

Servicios profesionales



Servicios profesionales

Rápida adopción de la IA con crecientes requisitos de habilidades en IA.

La IA ya no es dominio exclusivo de las grandes tecnológicas. Su integración en los servicios tradicionales del sector de los servicios profesionales, como la consultoría y los servicios legales, está en rápido crecimiento, y con ella, la demanda de talento cualificado.

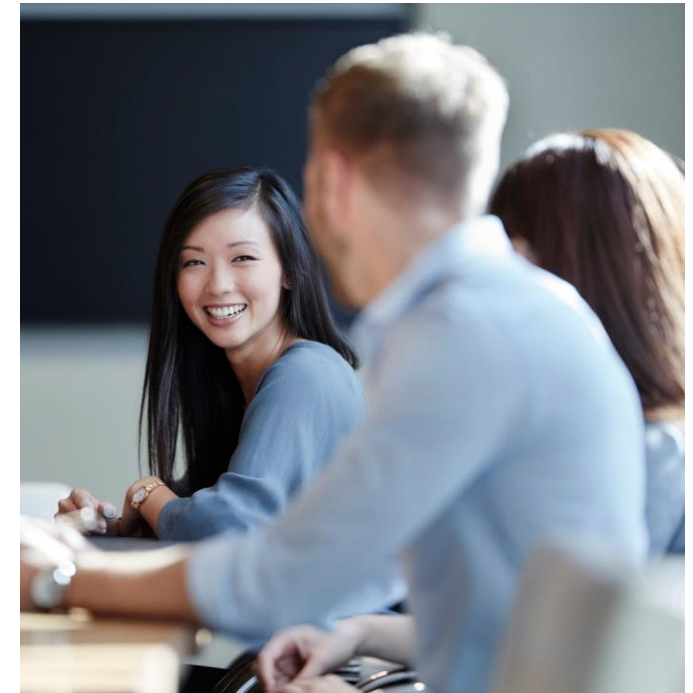
El sector, que generalmente aporta valor a través del conocimiento y la experiencia, ya se beneficia de la mejora y la automatización de la IA; una tendencia reconocida por los principales proveedores de servicios profesionales a nivel mundial.

En este informe del sector, analizamos cómo el sector de los servicios profesionales está adoptando la IA y cómo esto está afectando al empleo y al talento.

Los trabajos expuestos a la IA son aquellos que incluyen muchas tareas en las que se puede usar IA. Por ejemplo: analistas financieros, ingresadores de datos¹. Usamos "impulsado por IA" como equivalente a "expuesto a IA".

Los trabajos aumentables son trabajos expuestos a la IA, en los que esta mejora o apoya el juicio y la experiencia humana en diversas tareas. Por ejemplo: cirujanos, jueces².

Los trabajos automatizables son trabajos expuestos a la IA, en los que esta puede realizar numerosas tareas. Por ejemplo: programadores de *software*, personal de atención al cliente.



Un importante contribuyente al crecimiento económico y al empleo

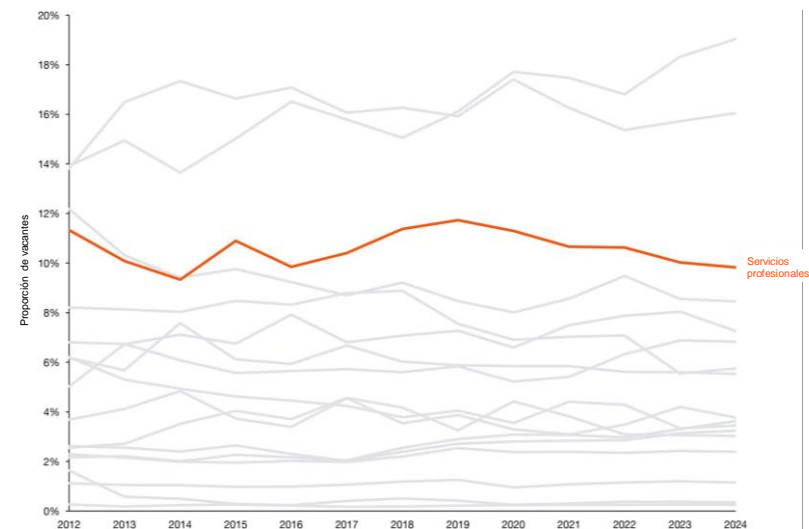
El sector de los servicios profesionales está en rápido crecimiento: se valoró en US\$ 5,03 billones en 2020¹ y se espera que crezca a una tasa del 5,7% hasta alcanzar poco menos de US\$ 8 billones en 2029².

En cuanto al mercado laboral, los datos de nuestro Barómetro de la IA en el empleo 2025 muestra que la participación del sector en el total de vacantes se ha mantenido prácticamente constante, con pequeñas fluctuaciones. El sector representó el 9,8% de las vacantes mundiales en 2024, ligeramente por debajo del 11,3% de 2012 (Figura 1).

Sin embargo, esta participación estable no debería ocultar el significativo repunte subyacente en la contratación en el sector. La IA se está convirtiendo rápidamente en una habilidad clave muy solicitada en los servicios profesionales. El Foro Económico Mundial ha proyectado un crecimiento significativo en los puestos relacionados con la tecnología dentro del sector de los servicios profesionales, incluyendo especialistas en IA, desarrolladores de *software* e ingenieros de tecnología financiera. Debido a los avances tecnológicos y la transformación digital, estos roles se encuentran entre los empleos de más rápido crecimiento a nivel mundial³.

Figura 1: La proporción de vacantes de empleo en el sector de servicios profesionales se mantuvo prácticamente constante entre 2012 y 2024

Proporción de vacantes de empleo en el sector de servicios profesionales a lo largo del tiempo, 2012 a 2024, países seleccionados*.



Fuentes: Análisis de PwC de los datos de Lightcast

*Tenga en cuenta que algunos países solo cuentan con datos de 2018 o 2021 en adelante. Para mantener la coherencia, en esta métrica solo incluimos los seis países que cuentan con datos completos de publicaciones desde 2012: EE. UU., Reino Unido, Canadá, Australia, Nueva Zelanda y Singapur.

¹ Global News Wire, 'Professional services overview—market size, opportunities, trends and strategies,' 6 Mayo 2024

² The Business Research Company, 'Professional services global market report 2025,' Enero 2025

³ World Economic Forum, *The Future of Jobs Report 2025*, 7 Enero 2025

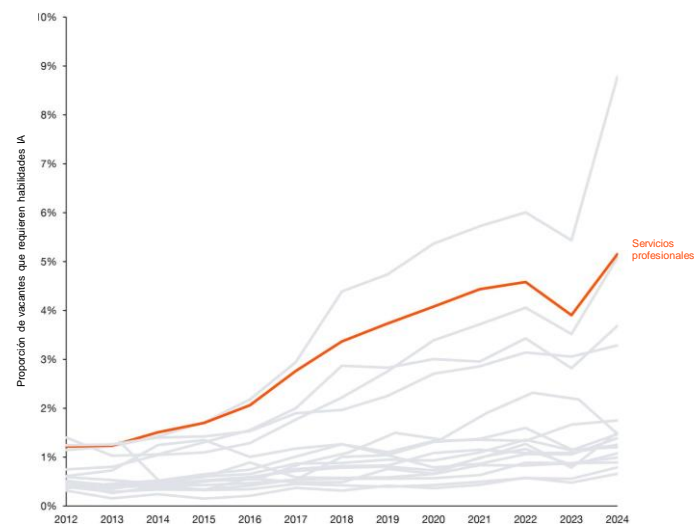
El sector de los servicios profesionales está a la vanguardia de la IA

El sector de los servicios profesionales se encuentra entre los sectores con las tasas más altas de adopción de la IA, según el Foro Económico Mundial. Esto es particularmente cierto en las funciones que generan grandes volúmenes de datos estructurados y no estructurados, como en los servicios legales y de consultoría⁴. Los informes de la industria revelan que la IA generativa ha permitido a los profesionales recuperar hasta 20 horas a la semana de las tareas administrativas y mejorar la calidad de los entregables hasta en un 30%⁵.

Esta rápida adopción de la IA ha dado lugar a un aumento de la demanda de habilidades de IA, como se ve en el crecimiento de las ofertas de trabajo que requieren estas habilidades en el sector de los servicios profesionales. La proporción de vacantes que requieren competencias en IA ha crecido casi todos los años desde 2012, alcanzando el 5,1% en 2024, la segunda más alta de todas las industrias, a la par con los servicios financieros y solo por detrás de la industria de la información, la comunicación y la tecnología (Figura 2).

Figura 2: La proporción de ofertas laborales que requieren habilidades de IA en el sector de servicios profesionales se encuentra entre las más altas de todos los sectores

Porcentaje de vacantes de empleo que requieren habilidades de IA en el sector de servicios profesionales a lo largo del tiempo, 2012 a 2024, países seleccionados*



Fuentes: Análisis de PwC de los datos de Lightcast

*Tenga en cuenta que algunos países solo cuentan con datos de 2018 o 2021 en adelante. Para mantener la coherencia, en esta métrica solo incluimos los seis países que cuentan con datos completos de publicaciones desde 2012: EE. UU., Reino Unido, Canadá, Australia, Nueva Zelanda y Singapur.

4 World Economic Forum, *AI in Action: Beyond experimentation to Transform Industry*, Enero 2025

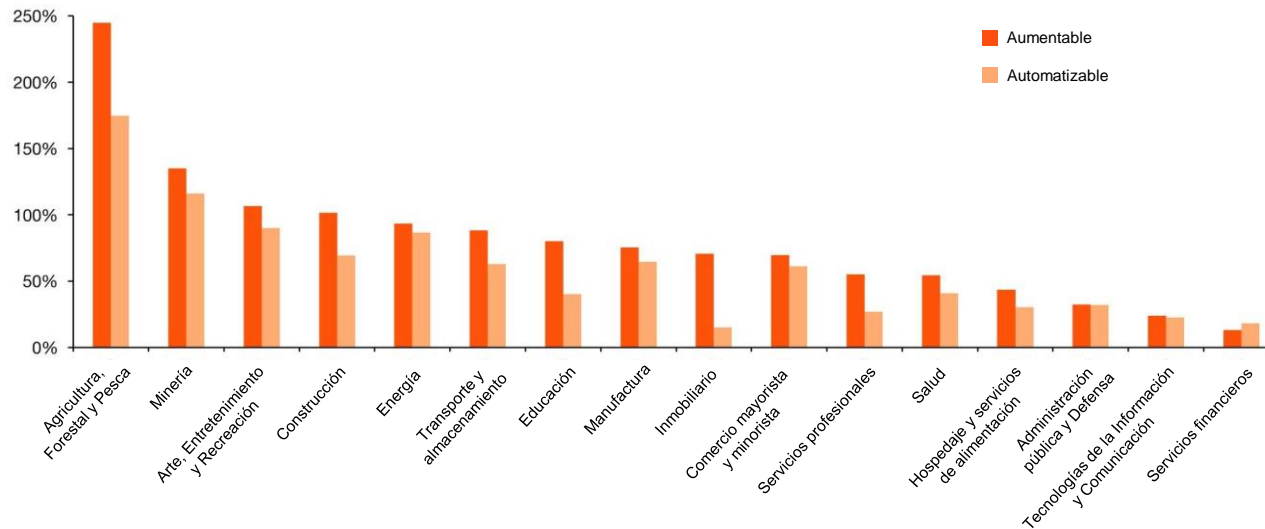
5 Firmwise, *AI in Professional Services: 2025 State of the Industry Report*, 20 Marzo 2025

Los empleos aumentables experimentan una mayor demanda

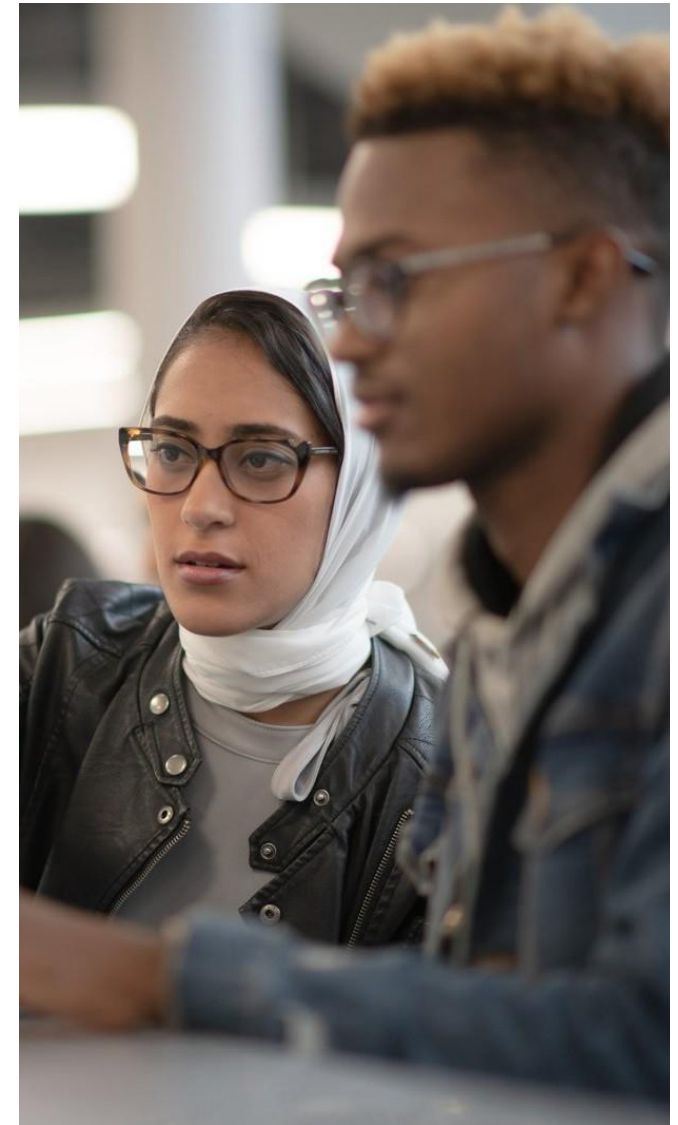
Como ocurre en la mayoría de los sectores, el crecimiento de la demanda de empleos aumentables es mayor que el de los automatizables en el sector de servicios profesionales (Figura 3).

Figura 3: La demanda de empleos aumentables es aproximadamente el doble que la de los automatizables en servicios profesionales.

Crecimiento promedio en empleos aumentables y automatizables, 2019 a 2024, por industria



Fuentes: Análisis de PwC de los datos de Lightcast



Todos los trabajos están experimentando cambios rápidos en los requisitos de habilidades

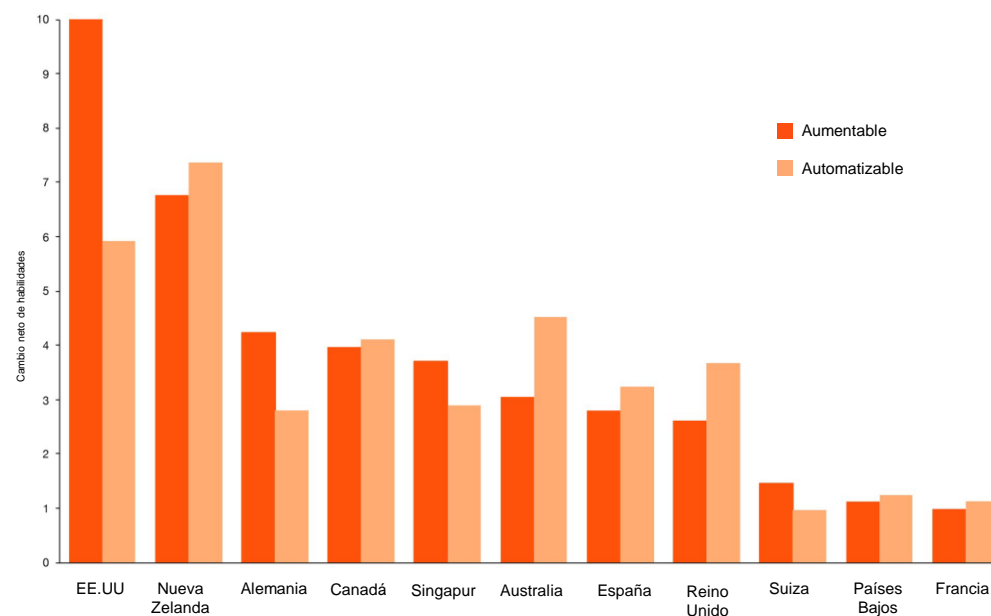
Las tendencias globales en todos los sectores muestran que los empleos automatizables están experimentando la mayor disrupción en cuanto a habilidades. Sin embargo, en el sector de Servicios Profesionales, el cambio neto en las habilidades de los empleos expuestos a la automatización es similar al de los expuestos a la aumentable, lo que indica que la mayoría de los empleos del sector están experimentando, y seguirán experimentando, una rápida evolución en los requisitos de habilidades.

Una excepción a esta tendencia es Estados Unidos, el mayor mercado para la industria global de Servicios Profesionales (Figura 4). En Estados Unidos, el cambio neto de habilidades para los empleos aumentables es casi el doble que para los empleos automatizables. Es posible que los empleadores estadounidenses tengan planes más audaces para complementar los puestos de Servicios Profesionales con IA, y que, por lo tanto, los requisitos de habilidades de IA para dichos puestos estén evolucionando con mayor rapidez.

En Estados Unidos, el cambio neto de habilidades para los empleos aumentables es casi el doble que para los empleos automatizables.

Figura 4: Las habilidades buscadas por los empleadores están cambiando especialmente rápido para los trabajos de servicios profesionales en EE.UU. y Nueva Zelanda.

Cambio neto de habilidades para empleos más expuestos a la ampliación y automatización en el sector de servicios profesionales entre 2019 y 2024, por territorio



Fuentes: Análisis de PwC de los datos de Lightcast

Para este análisis utilizamos un subconjunto de países desarrollados que tienen buena disponibilidad de datos.

Los trabajadores con habilidades en IA reciben mejor sueldo

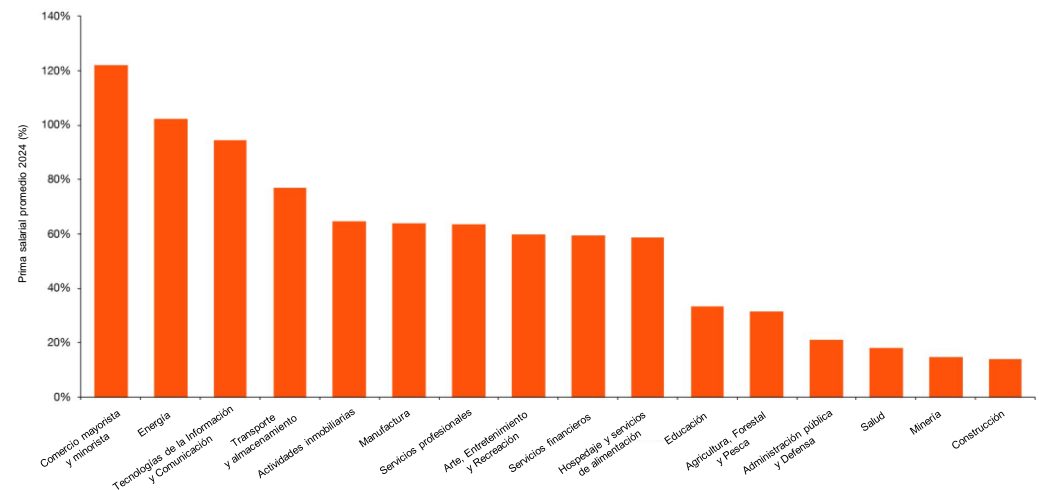
Con las habilidades en IA cada vez más solicitadas, no es sorprendente que los trabajadores con estas habilidades estén recibiendo mejores sueldos que sus colegas que no las poseen.

En Servicios Profesionales, los trabajadores en empleos tanto aumentables como automatizables están disfrutando de una prima salarial de 64%, superando el promedio entre industrias del 56% (Figura 5).



Figura 5: Los trabajadores de servicios profesionales con habilidades de IA tienen un salario superior al 64%

Prima salarial promedio para empleos si se publican con “habilidades de IA”, 2024, por sector.



Fuentes: Análisis de PwC de los datos de Lightcast

La prima salarial promedio se calcula promediando los resultados por industria. No ponderamos por tamaño de muestra. Nuestro análisis incluye ocupaciones más expuestas a la IA (no aquellas menos expuestas a la IA).

Próximos pasos para los líderes empresariales

1. Utilizar la IA para la transformación de toda la empresa. Muchas organizaciones están comenzando a utilizar la IA para casos de uso aislados. Pero el verdadero beneficio viene cuando la IA se utiliza para transformar la creación de valor a nivel de toda la empresa, generando nuevos flujos de ingresos y obteniendo ventaja competitiva.

2. Tratar a la IA como una estrategia de crecimiento, no solo de eficiencia. Las empresas están utilizando la IA no solo para controlar la cantidad de personal, sino más bien para ayudar a los colaboradores a crear más valor. Las empresas que usan la IA solo para reducir el número de personal podrían perderse oportunidades mucho más grandes de usar la IA para conquistar nuevos mercados o generar nuevas fuentes de ingresos.

3. Priorizar la IA agéntica como multiplicador exponencial de la fuerza laboral. Con agentes de IA a tu disposición, los colaboradores pueden lograr mucho más. Los líderes empresariales que adopten agentes tempranamente no solo reducirán costos, sino que pueden crear organizaciones que piensen, se adapten y ejecuten más rápido que sus competidores. El sistema operativo de agentes de PwC ayuda a las empresas a obtener el mayor valor de sus agentes al permitirles trabajar como equipo, compartiendo contexto, operando en diferentes plataformas y aprendiendo unos de otros.

4. Permitir que la fuerza laboral tenga las habilidades para aprovechar al máximo el poder de la IA. A medida que la IA genera un gran cambio en las habilidades que los colaboradores necesitan, construye una imagen clara, basada en datos, de las brechas de habilidades y crea un plan para cerrarlas.

5. Desbloquear el potencial transformador de la IA construyendo confianza. Nuestra investigación sugiere que el dividendo de crecimiento de la IA no está garantizado y depende no sólo del éxito técnico, sino que también de una implementación responsable, una gobernanza clara y la confianza pública y organizacional.