
IMPACTIA · WHITE PAPER · MARZO 2026

De la promesa de la IA a la ventaja operacional

Por qué las empresas medianas que postergan la adopción de IA ya están quedando atrás — y cómo convertirla en crecimiento, no solo en reducción de costos

hello@getimpactia.com · getimpactia.com

AUDIENCIA

Dueños, COOs y Directores de Operaciones de empresas no tecnológicas. Líderes en Ops, Finanzas, Soporte al Cliente y Ventas.

PROPÓSITO

Un camino práctico y medible de piloto a producción, con un modelo de entrega diseñado para operaciones reales y complejas.

Resumen Ejecutivo

La adopción de IA se está acelerando, pero la captura de valor no. Muchas empresas pueden hacer demos; pocas logran integrar la IA en el sistema operativo del negocio.

Las barreras más grandes rara vez son la calidad del modelo. Son la ambigüedad de los procesos, las restricciones tecnológicas heredadas, la fricción de datos y governance y, fundamentalmente, la confianza del equipo. Bien implementada, la IA es una palanca de crecimiento y productividad: ciclos más rápidos, mayor capacidad, mejor experiencia del cliente. No solo una herramienta para recortar costos.

Este documento ofrece un framework orientado a producción (Fases A-E) con cronogramas, KPIs y un modelo de entrega optimizado para la realidad de las PyMEs y empresas medianas.

Señales de que 2026 es el año de la escala

- El 78% de las organizaciones reportó usar IA en 2024, frente al 55% en 2023.
- El gasto global en IT está proyectado en \$6,15T para 2026 (+10,8% interanual); sistemas de data center: \$653B (+31,7%).
- El 52% de los trabajadores en EE.UU. está preocupado por cómo podría usarse la IA en su lugar de trabajo.

Fuentes: Stanford AI Index 2025; Gartner feb. 2026; Pew Research Center feb. 2025.

1. La brecha entre adopción y valor

La mayoría de las empresas medianas ya son 'curiosas respecto a la IA' y muchas tienen pilotos en marcha. La brecha aparece en el momento en que intentan operacionalizarla: conectarla a sistemas reales, manejar excepciones, garantizar auditabilidad, construir ciclos de feedback, capacitar equipos y medir resultados. La IA es fácil de demostrar y difícil de integrar en las operaciones diarias.

Qué está cambiando en 2026

- **La IA se está convirtiendo en una línea presupuestaria, no en una novedad.** Gartner proyecta el gasto en software en \$1,43T para 2026 (+14,7% interanual) y crecimiento acelerado en infraestructura de IA.
- **Las organizaciones están explorando workflows agénticos.** McKinsey reporta que el 23% ya escala algún sistema de IA agéntica y el 39% está experimentando.
- **Los líderes esperan una transición próxima de experimentos a producción:** Deloitte reporta que la proporción de empresas con más del 40% de sus proyectos de IA en producción pasará del 25% actual al 54% en seis meses.

23%

de las organizaciones ya escala algún sistema de IA agéntica, y otro 39% está experimentando activamente.

McKinsey, State of AI, 2025

54%

de las empresas esperan tener más del 40% de sus proyectos de IA en producción en seis meses, frente al 25% actual.

Deloitte, State of AI in the Enterprise, 2026

2. Por qué la adopción de IA se traba en operaciones reales

En empresas no tecnológicas, el trabajo se ejecuta a través de hilos de email, planillas, PDFs, colas de tickets, portales de proveedores y sistemas legacy. La restricción casi nunca es el modelo de IA. La restricción es el proceso: dónde se toman decisiones, dónde viven los datos, cómo se manejan las excepciones y quién es responsable cuando la automatización falla.

Modos de fallo más comunes

- **Ambigüedad de procesos:** el proceso real es conocimiento tácito del equipo; la documentación es incompleta o aspiracional.
- **Restricciones tecnológicas heredadas:** sistemas sin APIs, herramientas solo de escritorio, exportaciones frágiles y handoffs manuales.
- **Fricción de datos:** inputs no estructurados (PDFs, escáneos), identificadores inconsistentes, ausencia de fuente de verdad.
- **Governance y riesgo:** incertidumbre sobre qué datos pueden usarse, reglas de retención, trazabilidad y permisos.
- **Brecha de medición:** los equipos miden actividad (prompts, herramientas) en lugar de resultados (tiempo de ciclo, tasa de error, backlog).

“La restricción rara vez es el modelo. Es el proceso: dónde se toman las decisiones, dónde viven los datos, cómo se manejan las excepciones y quién es dueño del resultado cuando la automatización falla.”

3. La barrera humana: el miedo a los despidos y la pérdida de confianza

La ansiedad del equipo no es un tema secundario: es una restricción operacional. Si los empleados creen que la adopción de IA es un camino hacia despidos, van a resistirse racionalmente, evitar compartir casos borde y minimizar la experimentación. Eso rompe el ciclo de feedback necesario para llevar los sistemas a calidad de producción.

Pew Research Center reporta que el 52% de los trabajadores en EE.UU. siente preocupación por cómo podría usarse la IA en su trabajo, y el 32% cree que llevará a menos oportunidades laborales a largo plazo.

52%

de los trabajadores en EE.UU. está preocupado por el uso de la IA en su trabajo. El 32% cree que reducirá las oportunidades laborales.

Pew Research Center, febrero 2025

Una postura práctica para quienes lideran operaciones

- **Tratá la IA primero como creación de capacidad:** entregas más rápidas, menos errores, más volumen con el mismo equipo.
- **Sé explícito sobre la intención:** medí resultados y reinvertí la capacidad liberada en crecimiento y experiencia del cliente.
- **Rediseña roles y estándares de calidad:** definí qué significa trabajo asistido por IA y cómo se revisa.
- **Hacé visibles los logros:** publicá métricas antes/después y aprendizajes; construye confianza con transparencia.

4. Por qué esperar es caro: la ventaja operacional se acumula

La IA genera ventajas que se acumulan cuando está integrada en los workflows. Los ciclos más rápidos mejoran la capacidad de respuesta, reducen el backlog, aumentan la conversión y liberan tiempo para trabajo de mayor valor. Cada mejora produce datos más limpios, mejores SOPs y una base más sólida para la siguiente automatización.

Evidencia de impacto medible en productividad

En un estudio de campo a gran escala de un asistente de IA generativa para agentes de soporte (Brynjolfsson, Li, Raymond — NBER / QJE 2024), el acceso a la herramienta aumentó la productividad un 14% en promedio, con ganancias de hasta el 34% para los trabajadores con menos experiencia. Este tipo de impacto es realista cuando la IA está integrada en el workflow, no usada como un chat aislado.

14%

de aumento promedio de productividad al integrar IA generativa en soporte al cliente, llegando al 34% para trabajadores menos experimentados.

Brynjolfsson, Li, Raymond — NBER Working Paper 31161 / QJE 2024

40%

de aumento promedio de productividad reportado por PyMEs de América Latina después de adoptar herramientas de IA.

Microsoft SMB AI Survey, 2024

5. Dónde funciona primero la IA en operaciones medianas

Los puntos de partida con mayor ROI suelen ser workflows con toma de decisiones repetitiva, alto volumen de excepciones e inputs no estructurados. Estas áreas generalmente tienen baselines medibles y outputs claros, lo que facilita demostrar valor rápido.

Dominios de alto impacto (primeros 90 días)

- **Operaciones y back office:** ingesta de documentos, validación, enrutamiento, reconciliación, manejo de excepciones.
- **Soporte al cliente:** asistencia al agente, recuperación de conocimiento, QA, clasificación y resumen de tickets.
- **Operaciones de ventas:** clasificación de leads, investigación de cuentas, armado de propuestas, higiene de CRM, seguimientos.
- **Operaciones financieras:** codificación de facturas, cobranza, comunicación con proveedores, manejo de disputas.
- **Workflows de compliance específicos por industria:** clasificación, detección de discrepancias, armado de paquetes de auditoría.

6. El Framework de Piloto a Producción (A–E)

Este framework está diseñado para PyMEs y empresas medianas: equipos pequeños, poco margen de error, sistemas heterogéneos y necesidad de demostrar valor rápido. Evita el teatro de documentación de procesos y se enfoca en puntos de decisión, métricas y producción robusta.

A

1–2 semanas

Diagnosticar

- Mapear el workflow en los puntos de decisión: qué dispara el trabajo, qué decisiones se toman, qué excepciones ocurren.
- Establecer métricas de baseline: tiempo de ciclo (P50/P90), contactos por caso, tasa de reproceso, envejecimiento del backlog.
- Revisión de riesgos: sensibilidad de datos, retención, auditoría, modos de falla, aprobaciones.

B

2–3 días

Priorizar

- Puntuar oportunidades por Valor × Factibilidad × Probabilidad de adopción.
- Preferir candidatos de ciclo cerrado: inputs/outputs claros y antes/después medible.
- Identificar la primera tarea de instrumentación: cómo vas a medir los resultados.

C

2–4 semanas

Piloto

- Entregar un piloto con forma de producción: humano en el loop, rollback seguro, logging y controles de calidad.
- Lanzar el slice más pequeño que pruebe: (1) factibilidad, (2) dirección del ROI, (3) adopción del equipo.
- Documentar excepciones y casos borde; incorporarlos al build de producción.

D

4–8+ semanas

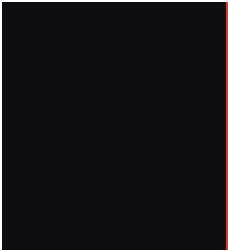
Build de Producción

- Integrar con sistemas reales: email, CRM, ticketing, documentos, almacenamiento.
- Agregar monitoreo (calidad + deriva del modelo), rutas de escalación, permisos y trazabilidad.
- Crear un ciclo de feedback: capturar fallas, agruparlas, corregir causas raíz, actualizar SOPs.

E

Continuo

Operar y Expandir

- 
- Revisión semanal de KPIs: tiempo de ciclo, backlog, error/reproceso, throughput.
 - Mejora continua: priorizar clusters de error y expansión a workflows adyacentes.
 - Governance liviano pero explícito: uso de datos, aprobaciones, cambios de modelo/herramienta.

7. KPIs que prueban adopción real

Medí resultados operacionales, no actividad de IA. Los KPIs que siguen son los mismos que importaban antes de la IA, los que confían los líderes de operaciones y los equipos de finanzas. Son difíciles de manipular y fáciles de interpretar.

Las métricas que importan

- **Tiempo de ciclo por workflow** (P50 y P90: mediana y percentil 90)
- **Distribución de envejecimiento del backlog** — qué porcentaje de ítems abiertos tiene más de 7, 14 y 30 días
- Contactos por caso / handoffs por transacción
- **Tasa de error y reproceso** — y las categorías de error de mayor volumen
- **Porcentaje de procesamiento directo** — output completado sin intervención humana
- **Tiempo de respuesta y resolución al cliente** (para workflows de soporte)
- **Tiempo de armado de propuesta y tasa de conversión** (para workflows de ventas)
- **Costo por transacción** donde la economía unitaria sea medible

“No midas prompts. Medí la operación. Si el tiempo de ciclo no se mueve, el sistema no está funcionando.”

8. Una narrativa de crecimiento que reduce el miedo y aumenta la adopción

Los líderes suelen hablar de ahorro de costos porque es fácil de cuantificar. Pero ese encuadre puede reducir la adopción al activar el miedo a perder el empleo. Para las empresas medianas, la historia más potente en el corto plazo suele ser el crecimiento vía creación de capacidad: hacer más con el mismo equipo y mejorar la experiencia del cliente.

Un mensaje práctico para los equipos

- No estamos automatizando para eliminar personas; estamos automatizando para eliminar cuellos de botella, reprocesos y tareas de bajo valor.
- Vamos a medir resultados y reinvertir la capacidad liberada en trabajo de mayor valor, experiencia del cliente y crecimiento.
- Vamos a desarrollar los roles hacia el manejo de excepciones, control de calidad, comunicación con clientes y ownership de procesos.

9. El Modelo de Entrega de Impactia

Las transformaciones de IA fallan cuando se fragmentan en handoffs: un deck de estrategia por un lado, un proveedor de herramientas por otro, equipos internos solos para operacionalizarlo. Impactia está diseñada como un modelo de punta a punta con responsabilidad compartida sobre los resultados: el mismo equipo que entiende tu operación construye el sistema y lo opera.

Consultar — Diagnosticar y Priorizar

- Discovery rápido enfocado en cuellos de botella operacionales, no en brainstorming genérico.
- Métricas de baseline claras y un roadmap de ROI priorizado.
- Postura de seguridad y governance apropiada para tu perfil de riesgo.

Construir — De Piloto a Producción

- Automatización de workflows con controles humanos en el loop.
- Integración custom con tus sistemas reales, incluyendo restricciones sin API.
- Producción robusta: logging, monitoreo, permisos y trazabilidad de auditorías.

Operar — Correr, Mejorar, Expandir

- Revisiones periódicas de KPIs y ciclos de optimización.
- Soporte para cambios de modelo y herramientas, tuning de prompts y workflows, y nuevas automatizaciones.
- Un camino de expansión sostenido: de un workflow a un portfolio operacional.

¿Listo para pasar de piloto a producción?

hello@getimpactia.com · getimpactia.com

10. Panorama 2026: por qué es ahora

- **El AI Index de Stanford muestra que el uso de IA ya superó el umbral mayoritario:** el 78% de las organizaciones reportó uso de IA en 2024.
- **Gartner proyecta aceleración continua en gasto de IA durante 2026,** con fuerte crecimiento en sistemas de data center (+31,7%) y software (+14,7%).
- **McKinsey reporta escalado creciente de IA agéntica,** lo que indica que la próxima ola es la automatización a nivel de workflow, no solo herramientas aisladas.
- **Los datos de Deloitte sugieren que muchas organizaciones esperan una transición cercana** de portfolios experimentales a portfolios de producción.

Conclusión

La ventaja de IA en 2026 la va a determinar la ejecución operacional: la capacidad de pasar de pilotos a producción, ganar la confianza del equipo, instrumentar resultados y expandir la automatización de manera iterativa. Los ganadores no serán las empresas con mejor acceso a modelos. Serán las que integren la IA en el sistema operativo de su negocio.

Para las empresas medianas sin equipos dedicados de IA, el camino no es construir capacidad interna primero y ejecutar después. Es encontrar un socio que pueda cerrar la última milla y moverse ahora. El costo de un despliegue estructurado es fijo y predecible. El costo de esperar se acumula silenciosamente en crecimiento más lento, costos relativos más altos y posiciones competitivas cada vez más difíciles de recuperar.

Referencias

- [1] Stanford HAI. AI Index Report 2025 (78% de organizaciones usando IA en 2024).
<https://hai.stanford.edu/ai-index/2025-ai-index-report>
- [2] Gartner. Worldwide IT Spending Forecast, 3 de febrero de 2026.
<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2026-02-03-gartner-forecasts-worldwide-it-spending-to-grow-10-point-8-percent-in-2026-totaling-6-point-15-trillion-dollars>
- [3] Pew Research Center. Workers' Views of AI Use in the Workplace. 25 de febrero de 2025.
<https://www.pewresearch.org/social-trends/2025/02/25/workers-views-of-ai-use-in-the-workplace/>
- [4] McKinsey & Company. The State of AI: Global Survey 2025.
<https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai>
- [5] McKinsey & Company. Superagency in the Workplace. 28 de enero de 2025.
<https://www.mckinsey.com/capabilities/tech-and-ai/our-insights/superagency-in-the-workplace-empowering-people-to-unlock-ai-s-full-potential-at-work>
- [6] Deloitte. State of AI in the Enterprise, serie 2025–2026.
<https://www.deloitte.com/us/en/what-we-do/capabilities/applied-artificial-intelligence/content/state-of-ai-in-the-enterprise.html>
- [7] Brynjolfsson, Li, Raymond. Generative AI at Work. NBER Working Paper 31161 / QJE 2024.
<https://www.nber.org/papers/w31161>
- [8] Microsoft. AI and SMBs: An Analysis of Their Adoption and Impact. Abril 2024.
<https://news.microsoft.com/en-ca/2024/04/19/ai-and-smbs-an-analysis-of-their-adoption-and-impact/>