



WHITE PAPER

# La Paradoja de Adopción de IA en LATAM

Por qué las empresas medianas en América Latina usan IA más que nunca— y aún así no logran convertirla en ventaja operativa (y qué hacer al respecto)

---

DATE

**Abril 2026**

## ■ Resumen Ejecutivo

La adopción de IA en América Latina se describe mejor como una paradoja: el uso se acelera—frecuentemente a través de herramientas de bajo roce que se propagan rápidamente en las PYMEs—mientras que la captura de valor se rezaga. La región representa solo 1.56% de la demanda global de IA. La madurez del ecosistema es desigual dentro de LATAM—un pequeño grupo de países “pioneros” está muy adelante, mientras muchos otros se encuentran en etapas tempranas.

Para un operador del mercado medio, esto crea dos realidades simultáneas: nunca fue tan fácil para los equipos comenzar a usar IA (muchas veces de forma informal), y al mismo tiempo sigue siendo difícil hacer que la IA sea confiable, integrada y medible para producir resultados consistentes.

**0.43 vs 0.68**

LATAM vs. economías avanzadas — Índice de Preparación para IA del FMI (2023)

**~1.56%**

Participación de LATAM en la demanda global de IA (ECLAC)

**~1.12%**

Participación de LATAM en la inversión global en IA — ILIA 2025, 19 países

**El problema práctico no es 'acceder a la IA'. Es convertir el uso ad-hoc en flujos de trabajo embebidos y medibles.**

## ■ Métricas Clave

Estas cifras anclan la discusión. Nota: utilizan definiciones y muestras distintas y no son directamente comparables—sirven para ilustrar dónde se concentra la fricción.

Métrica	Cifra	Fuente
Preparación para IA — LATAM vs. economías avanzadas	0.43 vs 0.68	FMI, 2023
Participación de LATAM en demanda/gasto global de IA	~1.56%	ECLAC
Participación de LATAM en inversión global en IA	~1.12%	ILIA 2025 (19 países)
Empresas LATAM implementando activamente GenAI	37%	IBM LATAM, 2024

Empresas LATAM explorando GenAI	45%	IBM LATAM, 2024
Principal barrera — habilidades/conocimiento limitados	32%	IBM LATAM, 2024
Empresas europeas que usan IA (2025)	~20%	Eurostat
Grandes empresas europeas que usan IA (2025)	~55%	Eurostat

## ■ La Paradoja de Adopción de IA en LATAM: Alto Uso, Baja Captura de Valor

ILIA 2025 resume una dinámica clave: la región adopta IA de forma dinámica—especialmente soluciones con bajos requisitos técnicos y alta demanda de PYMEs—pero enfrenta brechas críticas en talento e inversión.

ECLAC enmarca el otro lado de la paradoja: la adopción avanza, pero a un ritmo limitado y con barreras estructurales—especialmente baja inversión en capital intangible y escasez de talento calificado—mientras la demanda sigue siendo desproporcionadamente baja en relación con el peso económico de la región.

### Cómo Se Ve Esto Dentro de una Empresa Mediana

- Los equipos usan IA para redactar correos, traducir, resumir, crear contenido de marketing o analizar planillas.
- El “trabajo real” sigue corriendo sobre hilos de correo, WhatsApp, Excel, PDFs, ERPs, portales de proveedores y manejo de excepciones.
- Los líderes ven victorias esporádicas, pero no mejoras operativas repetibles.

## ■ LATAM vs. EE.UU./UE: Qué Es Realmente Diferente para un Operador del Mercado Medio

El Índice de Preparación para IA del FMI mide condiciones de base: infraestructura digital, capital humano y políticas laborales, innovación e integración, y regulación/ética. La brecha entre LATAM y las economías avanzadas es lo suficientemente grande como para que la ejecución tienda a ser más difícil incluso con las mismas herramientas de IA.

### LA PREGUNTA CORRECTA

No preguntes: “¿Está LATAM atrasado?”

Pregunta: “¿Cuáles restricciones de LATAM aplican a mi empresa—y cómo diseño alrededor de ellas?”

Restricciones que más frecuentemente afectan a las empresas medianas de LATAM:

1. **Capacidad de talento** — no solo escasez, sino tiempo y atención limitados del personal existente
2. **Informalidad de procesos + excepciones** — la IA falla cuando los flujos son informales; hay que rediseñar, no solo automatizar
3. **Sistemas fragmentados + operaciones basadas en documentos** — identificadores inconsistentes, ingesta por correo, ERPs legados
4. **Escrutinio presupuestario y requisitos de prueba de ROI** — especialmente para servicios cotizados en dólares
5. **Confianza y adopción al cambio** — las personas deben usar el nuevo flujo de trabajo, no solo probar la herramienta

Los datos de Eurostat para la UE confirman que la dificultad de ejecución es universal—la falta de experiencia es la razón más común para la no adopción incluso en mercados más maduros. La diferencia de LATAM es que muchas empresas enfrentan varias de estas restricciones simultáneamente, con menos habilitadores internos para compensarlas.

## ■ Barreras Estructurales que Bloquean la Adopción de IA en Empresas Medianas de LATAM

### Barrera A — Capacidad: “No tenemos el personal para esto”

A nivel de empresa el dolor es típicamente: sin dueño interno del producto de IA, sin líder de datos, sin nadie para instrumentar KPIs y sin tiempo de ingeniería asignado a la integración de flujos de trabajo. ILIA 2025 destaca brechas de talento crecientes y capacidad de formación avanzada limitada en muchos países. La encuesta IBM LATAM cita habilidades, experiencia y conocimiento limitados (32%) como la principal barrera. Muchas empresas están invirtiendo en formación y contratación de IA—pero la oferta sigue siendo escasa.

**Implicación:** tu plan debe asumir ancho de banda interno limitado y minimizar el esfuerzo organizativo. La solución debe entregarse con propiedad operativa, no solo herramientas.

## Barrera B — Realidad del Flujo de Trabajo: Procesos Informales y Manejo de Excepciones

En muchas empresas medianas de LATAM, el “proceso real” no está en un diagrama—vive en bandejas de entrada, hilos de WhatsApp, planillas, PDFs no estructurados y personas que saben cómo hacer las cosas. La IA falla cuando se automatizan tareas pero se ignoran las preguntas de flujo de trabajo de punta a punta: incertidumbre, aprobaciones, fuente de verdad, prevención de retrabajos y medición.

**Implicación:** no necesitás más prompts—necesitás un flujo de trabajo que pueda tolerar la incertidumbre y mantener a los humanos en el circuito donde importa.

## Barrera C — Datos y Sistemas: “Tenemos datos, pero no podemos usarlos”

ILIA 2025 identifica “muchos datos, pero poca disponibilidad” como un tema recurrente. En la práctica, los equipos enfrentan identificadores inconsistentes, sistemas de registro duplicados, ingesta de documentos por correo, portales de proveedores que no se integran limpiamente y ERPs legados con exportaciones frágiles.

**Implicación:** las primeras victorias deben apuntar a flujos de trabajo donde se pueda crear un circuito cerrado rápidamente — entrada → decisión → acción → medición.

## Barrera D — Prueba de Valor: “Mostrame ROI rápido”

Para la mayoría de las empresas el mandato es claro: demostrar valor antes de invertir más. Los servicios de IA cotizados en dólares enfrentan presión adicional en muchos mercados locales donde el escrutinio presupuestario es alto y las expectativas de retorno son cortas.

**Implicación:** el primer proyecto correcto no es el mayor dolor—es el camino más rápido hacia resultados antes/después medibles.

## ■ La División Dentro de LATAM: Por Qué “LATAM” No Es un Solo Mercado

ILIA 2025 segmenta los países por nivel de madurez en IA. Las diferencias dentro de la región son lo suficientemente significativas como para afectar el enfoque práctico hacia la adopción de IA.

Categoría	Puntaje ILIA	Ejemplos
Pioneros (>60)	60–71	Chile (70.56), Brasil (67.39), Uruguay (62.32)

Adoptantes (35–60)	35–60	Colombia (55.84), Costa Rica (53.83), Argentina (52.98)
Exploradores (<35)	—	Varios países en etapas más tempranas

En ecosistemas “pioneros”, es más fácil encontrar socios locales, grupos de talento y casos de referencia. En contextos “adoptantes/exploradores”, la adopción típicamente requiere más empaquetado y habilitación, arquitecturas más simples y soporte de implementación más robusto.

**Esto no es una razón para esperar. Es una razón para adoptar con un enfoque más ágil y orientado a resultados.**

## ■ Qué Funciona Primero: Patrones de Casos de Uso que Funcionan en el Mercado Medio de LATAM

Estos patrones funcionan porque están adaptados a las realidades de LATAM: operaciones basadas en documentos, alta varianza de procesos y resultados medibles en semanas.

### Patrón 1 — Ingesta de Documentos → Extracción Estructurada → Validación → Ruteo

**Ejemplos:** facturas, reclamos, documentos de aduana y envío, contratos, cotizaciones de proveedores, paquetes de cumplimiento.

Medición clara antes/después: contactos por caso, tiempo de ciclo, tasa de error. Puede comenzar con humano en el circuito. Construye una base reutilizable para flujos de trabajo posteriores.

### Patrón 2 — Operaciones de Clientes: Resolución Más Rápida y QA Consistente

No “chatbot primero”. Comenzar con **asistencia al agente** (resúmenes, próxima mejor acción, recuperación de conocimiento), triaje y ruteo de tickets, y auditorías de QA sobre interacciones existentes.

### Patrón 3 — Ops de Ventas: Velocidad + Higiene

**Ejemplos:** triaje de leads, automatización de higiene de CRM, ensamblado de propuestas desde bases de conocimiento internas, investigación de cuentas y preparación de seguimiento.

## Patrón 4 — Ops de Finanzas: Conciliaciones y Manejo de Excepciones

**Ejemplos:** conciliación de pagos con facturas, automatización de flujos de cobranzas, detección y marcado de discrepancias.

### REGLA GENERAL

Elegí un flujo de trabajo donde puedas construir un circuito cerrado y capturar métricas de baseline en menos de 2 semanas. Si no podés medirlo antes de empezar, no podés probarlo después de terminar.

## ■ El Playbook de Adopción en 90 Días

Diseñado para empresas que no quieren contratar un equipo de IA ni embarcarse en un largo programa de transformación.

### Días 0–14: Diagnosticar y Elegir un Piloto de “Circuito Cerrado”

Mapear el flujo de trabajo objetivo de punta a punta, enfocado en puntos de decisión y excepciones. Capturar métricas de baseline. Seleccionar un piloto que sea rápido, medible y de bajo riesgo.

#### Entregables clave:

- Mapa de flujo de trabajo de una página enfocado en puntos de decisión y excepciones
- Métricas de baseline: tiempo de ciclo, antigüedad de backlog, contactos por caso, tasa de error/retrabajo
- Listado priorizado de oportunidades
- Selección de un piloto: rápido, medible, bajo riesgo

### Días 15–45: Construir un Piloto de Calidad Productiva (No una Demo)

Humano en el circuito por defecto. Registrar cada decisión y su fuente. Diseñar explícitamente para excepciones: umbrales de confianza y rutas de escalada. Usar herramientas que la gente ya tiene— correo, ticketing, CRM, drives compartidos.

#### Entregables clave:

- Flujo de trabajo en vivo en herramientas existentes
- Medición de calidad en funcionamiento
- Vista simple de KPIs operativos (no un proyecto de dashboard)

## **Días 46–90: Expandir, Integrar e Institucionalizar**

Pasar de “funciona” a “se mantiene”. Integrar pasos aguas arriba y abajo, agregar monitoreo con un ciclo de mejora semanal y extender a flujos de trabajo adyacentes.

### **Entregables clave:**

- Runbook: roles, rutas de escalada, monitoreo
- Hoja de ruta para los próximos 2–3 flujos de trabajo
- Caso de negocio basado en resultados medidos (no proyectados)

## ■ Cómo Medir el Éxito (Sin Convertirlo en un Proyecto de Ciencia de Datos)

Enfocarse en resultados operativos desde el día uno. Estas seis métricas cubren la mayoría de los casos de uso del mercado medio:

<p><b>Tiempo de ciclo</b></p> <p>P50 y P90 — baseline antes del deployment</p>	<p><b>Antigüedad de backlog</b></p> <p>Ítems abiertos por franja de antigüedad</p>	<p><b>Contactos/caso</b></p> <p>Transferencias por unidad procesada</p>
<p><b>Tasa de error</b></p> <p>Frecuencia de retrabajo y excepciones</p>	<p><b>% STP</b></p> <p>Casos que no requieren intervención humana</p>	<p><b>Tiempo de respuesta</b></p> <p>Resolución al cliente (si aplica)</p>

Si no podés medir al menos 2–3 de estas en el primer mes, tu iniciativa corre el riesgo de quedarse en “interesante” en lugar de volverse “valiosa”.

## ■ Una Nota Breve sobre Riesgo y Confianza (Práctico por Diseño)

No necesitás una tesis regulatoria para generar valor. Necesitás controles mínimos viables que reduzcan la resistencia interna y aceleren la adopción:

- **Aprobación humana** para acciones de alto impacto o irreversibles
- **Umbrales de incertidumbre claros** — el sistema escala cuando la confianza está por debajo de un nivel definido
- **Logging + trazabilidad** — qué datos se usaron, qué decisión se tomó, por quién
- **Permisos** — quién puede ver y actuar sobre qué
- **Controles de calidad periódicos** — auditorías spot con cadencia definida

Esta postura de controles primero no es un ejercicio de cumplimiento. Es el camino más rápido hacia la confianza organizacional—y la confianza es lo que impulsa la adopción a escala.

## ■ Latam-GPT: ¿Ayuda a la Adopción Empresarial?

### QUÉ ES

Latam-GPT es un modelo open-source regional entrenado con contexto cultural y lingüístico latinoamericano, liderado por el CENIA de Chile con participación de decenas de instituciones de la región.

Para la adopción empresarial del mercado medio, su impacto depende de la disponibilidad y madurez al momento del deployment. Puede ayudar con **ajuste de idioma y contexto, opciones de control y soberanía de datos y especialización de dominio**. No resuelve los problemas más difíciles: integración de flujos de trabajo, propiedad operativa, medición y adopción al cambio. Esos son desafíos organizacionales, no de modelos.

## ■ La Ventaja de LATAM Va a los Operadores, No a los Coleccionistas de Herramientas

LATAM no le falta IA. Está experimentando una rápida propagación del uso de IA mientras lucha por convertir ese uso en ventaja operativa consistente—porque la captura de valor depende de capacidades de ejecución que son desiguales en toda la región.

Las empresas que ganen compartirán un patrón común: eligen flujos de trabajo de circuito cerrado, prueban ROI con baselines medidos, operacionalizan IA con humanos en el circuito y expanden repitiendo patrones que funcionan.

**La brecha no es el acceso a herramientas de IA. Es la capacidad de ejecución para convertir esas herramientas en flujos de trabajo embebidos con resultados medibles.**

Los operadores del mercado medio que traten la adopción de IA como una disciplina de ejecución—no como una evaluación tecnológica—construirán ventaja competitiva duradera. Los que sigan acumulando herramientas sin cerrar el circuito seguirán viendo resultados esporádicos.

## ■ Cómo Ayuda Impactia

### DE LA ESTRATEGIA A PRODUCCIÓN

Impactia ayuda a empresas del mercado medio a diseñar e implementar iniciativas de IA de alto impacto—de la estrategia a la ejecución—usando un enfoque de transformación probado y un modelo de entrega que prioriza resultados operativos medibles.

Trabajamos junto a tus líderes de operaciones y tecnología para identificar flujos de trabajo de circuito cerrado, construir soluciones de calidad productiva en semanas (no meses) y establecer la gobernanza necesaria para sostener los resultados en el tiempo.

### Para conversar sobre tu hoja de ruta de adopción de IA:

Contactanos directamente en [hello@impactia.ai](mailto:hello@impactia.ai). Trabajamos con un número limitado de organizaciones por trimestre para garantizar la calidad de entrega.

**Empezá Ahora — [hello@impactia.ai](mailto:hello@impactia.ai)**

## ■ Referencias

1. **ECLAC/CEPAL** — Demanda, gasto y barreras estructurales de adopción de IA en LATAM  
<https://www.cepal.org/es/notas/segun-la-cepal-la-inteligencia-artificial-ya-impulsa-la-productividad-americana-latina-caribe>
2. **ILIA 2025 (ECLAC/CENIA)** — Índice Latinoamericano de IA: participación en inversión y niveles de madurez por país  
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/58abbd61-7c47-4208-8e8f-44bc1d14b894/content>
3. **ILIA 2025 — Resumen de datos**  
<https://desarrollodigital.cepal.org/en/data-and-facts/latin-american-artificial-intelligence-index-ilia-2025>
4. **Índice de Preparación para IA del FMI** — Puntajes y nota metodológica  
[https://www.imf.org/external/datamapper/AI\\_PI%40API/ADVEC/EME/LIC](https://www.imf.org/external/datamapper/AI_PI%40API/ADVEC/EME/LIC)
5. **IBM LATAM AI Adoption** — Encuesta regional, 2024  
<https://latam.newsroom.ibm.com/2024-03-20-IBM-empresas-de-Latinoamerica-aceleraron-el-uso-de-Inteligencia-Artificial-en-67>
6. **Eurostat** — Uso de inteligencia artificial en empresas de la UE, 2025  
[https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Use\\_of\\_artificial\\_intelligence\\_in\\_enterprises](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Use_of_artificial_intelligence_in_enterprises)

7. **SAP** — La IA en el mundo corporativo: informe regional LATAM, 2025

<https://news.sap.com/latinamerica/files/2025/06/05/Regional-IA-in-the-corporate-world-External.pdf>

8. **AP News** — Contexto y antecedentes de Latam-GPT

<https://apnews.com/article/a2d914ff6c06b230decf930760ccb44f>

© 2026 Impactia. Todos los derechos reservados. Este documento es solo para fines informativos.