microsoft 365 mejora la satisfacción de los empleados porque reduce las tareas repetitivas de poco valor y facilita el acceso a la información importante. A largo plazo, esto debería contribuir a aumentar la retención de empleados en la empresa modelo. Un beneficio inicial para la empresa modelo es que se tardó menos en incorporar a los empleados recién contratados, lo cual indica que empiezan a crear valor para la compañía antes de lo previsto. Como la incorporación es más rápida, también se reduce el tiempo que deben dedicar los supervisores a integrar a sus nuevos subordinados directos. En total, esto equivale a una proyección de entre \$946,000 y \$2.1 millones en tres años.

**Beneficios no cuantificados.** Los beneficios que resultan provechosos para la empresa modelo, pero no se cuantifican en este estudio, son los siguientes:

- **Mejora de la diversidad, la equidad y la inclusión.** Copilot para Microsoft 365 permite que los empleados incorporen opiniones y ejemplos más diversos en su trabajo, lo que posibilita un entorno laboral más equitativo e inclusivo. A la vez, su trabajo mejora la calidad de los productos de la empresa modelo y ayuda a contrarrestar algunos sesgos humanos.
- **Mayor equilibrio entre el trabajo y la vida personal.** Gran parte de las tareas rutinarias y repetitivas que hacían los empleados en la empresa modelo las puede bosquejar Copilot para Microsoft 365, y los usuarios solo dedican una parte menor de su tiempo a depurarlas. Esto no solo reduce la carga de trabajo, sino que disminuye la proporción de tiempo destinado a tareas repetitivas y poco creativas.



- **Cumplimiento y seguridad.** Con Copilot para Microsoft 365, la información confidencial de la empresa modelo permanece en el ámbito de su empresa, en lugar de que la ingresen los empleados en herramientas de IA generativa públicas. Esto disminuye en gran medida el riesgo de que los datos de propiedad exclusiva pasen al dominio público, ya que los empleados no los ingresan indebidamente en herramientas de IA generativa no autorizadas.

**Costos.** Para la empresa modelo, los costos en VP a tres años ajustado en función del riesgo son los siguientes:

- **Costos de las licencias.** La empresa modelo ya cuenta con las licencias de Microsoft 365 necesarias. Para el análisis financiero, el costo de \$30 por usuario por mes de Copilot para Microsoft 365 se aplica en función del calendario de implementación de la empresa modelo. El costo total en tres años es de \$5.7 millones.
- **Costos de implementación.** Los costos de implementación abarcan las tareas técnicas y las iniciativas de gestión del cambio llevadas a cabo por la empresa modelo. Para la implementación inicial se necesitan 10 empleados equivalentes de tiempo completo (ETC) de diferentes puestos. La gestión continua de los aspectos técnicos y del cambio requiere seis ETC. También se recurre bastante a los servicios profesionales de algunos socios de Microsoft. El costo total en el transcurso del estudio es de \$5.5 millones.
- **Capacitación y experimentación de los empleados.** Según las investigaciones de Forrester, la capacitación de los empleados es fundamental para aumentar la productividad con la IA generativa, y las empresas no deben escatimar al invertir en esto.<sup>2</sup> Aparte de los costos de implementación, se dedica un esfuerzo considerable a capacitar a los empleados para que usen Copilot para Microsoft 365, creen consignas eficaces, controlen y reconozcan las

alucinaciones de la IA (es decir, la generación de resultados imprecisos) y reinventen el trabajo. En el período inicial de la empresa modelo, se tardan 75 días en elaborar y distribuir el contenido de la capacitación. La impartición está a cargo de profesionales de la enseñanza y el desarrollo y superusuarios de los distintos departamentos. El cálculo de los costos también incluye el tiempo que dedican los usuarios a la capacitación y la experimentación, ya que se puede considerar una pérdida de productividad. Cuando los usuarios se incorporan, se dedican ocho horas. En los años subsiguientes, se dedican dos. El costo total es de \$5.7 millones.

Forrester elaboró modelos de una serie de resultados de impacto bajo, medio y alto en función del riesgo evaluado y del grado de transformación empresarial logrado. En el análisis financiero se proyecta que, al adoptar Microsoft Copilot para Microsoft 365, la empresa modelo devenga el siguiente valor presente neto proyectado (VPNP) ajustado en función del riesgo a tres años por cada situación:

- Impacto alto proyectado: VPNP de \$77.4 millones y PROI del 457 %.
- Impacto intermedio proyectado: VPNP de \$47.7 millones y PROI del 281 %.
- Impacto bajo proyectado: VPNP de \$19.1 millones y PROI del 112 %.



PROI  
**Entre 112 %  
y 457 %**



VP PROYECTADO  
DE LOS BENEFICIOS  
**Entre  
\$36 millones y  
\$94.4 millones**

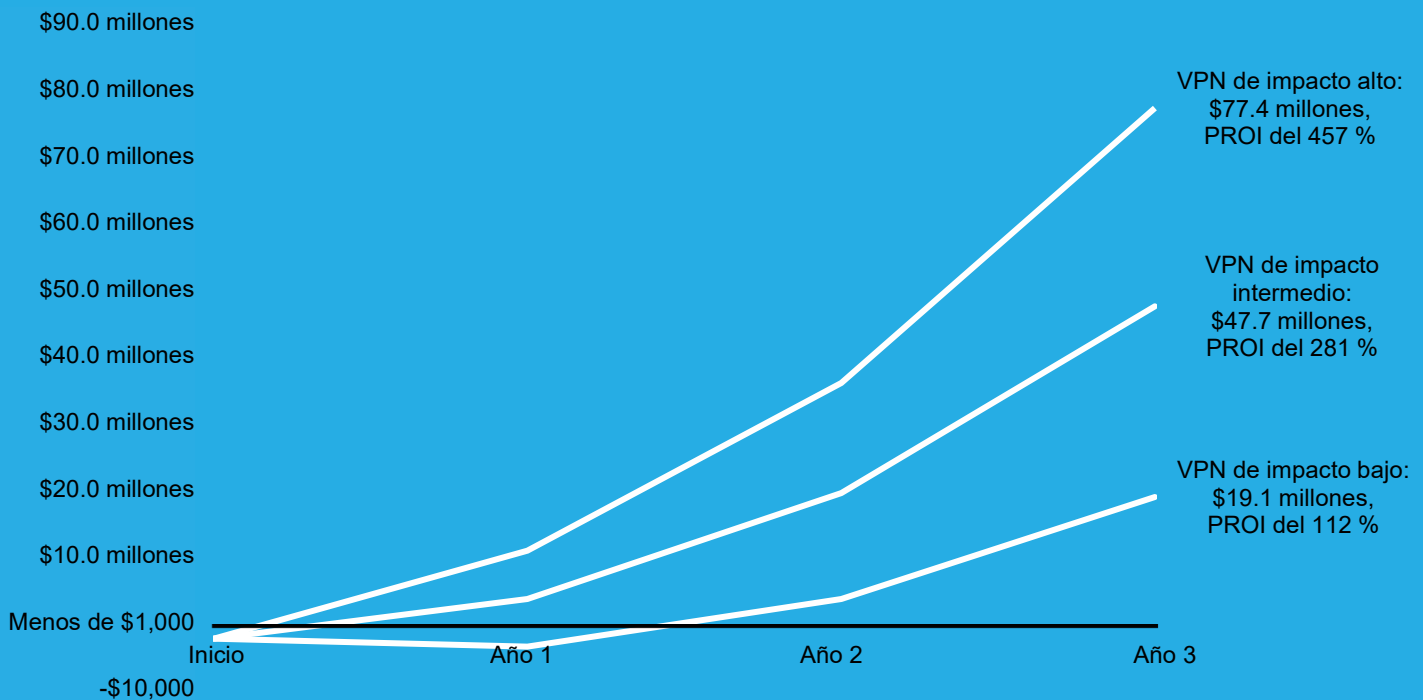


VPN PROYECTADO  
**Entre \$19.1 y  
\$77.4 millones**



COSTOS TOTALES  
**\$17 millones**

### Análisis financiero proyectado a tres años para la empresa modelo



## MARCO Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO NEW TECH TEI

Con la información aportada en las entrevistas, Forrester elaboró un marco New Technology: Projected Total Economic Impact™ para las empresas que consideran la posibilidad de invertir en Copilot para Microsoft 365.

El objetivo del marco es reconocer los posibles costos, beneficios, la flexibilidad y los factores de riesgo que afectan la decisión de invertir. Forrester adoptó un abordaje de varios pasos para evaluar el impacto proyectado que puede tener Copilot para Microsoft 365 en una empresa.

### ACLARACIONES

Los lectores deben tener en cuenta lo siguiente:

Este estudio fue realizado por Forrester Consulting a pedido de Microsoft. No se debe usar como análisis de la competencia.

Forrester no presenta hipótesis sobre el posible ROI que obtendrán otras empresas. Forrester les recomienda encarecidamente a los lectores que, utilizando el marco del estudio, hagan sus propios cálculos para determinar si es conveniente invertir en Copilot para Microsoft 365.

Microsoft evaluó el análisis y le dio su opinión a Forrester, pero Forrester tiene el control editorial del estudio y sus resultados y no acepta cambios que los contradigan o confundan su significado.

Microsoft aportó los nombres de los clientes para las entrevistas, pero no participó en ellas.



### DILIGENCIA DEBIDA

Se entrevistó a las partes interesadas de Microsoft y a los analistas de Forrester para recopilar datos sobre Copilot para Microsoft 365.



### ENTREVISTAS Y ENCUESTA SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN INICIAL

A fin de obtener datos sobre los costos, los beneficios y los riesgos proyectados, se entrevistó a ocho representantes de empresas que usan Copilot para Microsoft 365 en etapas piloto o beta y se encuestó a 351 personas de empresas que consideran la posibilidad de usar soluciones de IA generativa.



### EMPRESA MODELO

Se creó una empresa modelo a partir de las características que presentan las empresas donde trabajan los entrevistados.



### MARCO DEL MODELO FINANCIERO PROYECTADO

Sobre la base de la metodología New Tech TEI, se elaboró un modelo financiero proyectado que refleja las entrevistas y se lo ajustó en función del riesgo teniendo en cuenta los problemas o las preocupaciones de los entrevistados.



### CASO DE ESTUDIO

Para crear un modelo del posible impacto de la inversión, se emplearon los cuatro elementos fundamentales de la metodología New Tech TEI: los beneficios, los costos, la flexibilidad y los riesgos. Ante la complejidad cada vez mayor de los análisis del ROI cuando se trata de inversiones en TI, la metodología TEI de Forrester presenta un panorama completo del impacto económico total que tienen las decisiones de compra. Consulte el Apéndice A para saber más sobre la metodología TEI.



# El recorrido del cliente de Microsoft Copilot para Microsoft 365

## ■ Factores que derivan en la inversión en Copilot para Microsoft 365

### DIFICULTADES CLAVE

Forrester entrevistó a ocho representantes con experiencia en el uso de Copilot para Microsoft 365 en sus respectivas empresas y encuestó a otros 351 responsables de la toma de decisiones de empresas que consideran la posibilidad de usar Copilot para Microsoft 365. Para saber más sobre estas personas y las empresas que representan, consulte el [Apéndice B](#).

Muchos responsables de la toma de decisiones y empleados están reflexionando sobre cómo la IA generativa transformará su trabajo, empresa y sector. En una investigación de Forrester, se observó que el 92 % de los responsables de la toma de decisiones consideran que la IA generativa ya tiene un impacto importante en sus decisiones de inversión.<sup>3</sup> El gran interés por la IA generativa y las expectativas que despierta se deben en su mayor parte a la situación actual, en la que la información y los procesos están separados y los empleados tienen dificultades para aprovechar los recursos intelectuales de su empresa para crear valor.

Los entrevistados y encuestados notaron que su empresa tenía dificultades con problemas habituales, como los siguientes:

- **Incapacidad de contratar a suficientes personas para algunos puestos fundamentales mientras los empleados actuales se sienten abrumados.** Los entrevistados advirtieron que contratar empleados y crear un entorno en el que puedan crecer es más difícil desde la pandemia de COVID-19 porque más personas trabajan a distancia. Muchas veces, los trabajadores tenían dos reuniones programadas al mismo tiempo y se sentían abrumados por los correos electrónicos y otros medios de comunicación en línea.

El director general de TI de un conglomerado de empresas señaló: “Ahora, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal es un tema del que todos hablan, y en particular si son de las nuevas generaciones. Tenemos que actuar con inteligencia cuando les demos herramientas, de modo que puedan ahorrar tiempo. Creo que las tecnologías como esta nos permitirán brindarles esto a todos los trabajadores, cualquiera sea su puesto”.

- **Dificultad para iniciar procesos creativos.** Los entrevistados observaron que a sus empleados les resulta particularmente complicado iniciar el proceso creativo (tienen lo que se conoce como “síndrome de la página en blanco”), ya sea que deban redactar un correo electrónico, crear un documento o colaborar con sus compañeros de trabajo. Otros factores que afectan esto son la naturaleza del trabajo distribuido y el acceso a información aislada.

**“La realidad es que sin este tipo de tecnología, no hay futuro. Este es el rumbo que tomará el trabajo. Será parte de cada aplicación que usemos en el futuro. La pregunta no es si deberíamos incorporarla, sino cuándo deberíamos hacerlo y en qué parte de la curva de adopción nos conviene estar. Cuanto más esperemos, más atrás quedaremos”.**

*Director de cuentas de una empresa de servicios profesionales*

El director de cuentas de una empresa de servicios profesionales comentó: “En un principio, solo me daba curiosidad cómo [Copilot para Microsoft 365] me ayudaría a hacer un seguimiento de mi trabajo semana tras semana y a mantenerme organizado... Pero a medida que lo fui usando, me interesé más en cómo me podría ayudar a generar ideas y crear contenido, además de algunas otras tareas”.

- **Una explosión de tecnologías de IA generativa.** Los entrevistados expresaron que cada vez se lanzaban al mercado más opciones de herramientas de IA generativa para consumidores finales y empresas. Esto les daba muchas dificultades tanto a los usuarios finales como a los equipos de TI, que debían encargarse de evaluar qué herramientas usar y cómo aprovecharlas mejor. Algunas de las consecuencias de este crecimiento explosivo fueron que aumentó el gasto en varias tecnologías de IA generativa y que surgieron riesgos en torno a la seguridad de los datos y el cumplimiento de las normas, dado que la información de la empresa quedó más expuesta. Por otra parte, las empresas de los entrevistados debían controlar las inclinaciones de los empleados por usar cualquier IA, lo cual creaba riesgos para la seguridad de los datos y el cumplimiento de las normas.

El director general de TI de un conglomerado de empresas comentó: “Tenemos que avanzar a la par de esto. Nos conviene empezar ahora para poder sacar un verdadero provecho y entender en serio todo lo relacionado con la IA generativa y cómo podemos usarla en nuestra empresa y en otras actividades que hagamos”.

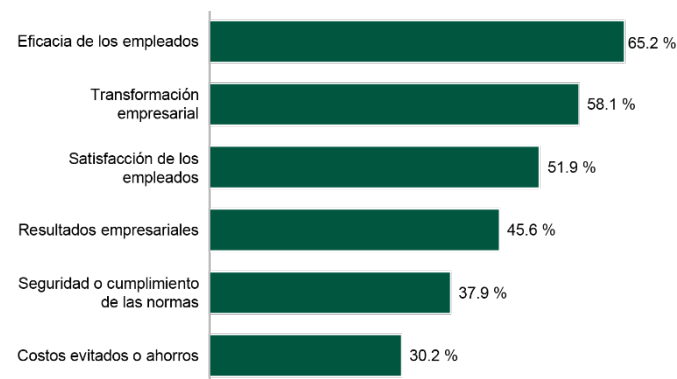
## REQUISITOS DE LA SOLUCIÓN

Las empresas de los entrevistados querían una solución que permitiera lograr lo siguiente:

- Aumentar la productividad de los trabajadores del conocimiento.

- Mejorar los conocimientos, la satisfacción y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal de los empleados.
- Incrementar la creatividad en muchas actividades, como el desarrollo de productos y la búsqueda de métodos para reducir los plazos de salida al mercado.
- Perfeccionar la eficiencia operativa en toda la empresa.
- Mejorar la atención y la satisfacción de los clientes.
- Unificar las herramientas de IA y las plataformas para bajar los costos y ayudar al saturado personal de TI.
- Lograr lo anterior de maneras que permitan cumplir con las normas y los requisitos de privacidad.

## “¿Qué aspectos cree que se ven beneficiados o espera que mejoren con Copilot para Microsoft 365?”



Referencia: 351 responsables de la toma de decisiones con responsabilidad o influencia en la estrategia de soluciones de IA para su empresa.

Fuente: Estudio de Forrester Consulting encargado por Microsoft, enero de 2024.

**“Terminé una tarea en Word en 5 segundos en lugar de pasar todo el día tratando de encontrar el tiempo para redactar algo. Ya no necesito hacerme un espacio de 90 minutos para crear algo desde cero. A la gente le resulta mucho más fácil reaccionar a algo que crearlo, y esa es una de las grandes ventajas de Copilot. En lugar de enfrentarnos a la página en blanco, nos da algo a lo que podemos reaccionar”.**

*Director de cuentas de una empresa de servicios profesionales*

## EMPRESA MODELO

A partir de las entrevistas y la encuesta, Forrester elaboró un marco TEI, creó una empresa modelo e hizo un análisis del ROI para ilustrar los aspectos afectados desde el punto de vista financiero. La empresa modelo es representativa de los ocho entrevistados y los 351 encuestados y se utiliza para presentar el análisis financiero conjunto en la siguiente sección. La empresa modelo tiene las siguientes características:

**Descripción de la empresa modelo.** Es una empresa multinacional con sede en Estados Unidos. Tiene un amplio alcance en Norteamérica y Europa y actividades de venta y servicios en todo el mundo. Sus ingresos anuales son de \$6,250 millones, que se mantienen constantes para simplificar el modelo. Cuenta con 25,000 empleados.

**Características de la implementación.** La empresa modelo ya había adoptado Microsoft 365 y avanzado mucho en el proceso de migración a la nube. De

hecho, muchos depósitos de información ya se habían migrado a SharePoint Online. El objetivo de la implementación de Copilot para Microsoft 365 era transformar la empresa y generar pequeñas mejoras rápidas en la productividad del personal. Copilot para Microsoft 365 se introdujo por etapas a lo largo de tres años: el primer año, se incorporaron 3,000 trabajadores del conocimiento. El segundo año, fueron 3,000 más y el tercero, otros 4,000. Estos usuarios pertenecían a distintos departamentos y se priorizaron en función del valor que puede aportar su caso de uso.

### Supuestos clave

- **Ingresos de \$6,250 millones**
- **25,000 empleados**
- **Introducción por etapas para 40 % de la fuerza laboral**

# Análisis de los beneficios

■ Beneficios cuantificados para la empresa modelo

Total de beneficios proyectados					
Beneficio	Año 1	Año 2	Año 3	Total	Valor presente
Total de beneficios proyectados (bajos)	\$3,003,650	\$14,362,845	\$28,518,181	\$45,884,676	\$36,026,842
Total de beneficios proyectados (intermedios)	\$10,866,485	\$24,965,655	\$45,423,475	\$81,255,615	\$64,638,724
Total de beneficios proyectados (altos)	\$18,854,145	\$36,152,413	\$63,041,400	\$118,047,958	\$94,382,096

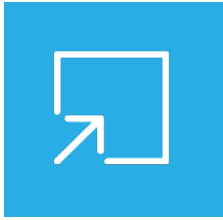
## TRANSFORMACIÓN EMPRESARIAL: SALIDA AL MERCADO

**Pruebas y datos.** Con Copilot para Microsoft 365, los entrevistados y encuestados observaron varios beneficios en la salida al mercado, como mejoras en las ventas, el marketing y la experiencia de los clientes, lo cual podría derivar en un mayor aumento de los ingresos. Además, señalaron muchos ejemplos de cómo su empresa había obtenido logros desde el principio y cómo preveían que los ingresos aumentarían en el futuro:

- El director de cuentas de una empresa de servicios profesionales dio un par de ejemplos de cómo mejoraron los procesos de venta. En primer lugar, los empleados podían hacer un 10 % más de propuestas de venta por mes, dado que tardaban un 75 % menos en crear presentaciones de PowerPoint. En segundo lugar, el plazo para cerrar las negociaciones bajó de 30 a 20 días, por lo que se aceleró el plazo de generación de ingresos.
- El gerente de otra empresa de servicios profesionales creía que, con el tiempo, los ingresos se incrementarían en un 20 %, dado que se habían mejorado las automatizaciones y la combinación y presentación de datos de distintos sistemas.
- El coordinador de proyectos de una empresa minorista explicó que los equipos de marketing

habían mejorado su efectividad y eficacia. Las actividades que antes llevaban medio día (como redactar el resumen de un proyecto) ahora se podían hacer en 30 minutos. También mencionó que hubo mejoras en los procesos de gestión y marketing de los productos. Esto se nota sobre todo con el diseño de embalajes multilingües. Lo que antes era un proceso que se extendía varios meses se redujo en gran medida, y eso permitió acelerar el plazo para generar ingresos.

- El coordinador de proyectos de la empresa minorista también destacó que aumentó la satisfacción de los clientes porque los empleados lograban darles la información adecuada más rápido.
- El director de TI de un conglomerado de empresas informó que empezó a notar cómo se reducía el plazo de comercialización.
- Los encuestados señalaron muchos casos en que su compañía notaba transformaciones empresariales en la salida al mercado. Por ejemplo, mencionaron que habían mejorado las tasas de éxito, se habían acelerado los plazos de comercialización y se habían reconocido más fácilmente nuevas fuentes de ingresos.
- Según los encuestados, preveían que las ventas de las fuentes de ingresos actuales aumentarían en un promedio del 5.7 %. También pronosticaban que las tasas de éxito mejorarían en un 16 % y el



## Aumento en los ingresos netos

Hasta 2.9 %

plazo de comercialización de nuevos productos y servicios, un 16 %. Por otra parte, esperaban que las nuevas fuentes de ingresos aumentaran los ingresos totales en un 4.3 %.

**“Siempre es una ventaja manejarse con más rapidez que la competencia al interactuar con los clientes. De lo contrario, se corre el riesgo de perder oportunidades. Copilot ya contribuye a este aspecto porque prepara respuestas en Outlook”.**

*Director general de TI de un conglomerado de empresas*

**Modelo y supuestos.** A partir de las entrevistas y la encuesta, Forrester supone lo siguiente para el análisis financiero aplicado a la empresa modelo:

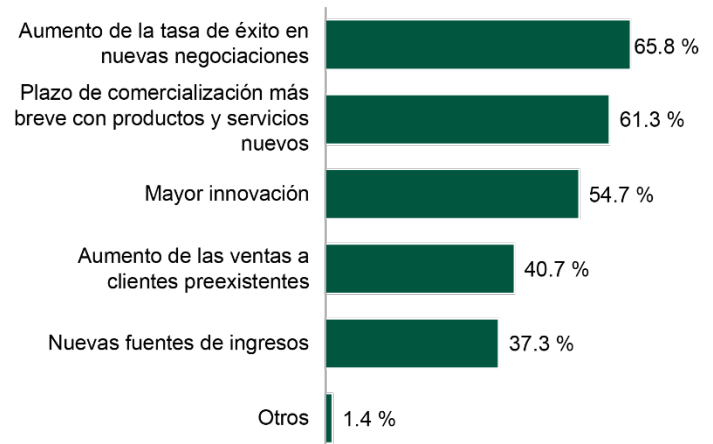
- Los ingresos anuales antes de la adopción de Copilot para Microsoft 365 son de \$6,250 millones. Esto se mantiene igual durante todo el estudio para simplificar el modelo.
- La medida en que aumentan los ingresos por los motivos explicados antes varía según el grado de transformación empresarial logrado en la salida al mercado. En el caso de beneficios bajos, la transformación es muy leve. En el caso de beneficios altos, se alcanzan todos los objetivos

de transformación empresarial. El caso de beneficios intermedios se encuentra entre estos dos. Se utilizan los tres casos para todas las cuantificaciones de beneficios.

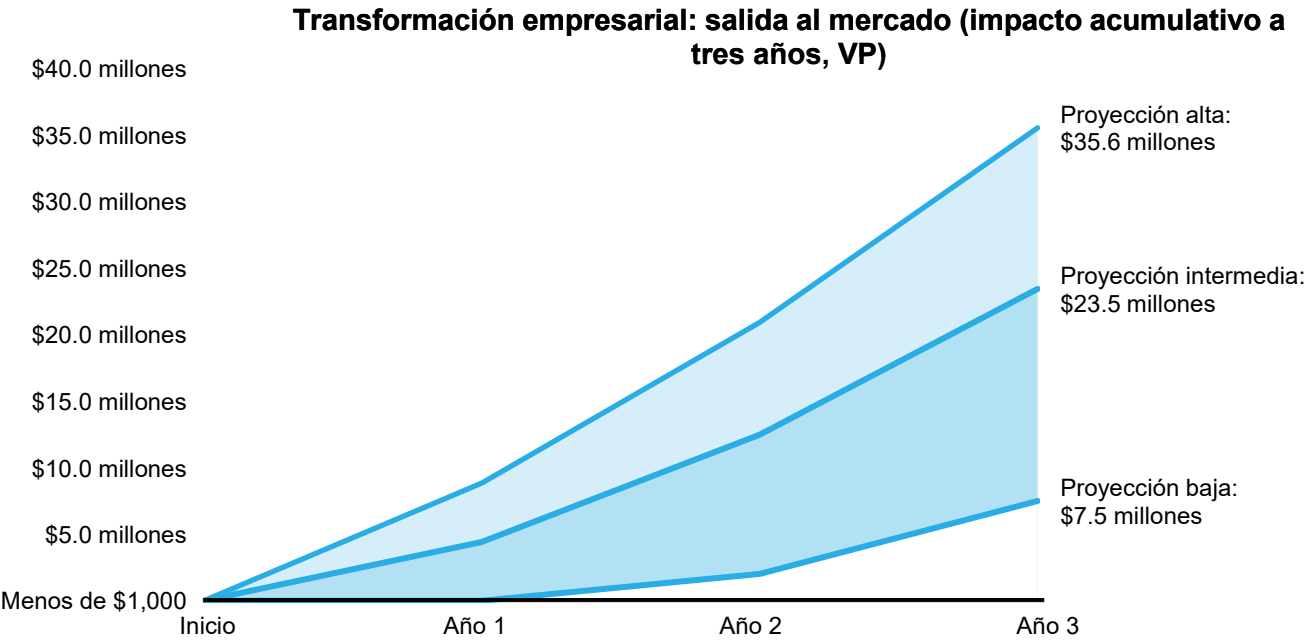
- Los beneficios se incrementan con el tiempo por varios motivos; por ejemplo, porque aumentan los usuarios de Copilot para Microsoft 365, cada vez lo conocen más y lo utilizan mejor, se procesa información de más sistemas externos y se profundiza la transformación de los procesos empresariales. Por los mismos motivos, todos los beneficios cuantificados subsiguientes se aumentan gradualmente.
- Se aplica un margen neto del 7.8 % al incremento de los ingresos para que el estudio se centre en las mejoras de los resultados financieros netos. Este margen neto es el promedio de Estados Unidos para todos los sectores.<sup>4</sup>

**Resultados.** Esto deriva en un VP proyectado a tres años que oscila entre \$7.5 millones (bajo) y \$35.6 millones (alto).

## “¿Ha notado o espera notar alguno de los siguientes resultados en su empresa por usar Copilot para Microsoft 365?”



Referencia: 351 responsables de la toma de decisiones con responsabilidad o influencia en la estrategia de soluciones de IA para su empresa.  
Fuente: Estudio de Forrester Consulting encargado por Microsoft, enero de 2024.



Transformación empresarial: salida al mercado					
Ref.	Parámetro	Fuente	Año 1	Año 2	Año 3
A1	Ingresos iniciales	Empresa modelo	\$6,250,000,000	\$6,250,000,000	\$6,250,000,000
A2Bajos	Aumento de los ingresos por mejorar los plazos de generación y la experiencia de los clientes	Entrevistas	0.0 %	0.5 %	1.5 %
A2Intermedios			1.0 %	2.0 %	3.0 %
A2Altos			2.0 %	3.0 %	4.0 %
A3Bajos	Subtotal: ingresos por mejorar el plazo de generación	A1*A2	\$0	\$31,250,000	\$93,750,000
A3Intermedios			\$62,500,000	\$125,000,000	\$187,500,000
A3Altos			\$125,000,000	\$187,500,000	\$250,000,000
A4	Margen neto inicial	Norma del estudio TEI	7.80 %	7.80 %	7.80 %
AtBajos	Transformación empresarial: salida al mercado	A3*A4	\$0	\$2,437,500	\$7,312,500
AtIntermedios			\$4,875,000	\$9,750,000	\$14,625,000
AtAltos			\$9,750,000	\$14,625,000	\$19,500,000
Total proyectado a tres años: entre \$9,750,000 y \$43,875,000		Valor presente a tres años: entre \$7,508,452 y \$35,601,052			



## TRANSFORMACIÓN EMPRESARIAL: OPERACIONES

**Pruebas y datos.** De acuerdo con los entrevistados y encuestados, esperaban que su empresa mejorara la eficiencia interna y externa, los procesos operativos y la optimización de la cadena de suministro. Uno de los principales componentes de este pilar de transformación fue el ahorro de tiempo de los empleados. En esta sección se presentan ejemplos de cómo Copilot para Microsoft 365 les permitió ahorrar tiempo a los empleados de los entrevistados y encuestados. Estos ejemplos también se ilustran en mucho más detalle en el [Apéndice C](#). Los modos en que Copilot para Microsoft 365 les permitió ahorrar tiempo a trabajadores de muchos puestos distintos están registrados de manera exhaustiva, incluso en el informe de Forrester Research sobre cómo justificar el uso empresarial de Copilot para Microsoft 365.<sup>5</sup> Por otra parte, los entrevistados advirtieron que Copilot para Microsoft 365 también les daba la oportunidad de reducir gastos externos en muchos aspectos, por ejemplo en mano de obra tercerizada y otras licencias de software. La reducción de los costos externos cobró importancia porque contribuyó de forma directa a mejorar los resultados financieros netos. A continuación, se detallan algunos ejemplos de cómo los entrevistados y encuestados lograron transformar las operaciones desde el principio para reducir los costos y cómo prevén que mejorará esto más adelante:

- Los entrevistados citaron muchos ejemplos en los cuales el ahorro de tiempo en actividades particulares influyó en grandes cantidades de usuarios de Copilot para Microsoft 365. Algunos de los ejemplos más frecuentes fueron que las recapitulaciones posteriores a las reuniones se hacían en 5 minutos en lugar de 30 y que se ahoraban 30 minutos por día en la lectura de correos electrónicos, otros 30 minutos diarios en su redacción y más de una hora por semana en la búsqueda de información.

**“Copilot permite ahorrar trabajo, pero su aporte es mucho mayor. No hay necesidad de esperar dos días para terminar un proceso. Todo se hace más rápido”.**  
*Director de experiencias de una empresa de servicios profesionales*

- Asimismo, los entrevistados observaron que el ahorro de tiempo en tareas de creación de contenido se limitaba a puestos más especializados. Por ejemplo, en el caso de los coordinadores de proyectos, podían gestionar el doble de proyectos y redujeron de 4 horas a 30 minutos el tiempo necesario para redactar descripciones de puestos de trabajo. Por su parte, los equipos jurídicos lograron bajar de un día a 15 minutos el tiempo para trabajar en un documento.
- El coordinador de proyectos de una empresa minorista relató varios modos en que su compañía prevé aumentar la eficiencia de la cadena de suministro y sus operaciones; por ejemplo, con nuevos diseños para las tiendas y mejoras en los análisis de datos para reconocer oportunidades de perfeccionamiento en la gestión de la cadena de suministro y del inventario.
- El gerente de un entorno laboral digital de una empresa de servicios financieros opinó: “Podemos mejorar nuestra eficiencia, lo cual



Reducción de los  
gastos totales

Hasta 0.7 %

reducirá el costo de las operaciones. Esto nos entusiasma muchísimo, porque administramos jubilaciones de trabajadores esenciales del servicio público”.

- Casi el 50 % de los encuestados indicó que esperaba que Copilot para Microsoft 365 mejorara la cadena de suministro de su empresa. Su expectativa era que los costos de la cadena de suministro bajaran en promedio un 5 %.
- El director general de TI de un conglomerado de empresas señaló una oportunidad más a largo plazo de disminuir los gastos en software de análisis de datos, porque Copilot para Microsoft 365 democratizó el análisis de datos.
- El gerente de un entorno laboral digital de una empresa de servicios financieros analizó la posibilidad de reemplazar varios chatbots por Copilot Studio.
- El coordinador de proyectos de una empresa minorista manifestó que se retiraría una solución interna de IA generativa. También advirtió la oportunidad de bajar el costo de su plataforma de gestión de conocimientos, cuyo precio había aumentado el triple por el traslado a la nube. Solo con eso se podrían ahorrar millones de dólares al año.
- El mismo coordinador de proyectos también preveía que la cantidad de contratistas de TI disminuiría hasta en un 20 %.
- El director de cuentas de una empresa de servicios profesionales esperaba que la cantidad de servicios de redacción creativa tercerizados se redujera hasta en dos tercios.
- Según los encuestados, las dos soluciones más proclives al retiro eran los asistentes de redacción (70 %) y las herramientas de gestión de conocimientos (57 %).
- Los encuestados también preveían que los costos por servicios profesionales/de agencias

bajarían en muchas categorías, como análisis de datos (65 %), consultoría (52 %), TI (48 %), asistencia administrativa (41 %) y diseño gráfico (31 %).

**Modelo y supuestos.** A partir de las entrevistas y la encuesta, Forrester supone lo siguiente para el análisis financiero aplicado a la empresa modelo:

- Se han aplicado los distintos casos de beneficios por la transformación de la salida al mercado.

**“Como departamento de TI, sabemos que los sistemas minoristas y la logística son los aspectos a los que más podemos agregar valor. Copilot debería contribuir un montón a ambos. No lo puedo cuantificar ahora, pero las mejoras podrían ser enormes”.**

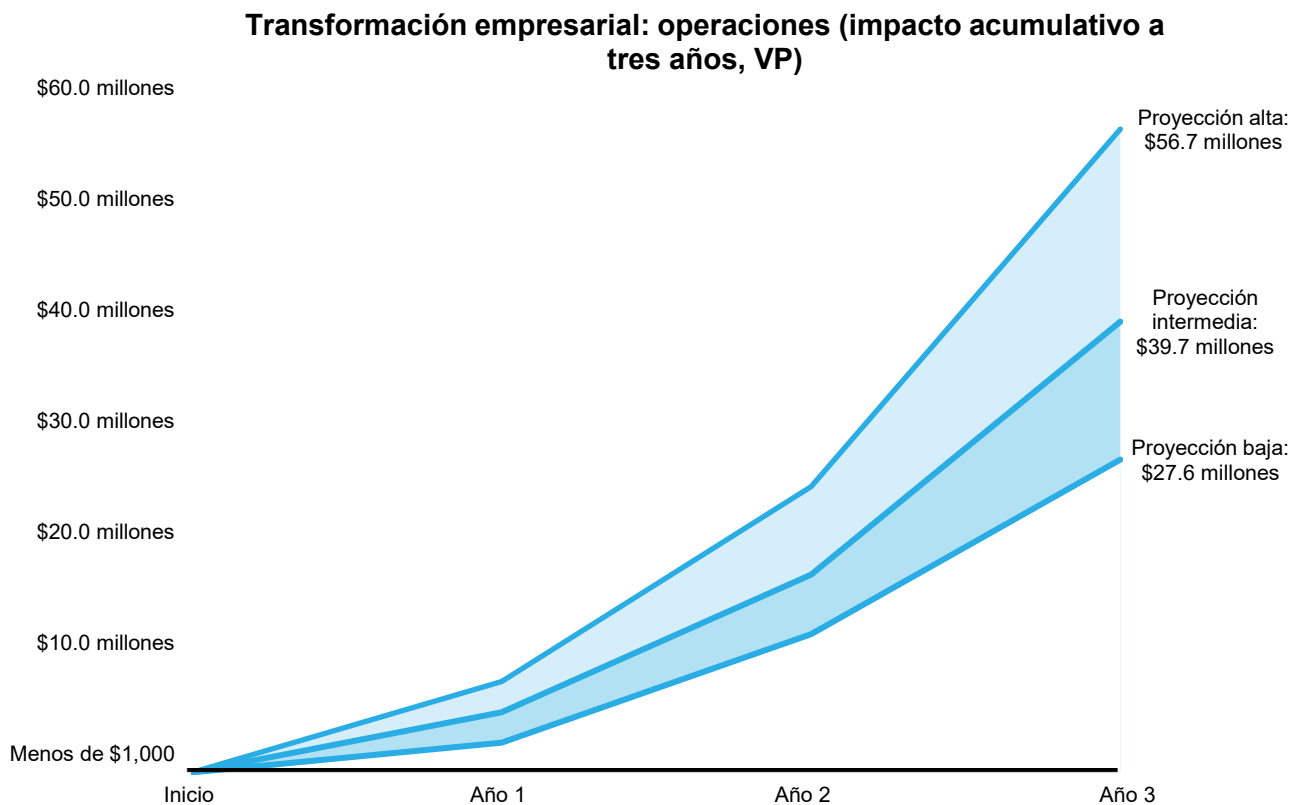
*Coordinador de proyectos de una empresa minorista*

**“Compramos un montón de software y hardware para emprender iniciativas de análisis de datos. Creo que en un par de años no lo vamos a necesitar, ya que podremos obtener los mismos resultados u otros mejores con Copilot para Microsoft 365”.**

*Director general de TI de un conglomerado de empresas*

- Los gastos totales de la empresa modelo se calculan aplicando el margen neto inicial del 7.8 %.
- Estos costos se reducen en hasta un 0.7 % a causa de la eficiencia de los empleados, las mejoras en los procesos de la cadena de suministro y las operaciones y la disminución de los gastos externos en contratistas y otras licencias de TI. Estas mejoras aumentan con el tiempo y dependen del grado de transformación logrado.

**Resultados.** Esto deriva en un VP proyectado a tres años que oscila entre \$27.6 millones (bajo) y \$56.7 millones (alto). Desde el punto de vista del margen neto, el margen neto inicial del 7.80 % aumenta a entre 8.12 % (bajo) y 8.45 % (alto).



Transformación empresarial: operaciones					
Ref.	Parámetro	Fuente	Año 1	Año 2	Año 3
B1 <sub>Bajo</sub>			\$6,250,000,000	\$6,281,250,000	\$6,343,750,000
B1 <sub>Intermedio</sub>	Ingresos totales	A1+A3	\$6,312,500,000	\$6,375,000,000	\$6,437,500,000
B1 <sub>Alto</sub>			\$6,375,000,000	\$6,437,500,000	\$6,500,000,000
B2 <sub>Bajo</sub>			\$5,762,500,000	\$5,791,312,500	\$5,848,937,500
B2 <sub>Intermedio</sub>	Gastos totales antes de Copilot para Microsoft 365	B1*(100 %-margen neto inicial del 7.80 %)	\$5,820,125,000	\$5,877,750,000	\$5,935,375,000
B2 <sub>Alto</sub>			\$5,877,750,000	\$5,935,375,000	\$5,993,000,000
B3	Margen neto inicial	Norma del estudio TEI	7.80 %	7.80 %	7.80 %
B4 <sub>Bajo</sub>			0.05 %	0.20 %	0.35 %
B4 <sub>Intermedio</sub>	Porcentaje de reducción de los gastos por aumento de la eficiencia interna y externa	Entrevistas	0.10 %	0.25 %	0.50 %
B4 <sub>Alto</sub>			0.15 %	0.35 %	0.70 %
B5 <sub>Bajo</sub>			\$2,881,250	\$11,582,625	\$20,471,281
B5 <sub>Intermedio</sub>	Reducción de los gastos	B2*B4	\$5,820,125	\$14,694,375	\$29,676,875
B5 <sub>Alto</sub>			\$8,816,625	\$20,773,813	\$41,951,000
B6 <sub>Bajo</sub>			7.85 %	7.98 %	8.12 %
B6 <sub>Intermedio</sub>	Margen neto resultante	1-(B2-B5)/B1	7.89 %	8.03 %	8.26 %
B6 <sub>Alto</sub>			7.94 %	8.12 %	8.45 %
Bt <sub>Bajo</sub>			\$2,881,250	\$11,582,625	\$20,471,281
Bt <sub>Intermedio</sub>	Transformación empresarial: operaciones	B5	\$5,820,125	\$14,694,375	\$29,676,875
Bt <sub>Alto</sub>			\$8,816,625	\$20,773,813	\$41,951,000
Total proyectado a tres años: entre \$34,935,156 y \$71,541,438			Valor presente a tres años: entre \$27,572,112 y \$56,701,961		

## TRANSFORMACIÓN EMPRESARIAL: RECURSOS HUMANOS Y CULTURA

**Pruebas y datos.** Los entrevistados señalaron que Copilot para Microsoft 365 mejoró la satisfacción de los empleados porque reduce o elimina las tareas tediosas y repetitivas. También mejoró la cultura de la empresa porque se capacitó más a los empleados. A corto plazo, esto permitió disminuir el tiempo necesario para incorporar a los empleados recién contratados. Si bien es demasiado pronto para cuantificar estos beneficios, los entrevistados comentaron que, más a largo plazo, podría aumentar la retención de empleados y el rendimiento laboral y se podría depender menos de los empleados especializados. A continuación, se presentan algunos ejemplos de aspectos en que los entrevistados y encuestados notaron transformaciones de los recursos humanos y de la cultura con el uso de Copilot para Microsoft 365:

- El gerente de una empresa de servicios profesionales advirtió: “En uno o dos años, será muy difícil contratar a gente innovadora si no usamos Copilot. Sin un conjunto tecnológico moderno, nadie querrá trabajar aquí”.
- El mismo gerente agregó: “La satisfacción de los empleados mejorará porque no hay más tareas repetitivas”.
- El coordinador de proyectos de la empresa minorista expresó: “A nuestros empleados les gusta nuestra cultura, pero están saturados de trabajo. Se les ocurren ideas geniales, pero no tienen tiempo para ponerlas en práctica. Tampoco tienen tiempo para capacitarse. Si logramos cambiar todo esto, nuestra cultura será mejor. Copilot seguramente ayudará mucho, y ese es el motivo principal por el que queríamos implementarlo”.
- El director general de TI de un conglomerado de empresas anticipó que los plazos de incorporación de los nuevos empleados se reducirían hasta en un 25 %.
- El especialista en éxito de los clientes de una empresa de servicios financieros observó: “Los primeros seis meses, los empleados recién contratados quedan abrumados por la cantidad de información. Copilot debería reducir este período de incorporación en dos meses”.
- El 69 % de los encuestados esperaban que Copilot para Microsoft 365 mejorara la satisfacción de los empleados.
- Los encuestados que pronosticaban que Copilot para Microsoft 365 disminuiría la rotación del personal esperaban una reducción de un 12 % en promedio.

**“Incorporar empleados nuevos es muy difícil. Deben intervenir los equipos de RR. HH., TI y muchos otros. Usamos Copilot con Power Automate para acelerar la coordinación y el intercambio de información necesarios para mejorar este aspecto”.**

*Gerente de una empresa de servicios profesionales*



Aceleración del plazo de incorporación de empleados recién contratados

**Hasta 30 %**

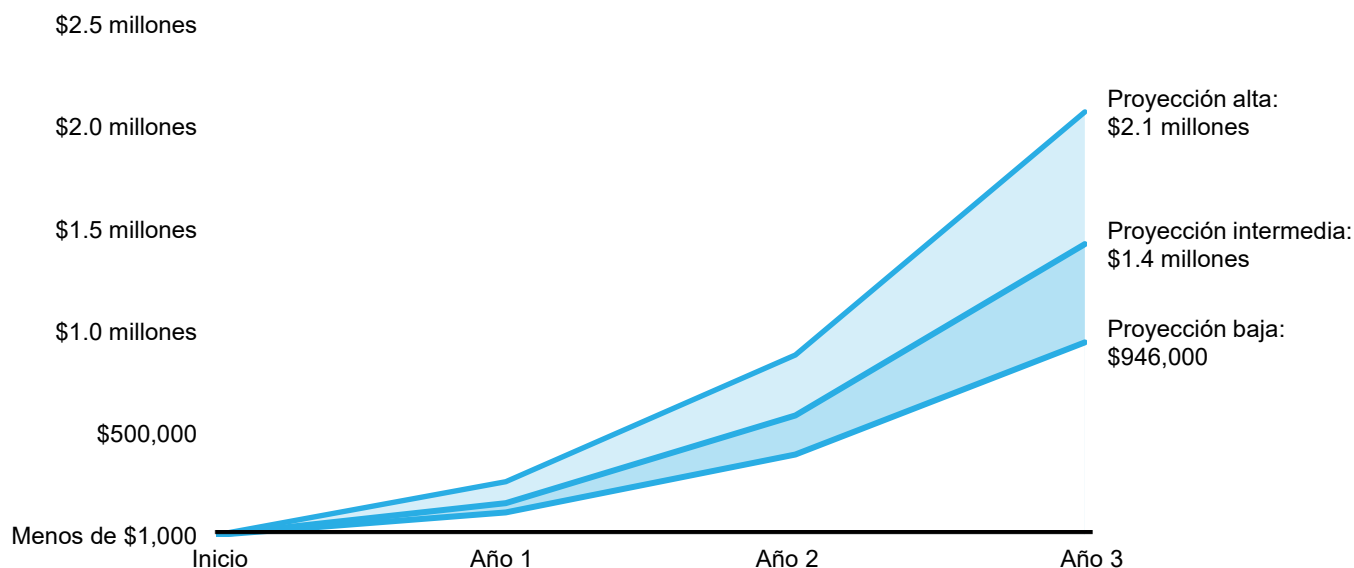
**Modelo y supuestos.** A partir de las entrevistas y la encuesta, Forrester supone lo siguiente para el análisis financiero aplicado a la empresa modelo:

- Cada año, se renueva un 20 % del personal, y se supone que esto es igual para los empleados que usan Copilot para Microsoft 365.
- Antes de Copilot para Microsoft 365, llevaba 45 días incorporar a un empleado nuevo. Para el tercer año, esto se reduce hasta un 30 %.
- El costo total de un empleado recién contratado, incluyendo el salario, los beneficios y las retenciones, es de \$34 por hora.
- Los empleados recién contratados solo aportan un 30 % del valor que crean los empleados totalmente incorporados y con experiencia.
- Del posible aumento total de la productividad o del valor, se incluye el 50 % porque no todo el tiempo ahorrado se destina a hacer tareas adicionales.

- Los gerentes también se ahorran hasta una hora en la incorporación de cada uno de sus nuevos subordinados directos.
- Los gerentes tienen un costo total más alto y se aplica la misma limitación de la productividad.

**Resultados.** Esto deriva en un VP proyectado a tres años que oscila entre \$946,000 (bajo) y \$2.1 millones (alto).

### Transformación empresarial: recursos humanos y cultura (impacto acumulativo a tres años, VP)





Transformación empresarial: recursos humanos y cultura					
Ref.	Parámetro	Fuente	Año 1	Año 2	Año 3
C1	Cantidad de trabajadores que usan Copilot de M365	Empresa modelo	3,000	6,000	10,000
C2	Porcentaje de empleados que están recién contratados	Empresa modelo	20 %	20 %	20 %
C3	Días que llevaba la incorporación antes de Copilot para M365	Entrevistas	45	45	45
C4 <sub>Bajo</sub>	Aceleración al incorporar empleados nuevos gracias a Copilot para M365	Empresa modelo	10 %	15 %	20 %
C4 <sub>Intermedio</sub>			15 %	20 %	25 %
C4 <sub>Alto</sub>			20 %	25 %	30 %
C5 <sub>Bajo</sub>	Días ahorrados por empleado nuevo incorporado (redondeados)	C3*C4	5	7	9
C5 <sub>Intermedio</sub>			7	9	11
C5 <sub>Alto</sub>			9	11	14
C6	Promedio del costo total por hora de un empleado nuevo	Norma del estudio TEI	\$34	\$34	\$34
C7	Productividad del empleado nuevo durante la introducción gradual	Entrevistas	30 %	30 %	30 %
C8	Tiempo recuperado	Norma del estudio TEI	50 %	50 %	50 %
C9 <sub>Bajo</sub>	Subtotal: aceleración al incorporar empleados nuevos	C1*C2*C5*8 horas*C6*C7*C8	\$122,400	\$342,720	\$734,400
C9 <sub>Intermedio</sub>			\$171,360	\$440,640	\$897,600
C9 <sub>Alto</sub>			\$220,320	\$538,560	\$1,142,400
C10 <sub>Bajo</sub>	Días ahorrados por los gerentes por empleado nuevo incorporado	Entrevistas	0.00	0.00	0.00
C10 <sub>Intermedio</sub>			0.00	0.30	0.50
C10 <sub>Alto</sub>			0.50	0.80	1.00
C11	Costo total por hora del gerente de un empleado nuevo	Norma del estudio TEI	\$56	\$56	\$56
C12	Tiempo recuperado	Norma del estudio TEI	50 %	50 %	50 %
C13 <sub>Bajo</sub>	Subtotal: simplificación para los gerentes al incorporar empleados nuevos	C1*C2*C10*8 horas*C11*C12	\$0	\$0	\$0
C13 <sub>Intermedio</sub>			\$0	\$80,640	\$224,000
C13 <sub>Alto</sub>			\$67,200	\$215,040	\$448,000
Ct <sub>Bajo</sub>	Transformación empresarial: recursos humanos y cultura	C9+C13	\$122,400	\$342,720	\$734,400
Ct <sub>Intermedio</sub>			\$171,360	\$521,280	\$1,121,600
Ct <sub>Alto</sub>			\$287,520	\$753,600	\$1,590,400
Total proyectado a tres años: entre \$1,199,520 y \$2,631,520		Valor presente a tres años: entre \$946,278 y \$2,079,083			

## BENEFICIOS NO CUANTIFICADOS

Los entrevistados y encuestados mencionaron estos otros beneficios que observaron en su empresa, pero no pudieron cuantificar:

- **Mejora de la diversidad, la equidad y la inclusión.** Los entrevistados preveían que el contenido generado con Copilot para Microsoft 365 daría ejemplos más variados y se basaría en experiencias más diversas que las que se le podrían ocurrir al empleado típico.

El director de cuentas de una empresa de servicios profesionales destacó: “Creo que generar ideas con Copilot es quizás una forma de contrarrestar algunos de los prejuicios inherentes de los seres humanos. Copilot se puede usar para detectar ese tipo de cuestiones, por lo que, en definitiva, obtenemos soluciones de más alta calidad”.

- **Mayor equilibrio entre el trabajo y la vida personal.** Los entrevistados descubrieron que algunas de las tareas que redujo Copilot para Microsoft 365 eran rutinarias y frustrantes, y les permitió liberar tiempo a los empleados.

El director de experiencias de una empresa de servicios profesionales observó: “Hablamos sobre la posibilidad de que la IA generativa nos permita reducir la semana laboral a cuatro días. Creo que es posible, al menos para ciertos puestos y sectores”.

El director de cuentas que trabaja en otra empresa de servicios profesionales opinó: “El valor que aporta Copilot es evitar algunas de las tareas repetitivas y de poca importancia que se hacen hoy en día. Se puede recurrir a Copilot directamente en cualquier programa que se esté usando para no perder de vista los objetivos laborales a lo largo de la jornada y mantener la concentración en el trabajo de forma constante, ya sea generar ideas, redactar textos o analizar

datos. Es un asistente que ayuda a conectar todos los sistemas diferentes que uno usa”.

- **Cumplimiento y seguridad.** Un avance habitual que se observó con Copilot para Microsoft 365 fue que los empleados dejaron de usar la IA generativa pública para el trabajo. Por lo tanto, los directivos recobraron la confianza en que la información de propiedad exclusiva quedaría protegida dentro de la empresa.

El director general de TI de un conglomerado de empresas comentó: “A nadie le gusta meter la pata con los datos corporativos. Si podemos usar una herramienta interna de manera segura, la protección mejorará. (...) Estamos obligados a hacerlo, así que esto es una ventaja para nosotros”.

El director de tecnología interna de una empresa de servicios públicos manifestó: “Si usamos Copilot e incluso Bing Chat, los datos quedan dentro de los límites de nuestra cuenta empresarial. La gente dejará de pegar información en [una herramienta de IA generativa pública]”.

## FLEXIBILIDAD

El valor de la flexibilidad es distinto para cada cliente. Hay muchas situaciones en las que un cliente podría implementar Copilot para Microsoft 365 y, luego, descubrir otros usos y oportunidades para la empresa. Estas situaciones pueden ser las siguientes:

- **Colaboración más simple entre regiones e idiomas.** Trabajar con diferentes regiones e idiomas puede ser difícil para las empresas que tienen el personal distribuido. Los responsables de la toma de decisiones que fueron entrevistados preveían que Copilot para Microsoft 365 reduciría las barreras de comunicación entre los equipos, lo que facilitaría el trabajo colaborativo y permitiría que las contribuciones a los proyectos fueran más diversas.

El director general de TI de un conglomerado de empresas señaló: “Para mí, Copilot es mucho mejor para la gente que no habla muy bien inglés. Noto mejoras en la calidad y la cantidad de errores gramaticales y en la construcción de las frases”.

- **Mayor creatividad en la resolución de problemas.** Los directivos comerciales y de TI entrevistados consideraron que Copilot para Microsoft 365 podría ayudar a los empleados a ser más creativos, no solo con el contenido que generan, sino también en los procesos de resolución de problemas en general. El aumento de la creatividad es un resultado previsto, ya que Copilot se puede basar en fuentes de información mucho más amplias que las que podría consultar un empleado, lo que puede dar lugar a asociaciones conceptuales impensadas hasta ahora.

El director de cuentas de una empresa de servicios profesionales expresó: “Copilot nos da un grado de creatividad que sería difícil de alcanzar de otra forma. Nos ayuda a relacionar conceptos que no habríamos asociado o nos pone en un contexto en el que no solemos estar. Se puede plantear algo como esto: ‘Dame cinco ideas para resolver este problema como si fuera ingeniero aeroespacial’”.

- **El futuro crecimiento de Copilot.** Los entrevistados y encuestados esperaban que las funcionalidades y casos de uso de Copilot se ampliaran de forma considerable en los próximos años, lo que les daría más oportunidades y beneficios que hoy no son posibles. Algunos de estos cambios están previstos en Copilot para Microsoft 365, mientras que otros se incluirían en Copilot para otros productos de Microsoft, como Dynamics 365. Por otra parte, el uso de Copilot Studio para conectar aplicaciones externas acarreará otros beneficios.

La flexibilidad también se cuantificaría al evaluarla en el marco de proyectos específicos (esto se explica en más detalle en el [Apéndice A](#)).

# Análisis de costos

## ■ Costos cuantificados para la empresa modelo

Costos totales							
Ref.	Costo	Inicio	Año 1	Año 2	Año 3	Total	Valor presente
Dtr	Licencias de Copilot para Microsoft 365	\$0	\$1,134,000	\$2,268,000	\$3,780,000	\$7,182,000	\$5,745,259
Etr	Costos de implementación y gestión	\$2,160,000	\$1,356,000	\$1,356,000	\$1,356,000	\$6,228,000	\$5,532,171
Ftr	Capacitación y experimentación de los empleados	\$25,200	\$1,823,760	\$2,107,440	\$2,997,360	\$6,953,760	\$5,676,811
	Costos totales (ajustados en función del riesgo)	\$2,185,200	\$4,313,760	\$5,731,440	\$8,133,360	\$20,363,760	\$16,954,241

### LICENCIAS DE COPILOT PARA MICROSOFT 365

**Pruebas y datos.** Los entrevistados señalaron que Copilot para Microsoft 365 requiere que los usuarios dispongan de una licencia E3 o E5 de Microsoft 365 con acceso a Azure Active Directory. Copilot para Microsoft 365 cuesta \$30 más por usuario por mes.

A fin de llevar a cabo este análisis, los entrevistados evaluaron Copilot para Microsoft 365 en el marco del Programa de Acceso Anticipado que ofrece Microsoft. Si bien estas autoridades comerciales y de TI entrevistadas no pagaron las licencias para probar Copilot para Microsoft 365, evaluaron sus futuros planes de ampliación considerando que el costo de la licencia sin descuento sería de \$30 por usuario por mes. Del mismo modo, los encuestados todavía no pagaban Copilot para Microsoft 365, ya que se habían interesado y lo estaban evaluando para una posible inversión. De todos modos, los futuros casos de uso y los argumentos internos se elaboraron considerando un costo de \$30 por usuario y por mes.

A continuación, se presentan algunos ejemplos específicos de lo que creen los entrevistados y encuestados sobre el costo de la licencia de Copilot para Microsoft 365:

- En general, los responsables de la toma de decisiones de TI esperaban que la mayoría de

los trabajadores del conocimiento usaran Copilot para Microsoft 365, aunque esto varió en función de los tipos de trabajadores del conocimiento y las normas de la localidad.

- El director de tecnología interna de una empresa de servicios públicos comentó: “Si se usa una vez a la semana para crear una presentación de PowerPoint o un documento de Word, posiblemente sea suficiente, porque eso ya cubriría el costo de la licencia”.

**“Como nos ahorramos un día al mes, la licencia de Copilot se paga con bastante facilidad, ya que suponemos que costará alrededor de €30 por usuario por mes. (...) Una hora al mes seguramente cubrirá el costo de la licencia de Copilot”.**

*Director de tecnología interna de una empresa de servicios públicos*

**Modelo y supuestos.** A partir de las entrevistas y la encuesta, Forrester supone lo siguiente para el análisis financiero aplicado a la empresa modelo:

- La empresa modelo distribuye sus licencias de Copilot para Microsoft 365 entre 10,000 empleados a lo largo de tres años.
- El costo de Copilot para Microsoft 365 es de \$30 por usuario por mes.
- Todos los usuarios de Copilot para Microsoft 365 de la empresa modelo ya tienen una licencia E3 o E5 de Microsoft 365, y esos costos y beneficios no se incluyen en este análisis.

**Riesgos.** Cabe la posibilidad de que los resultados no sean representativos de todas las experiencias, y el costo variará entre las empresas en función de los siguientes factores:

- Para los empleados que no tengan licencias E5 o E3 de Microsoft 365, habrá otros costos y beneficios.
- No se garantiza que el costo de la licencia de Copilot para Microsoft 365 se vaya a mantener indefinidamente en \$30 por usuario y por mes. Este análisis no tiene en cuenta los cambios en los costos que se produzcan con el tiempo.

**Resultados.** Para tener en cuenta estos riesgos, Forrester aumentó este costo en un 5 %, lo que da como resultado un VP total ajustado en función del riesgo a tres años (con un descuento del 5 %) de \$5.7 millones.

### Licencias de Copilot para Microsoft 365

Ref.	Parámetro	Fuente	Inicio	Año 1	Año 2	Año 3
D1	Cantidad de empleados que usan Copilot para Microsoft 365	Empresa modelo		3,000	6,000	10,000
D2	Costo de Copilot para Microsoft 365 por usuario y por mes	Entrevistas		\$30	\$30	\$30
Dt	Licencias de Copilot para Microsoft 365	D1*D2*12 meses	\$0	\$1,080,000	\$2,160,000	\$3,600,000
	Ajuste en función del riesgo	↑5 %				
Dtr	Licencias de Copilot para Microsoft 365 (ajustadas en función del riesgo)		\$0	\$1,134,000	\$2,268,000	\$3,780,000
Total a tres años: \$7,182,000			Valor presente a tres años: \$5,745,259			

## COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN

**Pruebas y datos.** Los entrevistados observaron que sus empleados percibían Copilot para Microsoft 365 como una tecnología transformadora que posibilita una nueva manera de trabajar. No obstante, para transformar una empresa con una nueva tecnología, se necesitaba una integración exhaustiva y una readaptación de los procesos internos, los recursos y las estrategias. Asimismo, hubo muchas iniciativas para gestionar los datos. Por ejemplo, se limpiaron los datos internos, se verificó que los permisos estuvieran bien configurados y se excluyeron ciertos datos de la indexación que hizo Copilot para Microsoft 365.

- Por lo general, las empresas de los entrevistados que introdujeron Copilot para Microsoft 365 tenían un patrocinador ejecutivo y directores de equipos que reconocían usuarios arquetípicos clave y casos de uso de alta prioridad que posibilitarían la transformación.

- El director de tecnología interna de una empresa de servicios públicos calculaba que su intervención como patrocinador ejecutivo requería medio día por semana. Cuatro directivos más se desempeñaron como abanderados de sus respectivas unidades empresariales.
- El coordinador de proyectos de una empresa minorista consideró que llevar adelante una transformación con Copilot para Microsoft 365 equivalía a un trabajo de tiempo completo.

- Una vez superada la etapa de planificación inicial y análisis de los datos, los directivos determinaron los recursos necesarios para transformar las partes de la empresa que correspondieran y garantizar que se tuviera en cuenta la higiene y gobernanza de los datos. Para eso, los directivos de la empresa y sus respectivos equipos tuvieron que reconocer qué aspectos debían transformar y cuál era la mejor forma de hacerlo. Por lo general, intervino un

equipo de profesionales de TI que agregaban fuentes de conocimientos en Copilot para Microsoft 365 y verificaban que todos los recursos estuvieran preparados para que la transformación diera frutos.

- El director de cuentas de una empresa de servicios profesionales destacó que su empresa tenía un equipo de ocho profesionales de TI para gestionar la implementación técnica de Copilot para Microsoft 365. Gran parte de su trabajo se realizó en cuatro semanas.
- El coordinador de proyectos de una empresa minorista calculó que, para la implementación y gestión completa de Copilot para Microsoft 365, se necesitaría invertir \$90,000 en mano de obra interna y externa a lo largo de un año.
- De acuerdo con el especialista en éxito de los clientes y el gerente de un entorno laboral digital que trabajan en una empresa de servicios financieros, su compañía necesitaba que sus equipos de ingeniería, TI y asistencia técnica dedicaran media jornada a implementar Copilot para Microsoft 365.
- El director de experiencias de una empresa de servicios profesionales reconoció varios requisitos para la correcta implementación y gestión de Copilot para Microsoft 365. Esos requisitos eran los siguientes:
  - Definir directrices y prácticas recomendadas para el uso de la IA generativa en el entorno laboral.
  - Implementar medidas para la seguridad de los datos, protocolos de privacidad y sistemas para particulares, grupos empresariales y toda la compañía.
  - Actualizar y preparar una plataforma de gestión de contenido e incluso etiquetar



los datos, de modo que Copilot para Microsoft 365 supiera qué corresponde a cada usuario.

- Recopilar los requisitos de preparación de los departamentos jurídico, de RR. HH., información, seguridad y otros para verificar que se cubrieran las necesidades internas y se acataran las normas externas.
- Preparar a los empleados de asistencia técnica de TI con las tecnologías, los recursos y los materiales necesarios, a fin de que pudieran brindar asistencia a los usuarios de Copilot para Microsoft 365.
- Considerar las diferencias geográficas en todo lo anterior.

**Modelo y supuestos.** A partir de las entrevistas y la encuesta, Forrester supone lo siguiente para el análisis financiero aplicado a la empresa modelo:

- Al principio, se gastan \$500,000 en servicios profesionales destinados a implementar Copilot para Microsoft 365. Eso baja a \$350,000 por año a medida que se agregan más grupos empresariales.
- Es necesario invertir \$1.3 millones más en mano de obra interna para la implementación y gestión

iniciales, que incluye tanto las intervenciones técnicas como las empresariales. Más adelante, cuando se suman más unidades empresariales, este costo es de \$780,000 por año.

**Riesgos.** Cabe la posibilidad de que los resultados no sean representativos de todas las experiencias, y el costo variará entre las empresas en función de los siguientes factores:

- El grado de implementación y gestión de Copilot para Microsoft 365 variará en función de la empresa según el sector, la región, las normas, la complejidad, el tamaño, la madurez, la especialización, el entorno técnico y otros factores.
- El alcance de la limpieza que requieran los datos es muy variable.
- Los lectores deben analizar con detenimiento los costos tanto internos como externos de las actividades mencionadas aquí, que son necesarias para la correcta implementación y gestión de Copilot para Microsoft 365.

**Resultados.** Para tener en cuenta estos riesgos, Forrester aumentó este costo en un 20 %, lo que da como resultado un VP total ajustado en función del riesgo a tres años (con un descuento del 10 %) de \$5.5 millones.

Costos de implementación y gestión						
Ref.	Parámetro	Fuente	Inicio	Año 1	Año 2	Año 3
E1	Servicios profesionales	Entrevistas	\$500,000	\$350,000	\$350,000	\$350,000
E2	Cantidad de ETC de TI que intervienen en la integración técnica y la gestión del cambio	Entrevistas	10	6	6	6
E3	Costo total anual	Entrevistas	\$130,000	\$130,000	\$130,000	\$130,000
E4	Subtotal: costos de reingeniería de los procesos y la integración técnica	E2*E3	\$1,300,000	\$780,000	\$780,000	\$780,000
Et	Costos de implementación y gestión	E1+E4	\$1,800,000	\$1,130,000	\$1,130,000	\$1,130,000
	Ajuste en función del riesgo	↑20 %				
Etr	Costos de implementación y gestión (ajustados en función del riesgo)		\$2,160,000	\$1,356,000	\$1,356,000	\$1,356,000
Total a tres años: \$6,228,000			Valor presente a tres años: \$5,532,171			

## CAPACITACIÓN Y EXPERIMENTACIÓN DE LOS EMPLEADOS

**Pruebas y datos.** Los entrevistados observaron que los usuarios finales necesitaban recibir capacitación formal e informal y experimentar para cambiar verdaderamente su modo de trabajar con Copilot para Microsoft 365. Los capacitadores e instructores también necesitaban tiempo para elaborar los materiales de enseñanza e impartir las sesiones de capacitación. Se preveía que el esfuerzo necesario implicaría más que adaptarse a tecnologías levemente distintas con las que los usuarios solo deberían implementar pequeños cambios en su trabajo.

- La mayoría de las empresas de los entrevistados organizaron clases de capacitación semanales para los usuarios de Copilot para Microsoft 365. En estas clases, los empleados mejoraban la elaboración de sus consignas, recibían sugerencias y aprendían trucos. También aprendían a detectar las alucinaciones de la IA generativa y a crear consignas específicas para evitarlas.
- El director general de TI de un conglomerado de empresas señaló que los usuarios necesitaban experimentar entre 4 y 8 horas con Copilot para Microsoft 365 para poder usarlo con eficacia en su trabajo.
- El vicepresidente de TI para empleados de una empresa del sector industrial incluyó a muchos grupos en la capacitación, entre ellos a los equipos jurídico y de TI.
- El director de experiencias de una empresa de servicios profesionales comentó: “Creo que no es necesario que una empresa contrate a más personal de soporte para Copilot [para Microsoft 365]. Creo que lo importante es brindarles herramientas distintas. Es muy diferente al soporte para otras aplicaciones”.

**Modelo y supuestos.** A partir de las entrevistas y la encuesta, Forrester supone lo siguiente para el análisis financiero aplicado a la empresa modelo:

**“Es fundamental demostrar cómo se puede usar [Copilot para Microsoft 365] de formas valiosas y significativas en un contexto laboral. Es decir, no solo demostrar la funcionalidad, sino también los casos de uso y dar ideas a los usuarios de lo que pueden lograr”.**

*Vicepresidente de TI para empleados, sector industrial*

- Al principio, se dedican 600 horas laborales a elaborar los materiales de capacitación. Se dedican 120 horas laborales más al año para perfeccionarlos y adaptarlos a otros grupos, a medida que se agregan licencias para más empleados.
- Los empleados reciben una primera capacitación de 8 horas el primer año en que reciben una licencia de Copilot para Microsoft 365. A esto se agregan 2 horas anuales más. Este tiempo abarca las clases semanales de las primeras semanas en que los nuevos usuarios obtienen acceso a Copilot para Microsoft 365.
- Fuera de la capacitación formal, los empleados pasan 5 horas anuales experimentando con la herramienta y haciendo sus propias pruebas.

**Riesgos.** Cabe la posibilidad de que los resultados no sean representativos de todas las experiencias, y el costo variará entre las empresas en función de los siguientes factores:

- Si bien los entrevistados descubrieron que Copilot para Microsoft 365 no requería demasiada capacitación, es posible que los

puestos con usos más complejos necesiten más tiempo.

- Del mismo modo, la capacitación continua y para nuevos usuarios tal vez se deba extender más de lo que se supone en este análisis, según la complejidad del entorno empresarial. De acuerdo con Forrester Research, la capacitación es un factor fundamental para el éxito de la iniciativa;

muchas empresas no le dedican tanto tiempo y deberían hacerlo.

**Resultados.** Para tener en cuenta estos riesgos, Forrester aumentó este costo en un 20 %, lo que da como resultado un VP total ajustado en función del riesgo a tres años (con un descuento del 10 %) de \$5.7 millones.

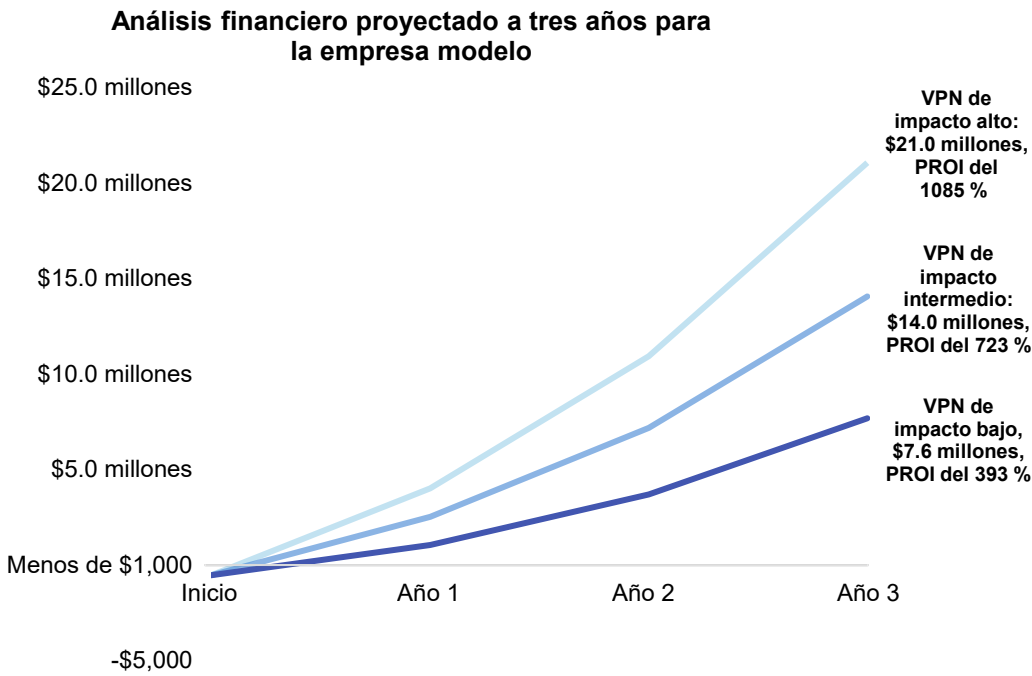
### Capacitación y experimentación de los empleados

Ref.	Parámetro	Fuente	Inicio	Año 1	Año 2	Año 3
F1	Horas de aprendizaje y creación de contenido	Empresa modelo	600	120	120	120
F2	Promedio del costo total por hora	Norma del estudio TEI	\$35	\$35	\$35	\$35
F3	Subtotal: costo del aprendizaje y de la creación de contenido	$F1 \times F2$	\$21,000	\$4,200	\$4,200	\$4,200
F4	Cantidad de usuarios de Copilot para Microsoft 365	Empresa modelo	0	3,000	6,000	10,000
F5	Cantidad de usuarios nuevos de Copilot para Microsoft 365	$F4 - F4_{PY}$	0	3,000	3,000	4,000
F6	Horas por año y por empleado para la capacitación de empleados nuevos	Entrevistas	8	8	8	8
F7	Horas de capacitación en total para empleados iniciales	$F5 \times F6$	0	24,000	24,000	32,000
F8	Horas adicionales por empleado y por año para la capacitación continua	Entrevistas	2	2	2	2
F9	Horas de capacitación en total para la capacitación continua de los empleados	$F8 \times F4_{PY}$	0	0	6,000	12,000
F10	Cantidad de empleados por sesión de capacitación	Entrevistas	25	25	25	25
F11	Subtotal: costo de los instructores que imparten las clases	$F2 \times (F7 + F9) / F10$	\$0	\$33,600	\$42,000	\$61,600
F12	Horas en total por año para la capacitación de los empleados	$F7 + F9$	0	24,000	30,000	44,000
F13	Horas adicionales por año por nuevo usuario de Copilot para M365 para experimentar	Entrevistas	5	5	5	5
F14	Horas en total por año para la experimentación de los empleados	$F5 \times F13$	0	15,000	15,000	20,000
F15	Promedio del costo total por hora	Norma del estudio TEI	\$38	\$38	\$38	\$38
F16	Subtotal: costo para que los empleados se capaciten y experimenten	$(F12 + F14) \times F15$	\$0	\$1,482,000	\$1,710,000	\$2,432,000
Ft	Capacitación y experimentación de los empleados	$F3 + F11 + F16$	\$21,000	\$1,519,800	\$1,756,200	\$2,497,800
	Ajuste en función del riesgo	↑20 %				
Ftr	Capacitación y experimentación de los empleados (ajustadas en función del riesgo)		\$25,200	\$1,823,760	\$2,107,440	\$2,997,360
Total a tres años: \$6,953,760			Valor presente a tres años: \$5,676,811			



# Resumen financiero

## RESUMEN DE LOS PARÁMETROS A TRES AÑOS AJUSTADOS EN FUNCIÓN DEL RIESGO



Los resultados financieros calculados en las secciones “Beneficios” y “Costos” se pueden usar para determinar el PROI y el VPN proyectado de la inversión que haga la empresa modelo. Para este análisis, Forrester presupone una tasa de descuento anual del 10 %.

Los valores del PROI y del VPN proyectado se definen aplicando factores de ajuste en función del riesgo a los resultados no ajustados de cada sección de beneficios y costos.

Análisis del flujo de caja (cálculos ajustados en función del riesgo)						
	Inicio	Año 1	Año 2	Año 3	Total	Valor presente
Costos totales	(\$2,185,200)	(\$4,313,760)	(\$5,731,440)	(\$8,133,360)	(\$20,363,760)	(\$16,954,241)
Beneficios totales (bajos)	\$0	\$3,003,650	\$14,362,845	\$28,518,181	\$45,884,676	\$36,026,842
Beneficios totales (intermedios)	\$0	\$10,866,485	\$24,965,655	\$45,423,475	\$81,255,615	\$64,638,724
Beneficios totales (altos)	\$0	\$18,854,145	\$36,152,413	\$63,041,400	\$118,047,958	\$94,382,096
PROI (bajo)						112 %
PROI (intermedio)						281 %
PROI (alto)						457 %

## Apéndice A: New Technology: Projected Total Economic Impact

New Technology: Projected Total Economic Impact (New Tech TEI) es una metodología creada por Forrester Research que mejora los procesos de decisión sobre tecnología en las empresas y ayuda a los proveedores a comunicar a sus clientes la propuesta de valor de sus productos y servicios. La metodología New Tech TEI ayuda a las empresas a demostrar y justificar el valor tangible de las iniciativas de TI ante los altos directivos y las partes interesadas clave de la compañía.

### ABORDAJE DE LA METODOLOGÍA TOTAL ECONOMIC IMPACT

**Los beneficios proyectados** representan el valor proyectado que el producto aportará a la empresa. La metodología New Tech TEI les da la misma importancia a los valores de los beneficios proyectados y los costos proyectados. Esto permite hacer una evaluación completa del efecto que tendría la tecnología en toda la empresa.

**Los costos proyectados** abarcan todos los gastos necesarios para concretar la propuesta de valor del producto. En la categoría de costos proyectados del estudio New Tech TEI entran los costos continuos adicionales que generará la solución en comparación con el entorno actual.

**La flexibilidad** representa el valor estratégico que se puede obtener con otra inversión futura que se incorpore a la inversión inicial ya realizada. La posibilidad de plasmar ese beneficio tiene un VP calculable.

**Los riesgos** representan la incertidumbre de los cálculos de costos y beneficios dada 1) la probabilidad de que los cálculos coincidan con las proyecciones originales y 2) la probabilidad de que se haga un seguimiento de los cálculos a lo largo del tiempo. Los factores de riesgo de la metodología TEI se basan en una “distribución triangular”.

En la columna de la inversión inicial figuran los costos correspondientes al “momento 0” o al inicio del primer año, a los cuales no se aplica ningún descuento. A todos los demás flujos de caja se les aplica la tasa de descuento a fin de año. Por cada cálculo total de costos y beneficios se estima el VP. En las tablas de resumen, los cálculos del VPN corresponden a la suma de la inversión inicial y los flujos de caja de cada año con el descuento aplicado. Es posible que las sumas y los cálculos del valor presente en las tablas “Beneficios totales”, “Costos totales” y “Flujo de caja” no sean exactas, ya que se pueden haber redondeado.



### VALOR PRESENTE (VP)

El valor presente o actual de los cálculos de costos y beneficios (con los descuentos aplicados) a una tasa de interés (la tasa de descuento). El VP de los costos y beneficios determina el VPN total de los flujos de caja.



### VALOR PRESENTE NETO PROYECTADO (VPN)

El valor presente o actual proyectado de los flujos de caja netos futuros (con los descuentos aplicados) a una tasa de interés (la tasa de descuento). Por lo general, si el VPN proyectado es positivo, significa que es conveniente hacer la inversión, salvo que otros proyectos tengan un VPN más alto.



### RENDIMIENTO DE LA INVERSIÓN PROYECTADO (PROI)

El rendimiento previsto de un proyecto expresado en un porcentaje. El ROI se calcula dividiendo los beneficios netos (es decir, los beneficios menos los costos) entre los costos.



### TASA DE DESCUENTO

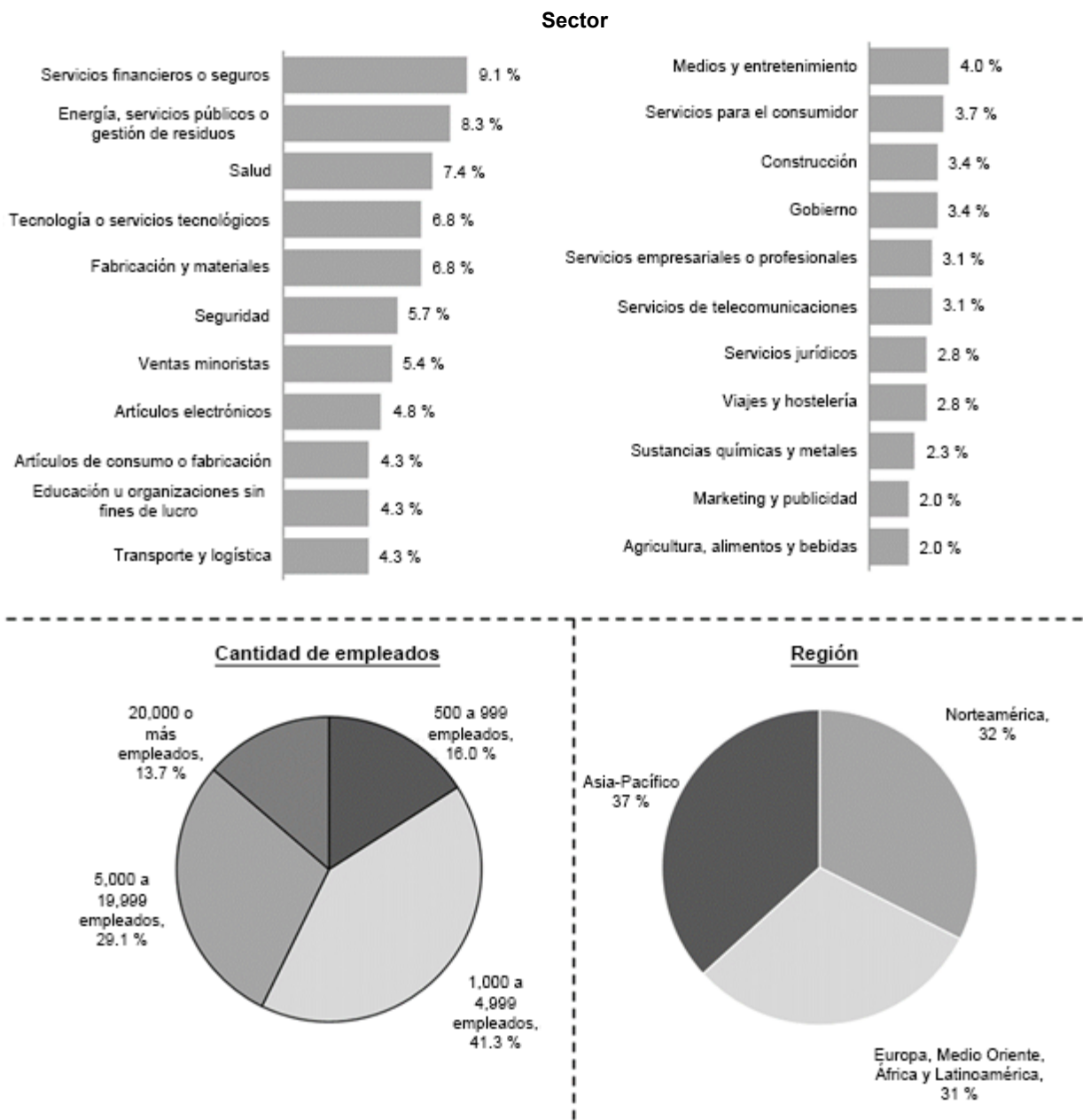
La tasa de descuento aplicada al análisis de flujo de caja para tener en cuenta el valor del dinero en el tiempo. Por lo general, las empresas utilizan tasas de descuento de entre un 8 % y un 16 %.



## Apéndice B: Datos demográficos de las entrevistas y la encuesta

Entrevistas			
Puesto	Sector	Ubicación geográfica	Empleados
Director de cuentas	Servicios profesionales	Sede central de Norteamérica, operaciones multinacionales	50,000
Director general de TI	Conglomerado de empresas	Sede central para Europa, Medio Oriente y África, operaciones multinacionales	10,000
Director de tecnología interna	Servicios públicos	Sede central para Europa, Medio Oriente y África, operaciones multinacionales	25,000
Director de experiencias	Servicios profesionales	Sede central de Norteamérica, operaciones multinacionales	>500,000
Vicepresidente de TI para empleados	Sector industrial	Sede central para Europa, Medio Oriente y África, operaciones multinacionales	95,000
Gerente	Servicios profesionales	Operaciones multinacionales	15,000
Coordinador de proyectos	Ventas minoristas	Europa, Medio Oriente y África	70,000
Especialista en éxito de los clientes	Servicios financieros	Canadá	1,000
Gerente del entorno laboral digital			

Datos demográficos de la encuesta



Referencia: 351 responsables de la toma de decisiones con responsabilidad o influencia en la estrategia de soluciones de IA para su empresa.  
Fuente: Estudio de Forrester Consulting encargado por Microsoft, enero de 2024.

## Apéndice C: Ejemplos de aumentos de la eficiencia en el trabajo

Trabajo ahorrado en resúmenes de información					
Ref.	Parámetro	Fuente	Año 1	Año 2	Año 3
XX1	Cantidad de usuarios de Copilot para Microsoft 365	Empresa modelo	3,000	6,000	10,000
XX2	Horas dedicadas por empleado a leer grandes cantidades de correos electrónicos por semana (sin Copilot para Microsoft 365)	Entrevistas	2.0	2.0	2.0
XX3 <sub>Bajo</sub>			20 %	20 %	20 %
XX3 <sub>Intermedio</sub>	Reducción del tiempo dedicado a leer grandes cantidades de correos electrónicos con Copilot para Microsoft 365	Entrevistas	40 %	40 %	40 %
XX3 <sub>Alto</sub>			60 %	60 %	60 %
XX4 <sub>Bajo</sub>			0.4	0.4	0.4
XX4 <sub>Intermedio</sub>	Horas ahorradas por trabajador que lee grandes cantidades de correos electrónicos por semana	XX2*XX3	0.8	0.8	0.8
XX4 <sub>Alto</sub>			1.2	1.2	1.2
XX5	Porcentaje de usuarios de Copilot para Microsoft 365 que leen grandes cantidades de correos electrónicos por semana	Entrevistas	40 %	50 %	60 %
XX6 <sub>Bajo</sub>			23,040	57,600	115,200
XX6 <sub>Intermedio</sub>	<b>Subtotal: total de horas ahorradas por año por usuarios de Copilot para Microsoft 365 que redactan grandes cantidades de correos electrónicos</b>	<b>XX1*XX4*XX5*48 semanas</b>	<b>46,080</b>	<b>115,200</b>	<b>230,400</b>
XX6 <sub>Alto</sub>			69,120	172,800	345,600
XX7	Cantidad de horas por semana dedicadas a tomar notas en reuniones (sin Copilot para Microsoft 365)	Entrevistas	2.0	2.0	2.0
XX8 <sub>Bajo</sub>			30 %	30 %	30 %
XX8 <sub>Intermedio</sub>	Reducción del tiempo necesario para tomar notas en reuniones con Copilot para Microsoft 365	Entrevistas	50 %	50 %	50 %

XX8 <sub>Alto</sub>			70 %	70 %	70 %
XX9 <sub>Bajo</sub>			0.6	0.6	0.6
XX9 <sub>Intermedio</sub>	Tiempo ahorrado por trabajador que suele tomar notas en reuniones por semana	XX7*XX8	1.0	1.0	1.0
XX9 <sub>Alto</sub>			1.4	1.4	1.4
XX10	Porcentaje de usuarios de Copilot para Microsoft 365 que suelen tomar notas en reuniones	Empresa modelo	5 %	6 %	7 %
XX11 <sub>Bajo</sub>			8,640	20,736	40,320
XX11 <sub>Intermedio</sub>	Subtotal: total de horas ahorradas por año por usuarios de Copilot para Microsoft 365 que suelen tomar notas en reuniones	XX1*XX9*XX10*48 semanasC4	14,400	14,400	14,400
XX11 <sub>Alto</sub>			20,160	48,384	94,080
XX12 <sub>Bajo</sub>			31,680	78,336	155,520
XX12 <sub>Intermedio</sub>	Subtotal: total de horas ahorradas por año por usuarios de Copilot para Microsoft 365 que resumen información	XX6*XX11	60,480	60,480	60,480
XX12 <sub>Alto</sub>			89,280	221,184	439,680
XX13	Tiempo recuperado	Norma del estudio TEI	50 %	50 %	50 %
XX14	Promedio del costo total por hora	Norma del estudio TEI	\$38	\$38	\$38
XXt <sub>Bajo</sub>			\$601,920	\$1,488,384	\$2,954,880
XXt <sub>Intermedio</sub>	Trabajo ahorrado en resúmenes de información	XX12*XX13*XX14	\$1,149,120	\$2,845,440	\$5,654,400
XXt <sub>Alto</sub>			\$1,696,320	\$4,202,496	\$8,353,920

Trabajo ahorrado en borradores de documentos nuevos y correos electrónicos					
Ref.	Parámetro	Fuente	Año 1	Año 2	Año 3
YY1	Cantidad de usuarios de Copilot para Microsoft 365	Empresa modelo	3,000	6,000	10,000
YY2 <sub>Bajo</sub>			30 %	30 %	30 %
YY2 <sub>Intermedio</sub>	Reducción del tiempo necesario para hacer borradores de documentos nuevos con Copilot para Microsoft 365	Entrevistas	45 %	45 %	45 %
YY2 <sub>Alto</sub>			60 %	60 %	60 %
YY3	Horas dedicadas por empleado a redactar grandes cantidades de correos electrónicos por semana (sin Copilot para Microsoft 365)	Empresa modelo	4	4	4
YY4 <sub>Bajo</sub>			1.2	1.2	1.2

YY4 <sub>Intermedio</sub>	Horas ahorradas por empleado que redacta grandes cantidades de correos electrónicos por semana (con Copilot para Microsoft 365)	YY2*YY3	1.8	1.8	1.8
YY4 <sub>Alto</sub>			2.4	2.4	2.4
YY5	Porcentaje de usuarios de Copilot para Microsoft 365 que redactan grandes cantidades de correos electrónicos por semana	Empresa modelo	40 %	50 %	60 %
YY6 <sub>Bajo</sub>			69,120	172,800	345,600
YY6 <sub>Intermedio</sub>	<b>Subtotal: total de horas ahorradas por año por usuarios de Copilot para Microsoft 365 que redactan grandes cantidades de correos electrónicos</b>	<b>YY1*YY4*YY5*48 semanas</b>	<b>103,680</b>	<b>259,200</b>	<b>518,400</b>
YY6 <sub>Alto</sub>			138,240	345,600	691,200
YY7	Horas dedicadas por empleado a redactar propuestas de venta por semana (sin Copilot para Microsoft 365)	Empresa modelo	15	15	15
YY8 <sub>Bajo</sub>			4.5	4.5	4.5
YY8 <sub>Intermedio</sub>	<b>Subtotal: horas dedicadas por empleado a redactar propuestas de venta por semana (con Copilot para Microsoft 365)</b>	<b>YY2*YY7</b>	<b>6.8</b>	<b>6.8</b>	<b>6.8</b>
YY8 <sub>Alto</sub>			9.0	9.0	9.0
YY9	Porcentaje de usuarios de Copilot para Microsoft 365 que redactan propuestas de venta por semana	Empresa modelo	6 %	8 %	10 %
YY10 <sub>Bajo</sub>			38,880	103,680	216,000
YY10 <sub>Intermedio</sub>	<b>Subtotal: total de horas ahorradas por año por usuarios de Copilot para Microsoft 365 que redactan propuestas de venta</b>	<b>YY1*YY8*YY9*48 semanas</b>	<b>58,752</b>	<b>156,672</b>	<b>326,400</b>
YY10 <sub>Alto</sub>			77,760	207,360	432,000
YY11	Horas dedicadas por empleado a redactar descripciones de puestos de trabajo y preguntas para entrevistas por semana (sin Copilot para Microsoft 365)	Empresa modelo	8	8	8
YY12 <sub>Bajo</sub>			2.4	2.4	2.4
YY12 <sub>Intermedio</sub>	Horas ahorradas por empleado al redactar descripciones de puestos de trabajo y preguntas para entrevistas por semana (con Copilot para Microsoft 365)	YY2*YY11	3.6	3.6	3.6
YY12 <sub>Alto</sub>			4.8	4.8	4.8
YY13	Porcentaje de usuarios de Copilot para Microsoft 365 que redactan descripciones de puestos de trabajo y preguntas para entrevistas por semana	Empresa modelo	3 %	4 %	5 %
YY14 <sub>Bajo</sub>			10,368	27,648	57,600
YY14 <sub>Intermedio</sub>	<b>Subtotal: total de horas ahorradas por usuarios de Copilot para Microsoft 365 que redactan descripciones de puestos de trabajo y preguntas para entrevistas por año</b>	<b>YY1*YY12*YY13* 48 semanas</b>	<b>15,552</b>	<b>15,552</b>	<b>41,472</b>
YY14 <sub>Alto</sub>			20,736	20,736	55,296
YY15	Horas dedicadas por empleado a redactar borradores de documentos jurídicos por semana (sin Copilot para Microsoft 365)	Empresa modelo	10	10	10
YY16 <sub>Bajo</sub>			3.0	3.0	3.0

YY16 <sub>Intermedio</sub>	Horas ahorradas por empleado al redactar borradores de documentos jurídicos por semana (con Copilot para Microsoft 365)	YY2*YY15	4.5	4.5	4.5
YY16 <sub>Alto</sub>			6.0	6.0	6.0
YY17	Porcentaje de usuarios de Copilot para Microsoft 365 que redactan borradores de documentos jurídicos por semana	Empresa modelo	2 %	3 %	4 %
YY18 <sub>Bajo</sub>			8,640	25,920	57,600
YY18 <sub>Intermedio</sub>	<b>Subtotal: total de horas ahorradas por año por usuarios de Copilot para Microsoft 365 que redactan borradores de documentos jurídicos</b>	<b>YY1*YY16*YY17* 48 semanas</b>	<b>12,960</b>	<b>38,880</b>	<b>86,400</b>
YY18 <sub>Alto</sub>			17,280	51,840	115,200
YY19	Cantidad de empleados que planifican e imparten talleres por semana (con Copilot para Microsoft 365)	Empresa modelo	10	10	10
YY20 <sub>Bajo</sub>			3.0	3.0	3.0
YY20 <sub>Intermedio</sub>	Horas ahorradas por cada empleado que planifica e imparte talleres por semana (con Copilot para Microsoft 365)	YY2*YY19	4.5	4.5	4.5
YY20 <sub>Alto</sub>			6.0	6.0	6.0
YY21	Porcentaje de usuarios de Copilot para Microsoft 365 que planifican e imparten talleres por semana	Empresa modelo	1 %	2 %	2 %
YY22 <sub>Bajo</sub>			4,320	17,280	28,800
YY22 <sub>Intermedio</sub>	<b>Subtotal: total de horas ahorradas por año por usuarios de Copilot para Microsoft 365 que planifican e imparten talleres</b>	<b>YY1*YY20*YY21* 48 semanas</b>	<b>6,480</b>	<b>25,920</b>	<b>43,200</b>
YY22 <sub>Alto</sub>			8,640	34,560	57,600
YY23 <sub>Bajo</sub>			131,328	347,328	705,600
YY23 <sub>Intermedio</sub>	<b>Subtotal: total de horas ahorradas por año por usuarios de Copilot para Microsoft 365 que redactan borradores de documentos nuevos y correos electrónicos</b>	<b>YY6+YY10+YY14+ YY18+YY22</b>	<b>197,424</b>	<b>522,144</b>	<b>1,060,800</b>
YY23 <sub>Alto</sub>			262,656	694,656	1,411,200
YY24	Tiempo recuperado	Norma del estudio TEI	50 %	50 %	50 %
YY25	Promedio del costo total por hora	Norma del estudio TEI	\$38	\$38	\$38
YYt <sub>Bajo</sub>			\$2,495,232	\$6,599,232	\$13,406,400
YYt <sub>Intermedio</sub>	<b>Trabajo ahorrado en borradores de documentos nuevos y correos electrónicos</b>	<b>YY23*YY24*YY25</b>	<b>\$3,751,056</b>	<b>\$9,920,736</b>	<b>\$20,155,200</b>
YYt <sub>Alto</sub>			\$4,990,464	\$13,198,464	\$26,812,800

## Apéndice D: Materiales complementarios

*Investigaciones relacionadas de Forrester*

[Predictions 2024: Tech Leadership](#), Forrester Research, Inc., 8 de septiembre de 2023.

[The State Of Generative AI, 2024](#), Forrester Research, Inc., 26 de enero de 2024.

## Apéndice E: Notas al final

---

<sup>1</sup> Total Economic Impact es una metodología creada por Forrester Research que mejora los procesos de decisión sobre tecnología en las empresas y ayuda a los proveedores a comunicar a sus clientes la propuesta de valor de sus productos y servicios. La metodología TEI ayuda a las empresas a demostrar, justificar y materializar el valor tangible de las iniciativas de TI ante los altos directivos y otras partes interesadas clave de la compañía.

<sup>2</sup> Fuente: [How to Drive Employee Productivity With Generative AI](#), Forrester Research, Inc., 11 de marzo de 2024.

<sup>3</sup> Los porcentajes mencionados en este párrafo se basan en lo que respondieron 239 responsables de la toma de decisiones de TI de todo el mundo con una estrategia de IA generativa cuando les preguntaron: “¿Qué impacto ha tenido la IA generativa en sus otros planes de inversión en IA?”. Fuente: [Encuesta AI Pulse de Forrester, julio de 2023](#).

<sup>4</sup> Fuente: [Margins by sector](#), NYU Stern School of Business, enero de 2024.

<sup>5</sup> Fuente: [Build Your Business Case For Microsoft 365 Copilot](#), Forrester Research, Inc., 24 de octubre de 2023.





FORRESTER®