



En EY hemos inventariado 100 casos donde la inteligencia artificial (IA) ya está generando beneficios a las empresas de Latinoamérica.

Nuestra motivación es que este esfuerzo sirva como base práctica de reflexión y planeación para los equipos directivos al arranque de 2026, en un contexto donde el estado del arte de la IA ya no es una promesa futura, sino uno de los principales habilitadores de competitividad y transformación empresarial en la región.

A continuación, distribuimos estos casos en las 10 áreas funcionales clave de las organizaciones, para inspirar proyectos concretos.

iContáctenos para diseñar su hoja de ruta de IA!

Jaume Sués
Socio de Tecnologías Emergentes
EY Latinoamérica
jaume.sues@mx.ey.com





1. Ventas (Comercial)

- 1.1. Propuestas personalizadas.** Emplear IA generativa para redactar propuestas comerciales o presentaciones adaptadas a cada cliente. Con unos cuantos datos de entrada (perfil del cliente, necesidades, productos de interés), el modelo genera un borrador de la propuesta profesional y personalizado, que se ajusta a los formatos preexistentes de cada empresa.
- » **Beneficio:** reducción drástica de tiempos de preparación de ofertas, permitiendo responder más rápido que la competencia y aumentando la tasa de ganancia.
- 1.2. Calificación predictiva.** Utilizar IA para priorizar prospectos según su probabilidad de conversión, apalancando Next Best Offer (NBO), especialidad de los modelos de Machine Learning (ML) que analizan datos históricos de clientes y comportamientos (interacciones, sector, tamaño, etc.) y asigna puntajes a nuevos prospectos.
- » **Beneficio:** los vendedores enfocan su esfuerzo en oportunidades de alto potencial, aumentando la tasa de cierre con mejoras observadas de más del 20% en *win-rate* (tasa de ganancia).
- 1.3. Recomendación de venta cruzada.** Utilizar modelos predictivos sobre el historial de compras de clientes para sugerir productos complementarios (*cross-sell*) o superiores (*upsell*). Por ejemplo, en *retail*, al comprar un electrodoméstico la IA sugiere garantías extendidas; en banca, al contratar una cuenta la IA recomienda una tarjeta adecuada al perfil.
- » **Beneficio:** aumento del *ticket* promedio por cliente y mejora de la experiencia (ofertas relevantes en lugar de genéricas).
- 1.4. Predictivo de ventas.** Implementar modelos que proyecten ventas futuras con base en históricos, estacionalidad y factores externos.
- » **Beneficio:** previsiones más precisas para planificar producción y stock, reduciendo desviaciones. La toma de decisiones basada en datos agiliza la planificación estratégica.

- 1.5. CRM conversacional.** Construir un lago de datos comercial (cliente 360°) alimentado por procesos ETL que integren datos de diversas fuentes: CRM, ERP, redes sociales, *analytics*, etc. Sobre esa base unificada, se implementan tableros dinámicos e interfaces conversacionales sobre los que debatir y analizar al cliente.
- » **Beneficio:** visibilidad total del desempeño comercial y capacidad de ajustar estrategias casi en tiempo real. Este enfoque rompe silos de información y permite decisiones de ventas más ágiles y fundamentadas.
- 1.6. Asistentes virtuales para posventa 24/7.** Chatbots inteligentes potenciados con IA generativa en sitios *web* o mensajería instantánea para responder consultas frecuentes de clientes potenciales y calificar oportunidades de *upselling* en cualquier momento.
- » **Beneficio:** respuesta inmediata al interesado, generación de *leads* calificadas aun fuera del horario laboral y descongestión del equipo comercial. Por ejemplo, un *bot* conversacional integrado al CRM puede atender automáticamente ~70% de las preguntas repetitivas de clientes y mejorar en un 15% la conversión de *leads* a nuevos pedidos.
- 1.7. Automatización del registro en CRM.** Uso de RPA para ingresar datos de clientes, oportunidades y actividades en el sistema CRM de forma automática, a partir de correos, formularios *web*, tarjetas de presentación digitalizadas, etc.
- » **Beneficio:** los vendedores ahorran tiempo administrativo y evitan olvidos en la documentación, lo que lleva a una mejor gestión del *pipeline* y pronósticos más confiables.
- 1.8. Optimización dinámica de precios.** Algoritmos de analítica avanzada que calculen el precio óptimo de productos y servicios según la demanda, segmentación de cliente o incluso disposición a pagar. Estas soluciones analizan datos de ventas, inventarios y mercado en tiempo real.
- » **Beneficio:** aumento de 3% en ingresos y 12% en márgenes, identificando momentos de inelasticidad de la demanda.
- 1.9. Analítica de sentimiento en interacciones de venta.** Aplicar procesamiento de lenguaje natural (NLP) a correos, llamadas grabadas o reuniones transcritas con clientes para detectar sentimiento (positivo, neutro, negativo) y señales de intención.
- » **Beneficio:** entender mejor la percepción del cliente en el ciclo de venta y tomar acciones; por ejemplo, identificar oportunidades para redoblar la atención, o clientes insatisfechos para escalar a un directivo antes de perder la venta.
- 1.10. Automatización del proceso de pedido y cotización.** Integrar soluciones RPA desde la recepción de una orden de compra hasta la generación de la cotización o contrato; por ejemplo, un *bot* que extrae datos del pedido del cliente (formato PDF o *email*) y los ingresa en el sistema de gestión para crear la orden de venta y cotización correspondiente, enviándola luego al cliente.
- » **Beneficio:** ciclos de venta más rápidos, menor error humano en precios o términos, y vendedores liberados de tareas operativas.

2.



Finanzas operativas y control de gestión

- 2.1. Cuentas por pagar.** Implementar RPA y reconocimiento inteligente de documentos para automatizar la contabilización de facturas de proveedores (Accounts Payable). Desde la recepción en un buzón de correo, un *bot* valida datos clave, verifica aprobaciones y registra la factura en el ERP.
➤ **Beneficio:** libera FTE, elimina capturas manuales, errores humanos y atrasos.
- 2.2. Cuentas por cobrar.** Utilizar algoritmos para hacer *matching* automático entre pagos recibidos y facturas emitidas (Accounts Receivable). Por ejemplo, la IA analiza montos y referencias en los depósitos bancarios y los concilia con facturas pendientes, incluso si el concepto de pago viene diferente.
➤ **Beneficio:** acelera la aplicación de cobros, reduce cartera pendiente por simple falta de conciliación y libera al equipo de estar conciliando línea por línea.
- 2.3. Predicción de flujo de caja.** Aplicar modelos predictivos que estimen entradas y salidas de efectivo futuras con base en históricos, estacionalidad, comportamiento de clientes (pagos) y proveedores (pagos a realizar).
➤ **Beneficio:** una visión más certera del *cash flow* proyectado.
- 2.4. Fast close.** Automatizar tareas del cierre mensual/trimestral, como la consolidación de libros, ajustes recurrentes, reclasificaciones y generación de estados financieros preliminares, mediante robots que extraen saldos de distintos sistemas y plantillas inteligentes que aplican reglas contables.
➤ **Beneficio:** en lugar de tardar semanas, un *cierre rápido* apoyado por automatización puede dejar listos resultados pocos días después del fin de mes, permitiendo a la gerencia reaccionar antes a los números.
- 2.5. Reportes financieros con IA generativa.** Elaborar borradores de informes financieros narrativos a partir de datos duros. Por ejemplo, tras el cierre, la IA redacta una primera versión del comentario de resultados para la dirección o los inversionistas, explicando variaciones relevantes en ingresos, gastos y EBITDA.
➤ **Beneficio:** el equipo financiero invierte menos tiempo escribiendo informes y más analizando a fondo, afinando luego el reporte generado.

- 2.6. Detección de fraude y errores contables.** Analizar registros contables y transacciones en busca de anomalías sutiles que pudieran indicar errores o fraudes; por ejemplo, pagos duplicados, proveedores fantasma y manipulaciones contables.
- **Beneficio:** aumenta la confiabilidad de los estados financieros y refuerza los controles internos antes de la auditoría externa.
- 2.7. Automatización del proceso de presupuesto.** Integrar soluciones de planificación financiera (FP&A) que emplean algoritmos para proyectar escenarios y generar propuestas de presupuesto con base en tendencias históricas y supuestos ajustables.
- **Beneficio:** el ciclo de *budgeting* se acorta y mejora en precisión.
- 2.8. Gestión automática de gastos de viaje y viáticos.** Usar RPA para procesar reportes de gastos de empleados de forma automática. Por ejemplo, un empleado toma fotos de recibos, un OCR extrae montos y conceptos, y un *bot* valida cada gasto con la política (montos límite, conceptos permitidos) y aprueba o marca para revisión.
- **Beneficio:** agiliza el reembolso de viáticos, asegura el cumplimiento de políticas al 100% y ahorra tiempo tanto a empleados como al área financiera en revisiones.
- 2.9. Integración de datos financieros.** Consolidar información de múltiples sistemas (ERP, banca electrónica, sistemas fiscales, etc.) mediante procesos ETL en una base unificada. Sobre ella, emplea analítica de datos para obtener una visión 360° de las finanzas: tableros de indicadores clave, márgenes por producto, rentabilidad por cliente, endeudamiento, etc.
- **Beneficio:** finanzas se convierte en un socio estratégico aportando inteligencia de negocio, en lugar de solo reportar números. Al eliminar trabajos manuales de consolidación, se minimizan errores y el equipo puede concentrarse en análisis de valor agregado.
- 2.10. Cumplimiento fiscal automatizado.** Incorporar soluciones que automatizan la preparación de declaraciones de impuestos (IVA, ISR) y otras obligaciones regulatorias. Por ejemplo, un robot puede consolidar las facturas emitidas o recibidas del mes, aplicar las reglas fiscales y preparar los anexos listos para revisión del fiscalista. Incluso ya existen modelos de lenguaje entrenados en normativas que ayudan a generar borradores de declaraciones complejas.
- **Beneficio:** se reducen riesgos por errores humanos en cálculos fiscales, y se cumple en tiempo y forma con menos *horas hombre*.

3.

Atención al cliente (incluyendo *contact center*)

- 
- 3.1. Chatbots 24/7 para soporte de primer nivel.** Asistentes virtuales en canales de chat o mensajería que atiendan automáticamente consultas frecuentes de clientes; desde estado de un pedido y horarios de sucursales, hasta resolución de problemas básicos.
- **Beneficio:** disponibilidad inmediata y permanente para los clientes, reduciendo tiempos de espera y descargando hasta un 70% de las consultas rutinarias del *call center* humano.
- 3.2. Autoservicio inteligente.** Desarrollar portales o interfaces conversacionales donde el cliente pueda autogestionar trámites; por ejemplo, activar un servicio, agendar una cita, rastrear su envío o actualizar datos personales sin intervención humana.
- **Beneficio:** puede suponer hasta un 85% de reducción de los costos operativos relacionados de la compañía.
- 3.3. Análisis de sentimiento en llamadas y tickets.** Análisis de voz y texto en las interacciones de servicio (llamadas grabadas, correos, chats) para detectar tono emocional y palabras clave de insatisfacción.
- **Beneficio:** la empresa puede priorizar automáticamente casos críticos (por ejemplo, un cliente muy frustrado que expresa intención de cancelar) para ajustar los *scripts* de atención o incluso la tabla de negociación para retención.
- 3.4. Agent assist.** Proveer a los agentes de un copiloto que escuche la llamada, lea el chat en tiempo real, o simplemente reciba las consultas y sugiera respuestas inmediatas o pasos a seguir con LLM o SML *ad hoc* para optimizar el coste y la velocidad de respuesta.
- **Beneficio:** reduce el tiempo de capacitación requerido, brinda consistencia en la calidad de atención y reduce el AHT hasta en un 25%.

- 3.5. Autosoporte con asistencia remota.** Una IA recibe una fotografía del equipo averiado y con interpretación avanzada de imágenes le indica las instrucciones a seguir (o envía en línea a un técnico de la compañía).
- » **Beneficio:** ahorro de costos de atención o desplazamiento y los tiempos de espera relacionados.
- 3.6. Enrutamiento automático de casos.** Utilizar algoritmos que clasifiquen entrantes (*emails*, chats o llamadas) según su contenido y los dirijan al equipo o agente más adecuado (por especialidad o disponibilidad).
- » **Beneficio:** aumenta la primera resolución al tratar cada caso con el especialista que tiene mejor capacidad para resolverlo desde el inicio.
- 3.7. Respuesta proactiva.** Analizar datos de uso de productos/servicios para predecir necesidades de soporte antes de que el cliente las articule.
- » **Beneficio:** anticiparse a problemas mejora la percepción de servicio (“la empresa se dio cuenta antes que yo”), permite diseñar de antemano *scripts* de atención más adecuados y previene potencialmente llamadas entrantes.
- 3.8. Automatización de la retroalimentación.** Emplear IA para leer encuestas de satisfacción (NPS, CES) y comentarios abiertos de clientes identificando patrones y temas recurrentes.
- » **Beneficio:** obtención de *insights* accionables de grandes volúmenes de *feedback* de forma rápida, enfocados en descubrir procesos a mejorar o causas raíz a evitar.
- 3.9. Experiencia omnicanal.** Integrar la información del cliente en todos los puntos de contacto (tienda, *web*, *call center*, redes sociales) y usar IA para hacer que la transición entre canales sea fluida.
- » **Beneficio:** el cliente no tiene que repetir su problema al cambiar de canal, pues el sistema ya lo reconoce y los agentes ven el historial completo.
- 3.10. Workforce management.** Emplear modelos que pronostiquen la carga de trabajo en el centro de contacto en distintos horarios/días con base en históricos, campañas en curso, lanzamientos, etc., para optimizar los horarios del personal.
- » **Beneficio:** se reduce el costo de sobredotación en horas valle y se evitan tiempos de espera excesivos en picos, al tener la cantidad justa de agentes según la predicción.

4o

Tecnologías de la información (TI)



4.1. Productividad de desarrollo. Integrar asistentes de codificación en el flujo de trabajo de los desarrolladores. Los nuevos *IA pair programmer* sugieren código, documentan funciones y aceleran la resolución de *bugs*.

➤ **Beneficio:** aumento de 45% en la productividad del equipo de TI en desarrollo interno.

4.2. Help desk con GenAI. Sistema de soporte inteligente donde un asistente virtual, apoyado por IA generativa, atienda las consultas técnicas comunes de los empleados; por ejemplo, restablecer una contraseña, configurar el correo en el móvil o solicitar acceso a una aplicación.

➤ **Beneficio:** soluciones al instante al colaborador, generando gran impacto en productividad y calidad de servicio interno.

4.3. Monitoreo de infraestructura. Plataformas de AIOps que analizan *logs*, métricas de rendimiento y alertas de servidores, aplicaciones y redes para detectar anomalías antes de que causen caídas. Se identifican patrones sutiles (por ejemplo, un incremento inusual en uso de memoria combinado con cierto error de base de datos) para alertar proactivamente al equipo de TI o incluso ejecutar acciones de autocorrección preventivas.

➤ **Beneficio:** prevención de interrupciones de servicio y reducción del tiempo medio para resolver incidentes, crítico para la continuidad del negocio.

4.4. Seguridad cibernética inteligente. Análisis del tráfico de red, patrones de *login* y comportamiento de usuarios en busca de amenazas (por ejemplo, detectar un comportamiento anómalo que puede indicar un ataque interno o externo) con patrones de escaneo o detección de *malware*.

➤ **Beneficio:** respuesta mucho más rápida ante incidentes, menor ruido de alertas enfocando a los analistas en verdaderos positivos, haciendo la ciberseguridad más efectiva sin aumentar drásticamente el personal.

- 4.5. **Gestión de activos de TI.** Etiquetar equipos (PC, impresoras, servidores) con dispositivos IoT o agentes de IA que reporten su uso, localización y estado, y usar RPA para actualizar automáticamente el CMDB (base de datos de configuración).

» **Beneficio:** control sobre qué se tiene y dónde, facilitando auditorías de TI y evitando compras innecesarias; por ejemplo, al reasignar activos infrautilizados.

- 4.6. **DataOps.** *Pipelines* de ETL automatizados para revisar sistemáticamente la calidad de datos; por ejemplo, para migrar o depurar datos entre sistemas, garantizando su calidad para usos analíticos.

» **Beneficio:** datos confiables y actualizados para proyectos de BI e IA, y detección temprana de problemas en los datos (valores atípicos, faltantes) con menos esfuerzo.

- 4.7. **Soporte técnico repetitivo.** Desplegar pequeños *bots* o *scripts* que se ejecuten al detectar ciertos eventos comunes en equipos de usuarios, resolviéndolos antes incluso de que el usuario levante un *ticket*.

» **Beneficio:** reducción del volumen de *tickets* simples que llegan a TI, mejorando la experiencia del usuario.

- 4.8. **DevSecOps.** Cumplimiento automatizado en TI, incorporando comprobaciones automáticas de cumplimiento en sus procesos, desde verificar que la configuración de servidores siga las políticas (por ejemplo, escaneos automatizados que confirmen que ningún servidor de base de datos esté expuesto públicamente, o que todos los dispositivos tengan cierto parche de seguridad), hasta usar IA que revise el código en busca de vulnerabilidades.

» **Beneficio:** garantía de alto grado de cumplimiento con estándares de seguridad y mejores prácticas sin agregar burocracia manual.

- 4.9. **Automatización de despliegues (DevSecOps).** *Pipelines* de integración continua/entrega continua (CI/CD) donde, tras aprobarse un cambio de código, el despliegue a producción ocurra automáticamente con pruebas automatizadas y sin intervención manual.

» **Beneficio:** mitigación de errores humanos en implementaciones, hacer despliegues más frecuentes y rápidos, pasando de liberar versiones cada mes a cada día, y posibilidad de revertir inmediatamente si algo falla.

- 4.10. **Gestión de accesos y cuentas.** Automatizar el alta, modificación y baja de usuarios en todos los sistemas corporativos mediante RPA. Igualmente, al egresar un empleado, se revocan todos sus accesos en minutos.

» **Beneficio:** mejora la seguridad en los accesos para evitar fraudes de empleados o brechas de ciberseguridad, y elimina carga operativa rutinaria para el equipo de TI.

5.

Auditoría interna y cumplimiento

- 
- 5.1. Monitoreo continuo.** Herramientas que revisan de forma continua el 100% de las transacciones financieras y operativas en busca de patrones anómalos o incumplimientos de políticas. Una variante particular de este caso es la aplicación de la nueva normativa del regulador bancario mexicano y el Tesoro de los Estados Unidos para identificar transacciones vinculadas a la exportación de fentanilo, tráfico de personas, robo de combustible y lavado de dinero.
- » **Beneficio:** a diferencia de las auditorías tradicionales por muestreo, la analítica continua permite detectar inmediatamente desviaciones (por ejemplo, pagos duplicados, transacciones fuera de horario, ajustes contables inusuales) y alertar al auditor.
- 5.2. Detección de fraude.** Análisis de grandes volúmenes de datos (ventas, cobranzas, movimientos bancarios, accesos a sistemas) para descubrir patrones sutiles indicativos de fraude que los sistemas de reglas fijas pasarían por alto.
- » **Beneficio:** detección avanzada de anomalías y monitoreo flexible en tiempo real para adelantarse a nuevos esquemas de fraude cada vez más sofisticados.
- 5.3. Automatización de pruebas.** Utilizar RPA para ejecutar tareas rutinarias durante las auditorías, como extracción de reportes, conciliaciones, verificaciones contra listas; por ejemplo, lista de empleados versus accesos otorgados.
- » **Beneficio:** liberación de tiempo de bajo valor añadido en los análisis de fondo, auditorías más rápidas y exhaustivas sin aumentar el personal.
- 5.4. Revisión inteligente de documentos y comunicaciones.** Aplicar procesamiento de lenguaje natural a documentos no estructurados relevantes en auditoría -contratos, pólizas, correos electrónicos corporativos- para buscar palabras clave o patrones de riesgo.
- » **Beneficio:** identificar posibles incumplimientos o conductas indebidas escondidas en texto libre.

- 5.5. Auditoría de accesos y segregación de funciones.** Emplear RPA e IA para monitorear y ajustar continuamente los accesos a sistemas, garantizando que se respeten las matrices de segregación de funciones; por ejemplo, bajas cuando un colaborador es desvinculado.
- » **Beneficio:** controles de TI fortalecidos y reducción de carga manual de TI en la revisión de perfiles de usuario.
- 5.6. Evaluación de riesgos.** Desarrollar modelos predictivos que, alimentados de datos de diferentes áreas (operaciones, finanzas, quejas éticas, etc.), estimen la probabilidad de eventos de riesgo en unidades de negocio o procesos específicos.
- » **Beneficio:** auditoría interna puede enfocar sus esfuerzos en las áreas con mayor riesgo proyectado, optimizando su plan anual y detectando problemas de forma más eficiente que siguiendo un plan estático.
- 5.7. Generación de informes de auditoría.** IA generativa para crear borradores de informes a partir de las observaciones y los hallazgos recopilados.
- » **Beneficio:** ahorro de tiempo del auditor en la redacción, para poder concentrarse en validar recomendaciones.
- 5.8. Auditoría asistida de cumplimiento regulatorio.** Integrar sistemas que revisen automáticamente si los procesos cumplen con marcos regulatorios (SOX, GDPR, normas locales). Por ejemplo, un *script* que pruebe periódicamente que los controles SOX clave no han sido modificados o deshabilitados en los sistemas financieros, o una IA que revise contratos y detecte cláusulas obligatorias faltantes para cumplimiento legal.
- » **Beneficio:** menor riesgo de sanciones al asegurar de forma continua la conformidad normativa.
- 5.9. Capacitación y sensibilización.** Utilizar *chatbots* para educar empleados en temas de control interno y ética. Por ejemplo, para consultar dudas sobre el código de conducta (“¿Puedo aceptar este regalo de un proveedor?”) y obtener respuestas inmediatas basadas en políticas internas.
- » **Beneficio:** conciencia y cultura de control en la organización, previniendo violaciones por desconocimiento.
- 5.10. Seguimiento de acciones correctivas.** Sistema de flujo de trabajo para enviar recordatorios a los responsables, actualizar estados cuando se cumplen evidencias y alertar a la alta dirección sobre retrasos.
- » **Beneficio:** asegura que las mejoras recomendadas no queden en el olvido.

6.

Marketing



- 6.1. Creación de contenido.** Utilizar IA generativa para crear textos publicitarios, posts de blog o guiones de video a partir de breves indicaciones.

➤ **Beneficio:** acelera enormemente la producción de contenido permitiendo lanzar campañas más segmentadas más rápidamente, liberando a los creativos para enfocarse en la estrategia y la edición fina.

- 6.2. Personalización masiva de mensajes.** Emplear IA para segmentar a la audiencia en clusters granulares y generar automáticamente versiones personalizadas de emails, anuncios o páginas web para cada segmento, incluso individualización 1:1.

➤ **Beneficio:** aumenta la relevancia de los mensajes para cada cliente, lo que se traduce en mejores tasas de apertura, clic y conversión.

- 6.3. Análisis de sentimiento en redes sociales.** Implementar herramientas de *social listening* que monitoreen menciones de la marca clasificando el sentimiento (positivo/negativo) y detectando tendencias en lo que la gente asocia con la marca.

➤ **Beneficio:** el equipo de marketing obtiene *insights* en tiempo real sobre la percepción de campañas o productos, pudiendo reaccionar rápidamente ante crisis incipientes o aprovechar comentarios positivos virales.

- 6.4. Optimización de campañas y anuncios con AI.** Utilizar algoritmos que prueben múltiples variantes de anuncios (imágenes, titulares, *calls to action*) y aprendan cuáles funcionan mejor con cada público objetivo (*A/B testing* automatizado y *multi-arm bandits*).

➤ **Beneficio:** maximiza el ROI publicitario.

- 6.5. Chatbots para vinculación con la marca:** Desplegar asistentes virtuales en sitios o apps que interactúen con potenciales clientes, contando la propuesta de valor de productos y contestando preguntas frecuentes sobre especificaciones, precios o disponibilidad.

➤ **Beneficio:** brinda atención instantánea a interesados, aumentando la posterior conversión de visitantes en registros o ventas.

- 6.6. **Automatización del *lead nurturing*.** Configurar flujos automatizados que alimenten a los prospectos con contenido apropiado según su etapa en el ciclo de compra.

» **Beneficio:** los *leads* avanzan por el embudo sin intervención manual hasta estar listos para ventas, aumentando la tasa de *leads* que se convierten en clientes con un costo marginal muy bajo.

- 6.7. **Analítica de clientes 360°.** Integrar datos de distintas fuentes (CRM, web, tienda física, *call center*) para obtener una vista unificada de cada cliente. Con ETL se alimenta un Customer Data Platform y la analítica resulta en segmentaciones más precisas y en comprender el *customer journey*.

» **Beneficio:** identificar patrones de comportamiento (qué combinación de canales y mensajes llevan a la compra) y calcular métricas como el valor del cliente en todo su ciclo de vida.

- 6.8. **Generación de imágenes y videos.** Adoptar herramientas de IA para crear gráficos, ilustraciones o incluso videos básicos para campañas.

» **Beneficio:** acelera la producción visual y abarata costos, democratizando la creatividad.

- 6.9. **Brainstorming asistido por IA.** Utilizar IA generativa como *sparring* creativo, ingresando la descripción de un producto o campaña y parametrizando los arquetipos de cliente objetivo, para simular múltiples potenciales conversaciones y reacciones a cada idea de *slogans*, concepto de campaña o propuesta de valor.

» **Beneficio:** brinda y testea en segundos una lluvia de ideas fresca en la que el equipo puede inspirarse, rompiendo el bloqueo creativo.

- 6.10. **Medición automatizada del impacto de marketing.** Tableros de *marketing* automatizados que recojan métricas de múltiples fuentes (redes sociales, CRM, ventas) y presenten en tiempo real el impacto de las acciones de *marketing* sobre resultados (MQLs generados, costo por *lead*, atribución de ventas a campañas, etc.).

» **Beneficio:** el CMO y su equipo pueden evaluar al instante qué está funcionando y qué no, ajustando sobre la marcha las inversiones.

7



Recursos Humanos (capital humano)

- 7.1.** **Reclutamiento digital.** Filtro de currícululos con base en predicción de éxito de un candidato a una posición, basándose en datos de empleados actuales, de alto o bajo desempeño. *Chatbots* en portales de empleo que realicen las primeras preguntas a candidatos (disponibilidad, expectativas) y agenduen entrevistas automáticamente.
- **Beneficio:** acelera los tiempos de contratación y reduce sesgos humanos en la preselección.
- 7.2.** **Predicción de rotación laboral.** Aplicar modelos de ML que analicen datos de empleados (antigüedad, evaluaciones, aumentos, desplazamientos, encuestas, interacciones en redes sociales, etc.) para predecir quiénes tienen mayor riesgo de renunciar.
- **Beneficio:** actuación preventiva; por ejemplo, planear conversaciones de desarrollo o ajustes con aquellos colaboradores valiosos que muestran indicadores de descontento.
- 7.3.** **Onboarding automatizado.** Flujos automatizados para el proceso de alta de nuevos empleados. Por ejemplo, tras aceptar la oferta, un flujo RPA/Workflow prepara su contrato, carga sus datos en los sistemas de nómina, correo, accesos y otros, agenda sus cursos de inducción y le envía un paquete de bienvenida virtual.
- **Beneficio:** experiencia positiva y productiva desde el inicio.
- 7.4.** **Gestión de nómina.** Automatizar con RPA tareas como el cálculo de nómina, validación de marcas de asistencia, integración de incidencias (horas extra, bonos) y generación de recibos.
- **Beneficio:** reducción de errores de cálculo y liberación de tiempo durante los cierres de quincena o mes.
- 7.5.** **Atención al empleado.** *Chatbot* interno para que los colaboradores consulten dudas de RH (políticas de vacaciones, cómo pedir ciertos permisos, estado de un trámite).
- **Beneficio:** satisfacción del empleado y liberación de tiempo del área de Recursos Humanos.

- 7.6. **Analítica de desempeño y desarrollo.** Tablero de People Analytics que integre evaluaciones de desempeño, cumplimiento de objetivos, resultados de capacitación, etc., para detectar patrones.
- » **Beneficio:** decisiones más informadas en promociones, planes de sucesión y entrenamiento, así como desvinculaciones.
- 7.7. **Generación de documentos laborales.** IA generativa para crear documentos como constancias de empleo, cartas de ingresos o certificados laborales de forma inmediata.
- » **Beneficio:** los colaboradores obtienen sus documentos casi al instante, elevando la satisfacción interna y su productividad.
- 7.8. **Encuestas de clima con análisis inteligente.** Pulso organizacional en línea que integra IA para analizar respuestas abiertas de empleados.
- » **Beneficio:** diagnóstico más rico del ambiente de trabajo.
- 7.9. **Formación personalizada.** *E-learning* inteligente que recomienda cursos y contenido de capacitación a cada empleado según sus habilidades actuales, rol y aspiraciones de carrera, de forma conversacional (no lectivo puro).
- » **Beneficio:** planes de desarrollo a la medida, cerrando brechas de habilidades relevantes para la empresa.
- 7.10. **Control de asistencias y productividad.** Sistemas que analizan datos de asistencia, uso de herramientas de trabajo y desempeño para identificar oportunidades de mejora en productividad o posibles problemas de *burnout*.
- » **Beneficio:** identificación de situaciones no deseadas; por ejemplo, que ciertos equipos están sistemáticamente excediendo jornadas o que, en ciertos horarios, la productividad baja.

8.

Compras



8.1. Evaluación de riesgos de proveedores. IA para analizar miles de datos financieros de proveedores, su historial de entregas e incluso noticias o sanciones públicas, con el fin de detectar riesgos potenciales con antelación.

➤ **Beneficio:** selección de proveedores más sólida y suministros más resilientes y responsables a largo plazo.

8.2. Cumplimiento de políticas automatizado. Sistemas que monitorean las compras en tiempo real y verifiquen automáticamente el apego a las políticas y los contratos corporativos. La IA puede interpretar cláusulas de un contrato y conciliarlas con las facturas, solicitudes de compra o con proveedores no aprobados antes de que se concrete la orden.

➤ **Beneficio:** reducción del gasto no autorizado, reforzando controles internos y facilitando la preparación para auditorías.

8.3. Spend analytics. Integrar datos de órdenes de compra, facturas y catálogos mediante ETL para que una plataforma de analítica identifique patrones de gasto más complejos, tendencias de precios de materias primas y oportunidades de consolidación.

➤ **Beneficio:** ahorro de compras.

8.4. Estrategias de sourcing con IA. Herramientas avanzadas que analizan datos históricos de compras, precios de mercado y desempeño de proveedores para recomendar estrategias óptimas de abastecimiento.

➤ **Beneficio:** identificar oportunidades de ahorro que el comprador quizás pasaría por alto y acelerar fases iniciales del proceso, como descubrimiento de nuevos proveedores o generación de RFP.

- 8.5. Revisión contractual con NLP.** Aplicar procesamiento de lenguaje natural para analizar contratos de proveedores de forma automática, extrayendo cláusulas clave, fechas de vencimiento y destacando discrepancias respecto a plantillas estándar.
- » **Beneficio:** reduce drásticamente el ciclo de revisión contractual -la IA puede señalar incoherencias o riesgos en minutos en lugar de días- y asegura que todos los contratos cumplan lineamientos de la organización, ayudando en negociaciones; por ejemplo, sugiriendo textos alternativos basados en históricos.
- 8.6. Monitoreo de desempeño de proveedores.** Implementar tableros automatizados que recopilan KPIs de proveedores (cumplimiento de entregas, calidad, precio, criterios ESG) y alertas de IA cuando algún indicador se desvía. Incluso analizar fuentes externas como calificaciones crediticias o noticias en busca de señales de alerta.
- » **Beneficio:** Compras puede gestionar su base de suministro de forma proactiva, detectando temprano incumplimientos o riesgos de un proveedor y activando planes de contingencia antes de que afecten la operación.
- 8.7. Agilización de requisiciones y órdenes.** IA que facilite a los usuarios internos hacer solicitudes de compra y validarlas acorde a las políticas de la compañía antes de iniciar el proceso formal de compras. El asistente puede sugerir el proveedor más adecuado o contrato marco vigente al pedir cierto material.
- » **Beneficio:** libera tiempo del área de compras, acelera el proceso de requisición, reduce compras fuera de catálogo y asegura cumplimiento de acuerdos negociados, sin añadir carga al solicitante.
- 8.8. Automatización del proceso de facturas.** Integrar RPA e inteligencia artificial para procesar facturas de proveedores. El sistema captura la factura, cruza datos con la orden de compra y confirmación de recepción (3-way match) y si todo concuerda, aprueba y contabiliza automáticamente.
- » **Beneficio:** ciclo de pago mucho más eficiente.
- 8.9. Optimización de pagos y descuentos.** Sistemas de IA que determinen la programación óptima de pagos a proveedores, priorizando aquellos con descuentos por pronto pago o gestionando pagos en la fecha justa para optimizar la caja.
- » **Beneficio:** aprovecha descuentos por pronto pago de forma consistente y evita pagos duplicados o tardíos gracias a la detección de anomalías en facturas, contribuyendo tanto a ahorros financieros como a buenas relaciones con proveedores.
- 8.10. Comunicaciones proactivas.** Emplear asistentes virtuales con IA generativa para redactar correos o documentos comunes en compras; por ejemplo, creación de minutos de negociaciones, borradores de órdenes complejas o seguimiento a proveedores.
- » **Beneficio:** los compradores reducen el tiempo dedicado a documentación rutinaria, asegurando a la vez un tono y detalle consistentes.

9.



Operaciones (Producción y Servicio)

- 9.1. Mantenimiento predictivo con IA.** Aprovechar sensores IoT en equipos e implementar algoritmos de ML que analicen continuamente variables (vibraciones, temperatura, presión, etc.) para modelar predictivos de fallas antes de que ocurran.
 - **Beneficio:** ahorros derivados de transformar los costos correctivos en una operativa de mantenimiento preventivo. Este enfoque ha demostrado aumentar la disponibilidad de las plantas productivas, las cadenas de distribución y prolongar la vida útil de los activos.
- 9.2. Control de calidad con visión artificial.** Cámaras de visión computarizada en la línea de producción para inspeccionar automáticamente productos en busca de defectos; por ejemplo, detectar piezas mal formadas, errores de ensamblaje e imperfecciones superficiales.
 - **Beneficio:** mejora la calidad al identificar defectos que a veces escapan al ojo humano, elimina cuellos de botella de inspección manual y reduce desperdicios al filtrar productos defectuosos temprano en el proceso.
- 9.3. Optimización de la programación de producción.** Utilizar solvers de optimización o IA para elaborar calendarios de producción considerando capacidad de máquinas, turnos, inventarios y fechas de entrega.
 - **Beneficio:** maximiza la eficiencia de planta -minimizando tiempos muertos y cambios de línea- a la vez que garantiza cumplir con la demanda en tiempo.
- 9.4. Automatización de procesos operativos administrativos.** Automatizar tareas repetitivas como la emisión de órdenes de trabajo, carga de datos de producción en el ERP, o generación de reportes diarios.
 - **Beneficio:** liberación de tiempo de supervisión y FTEs de back office, mitigación de errores de transcripción y garantía de que la información operativa esté siempre actualizada.

- 9.5. Gemelos digitales y simulación.** Crear un modelo digital de procesos o líneas de producción (*digital twin*) para simular diferentes escenarios de operación.

➤ **Beneficio:** probar cambios de configuración, nuevos *layouts* de planta o introducción de equipo sin interrumpir la operación real. La simulación identifica la mejor configuración para aumentar capacidad o reducir tiempos, evitando costosos ensayos físicos.

- 9.6. Stock óptimo.** Aplicar analítica para optimizar los niveles de inventario de materias primas e insumos, apalancando modelos predictivos de demanda que garanticen que se cuente con el material necesario justo a tiempo, minimizando sin excesos.

➤ **Beneficio:** liberación de capital de trabajo, reducción de costos de inventarios, minimización de desabastos.

- 9.7. Ajuste de parámetros en proceso.** Incorporar sistemas de control de procesos asistidos por IA que ajusten automáticamente variables operativas para rendimiento óptimo.

➤ **Beneficio:** mejora continua de la eficiencia operativa, menor variabilidad en la producción y menos merma, sin depender de intervención humana constante.

- 9.8. ETL industrial.** Consolidar datos de producción de máquinas, sensores de planta y sistemas SCADA, integrándolos en un repositorio central accesible para análisis

➤ **Beneficio:** con todos los datos operativos unificados, es posible crear tableros de control en tiempo real (por ejemplo, OEE, rendimiento por línea, consumo energético) y aplicar analítica para descubrir patrones de mejora.

- 9.9. Reducción de consumo energético con IA.** Usar algoritmos que analicen el uso de energía de equipos (motores, climatización, hornos, etc.), con interpretación inteligente de las cláusulas de los contratos de compra de energía y otras variables de producción, para encontrar formas de ahorrar energía sin afectar la producción.

➤ **Beneficio:** de 2% al 5% de ahorro en costos energéticos y contribución a objetivos de sustentabilidad, manteniendo los niveles productivos.

- 9.10. Formación y consulta de procesos.** Utilizar IA para generar o actualizar rápidamente manuales de procedimientos, *checklists* de operación o guías de entrenamiento a partir de datos y conocimientos existentes.

➤ **Beneficio:** ahorrar en formación y curvas de aprendizaje de nuevo personal, mantener al día la documentación crítica de operaciones de forma ágil.

10.



Logística y cadena de suministro

- 10.1. Optimización de rutas de entrega.** Algoritmos de ruteo optimizados con IA que calculan la secuencia óptima de entregas para flotas de camiones o repartidores, considerando distancias, tráfico en tiempo real, ventanas de entrega y capacidad de carga.
 - **Beneficio:** reducción del 20 al 30% en kilómetros recorridos y tiempo en camino, traduciéndose en ahorro de combustible y mayor puntualidad con clientes.
- 10.2. Gestión inteligente de almacenes (WMS con AI).** Sistemas de gestión de almacén para optimizar el acomodo de productos (*slotting*) y las rutas de *picking* dentro del almacén.
 - **Beneficio:** disminución de tiempos de preparación de pedidos, aumento de la productividad de operarios y entrega más rápida de los despachos, mejorando el nivel de servicio.
- 10.3. Predicción de demanda y planeación de inventario.** Aplicaciones de ML para pronosticar la demanda futura con alta precisión a nivel local por tienda o por región, considerando factores como estacionalidad, tendencias, promociones, clima, etc.
 - **Beneficio:** menores quiebres de stock que generan ventas perdidas, y mínimos excedentes que inmovilizan capital.
- 10.4. Visibilidad de la cadena de end-to-end.** Integración de datos de proveedores, producción, almacenes, transporte y puntos de venta en una torre de control logística con analítica en tiempo real, para ver el flujo de productos de punta a punta, y reaccionar rápidamente a disruptores; por ejemplo, retraso de un proveedor, huelga en un puerto, pico inesperado de demanda.
 - **Beneficio:** menores costes de paros de producción o agotados en tiendas, y reducción de la necesidad de medidas urgentes al mejorar la anticipación.

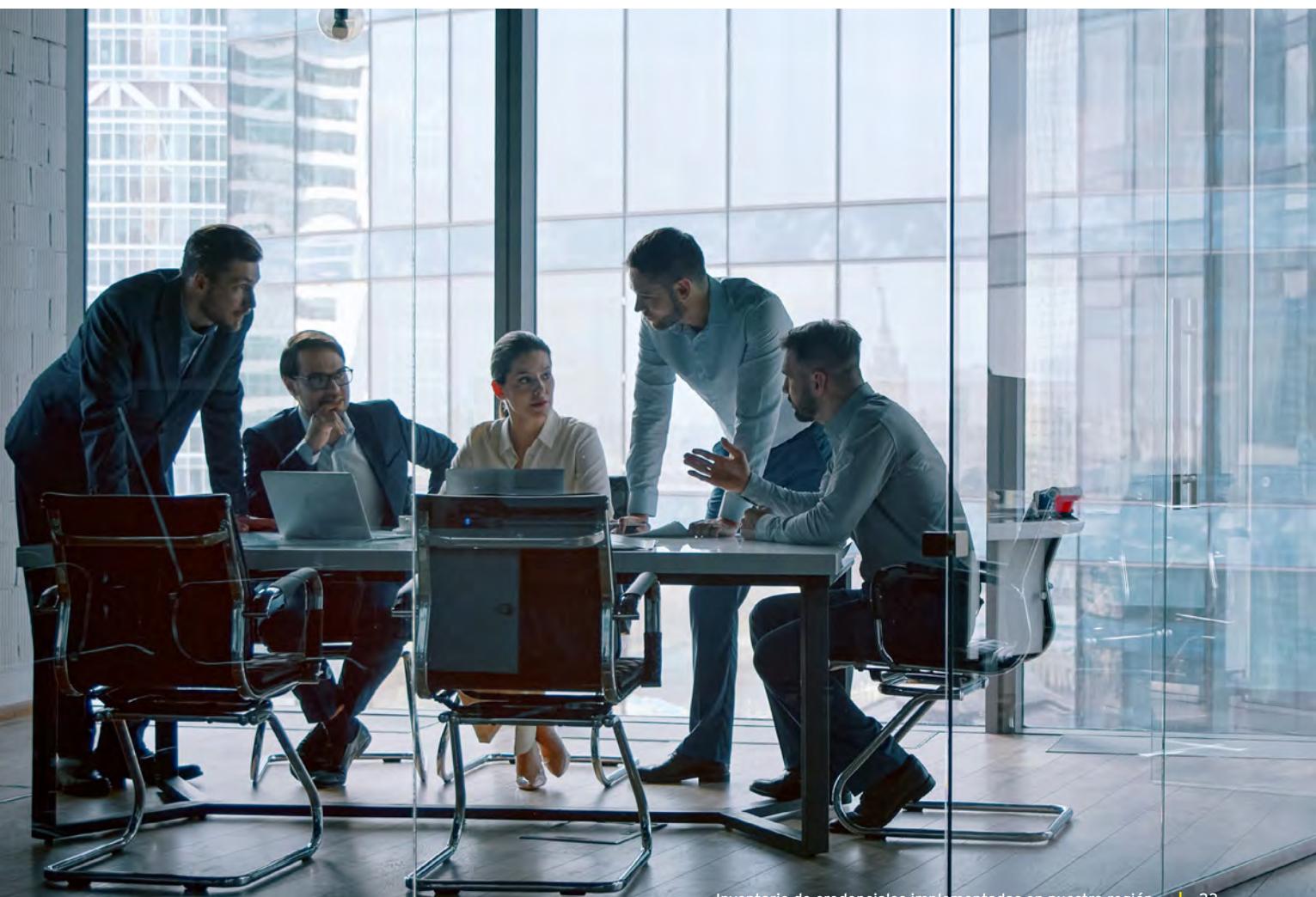
- 10.5. Procesamiento automático de documentos de embarque.** RPA y reconocimiento OCR/ICR para leer documentos logísticos como guías aéreas, manifiestos de aduana, etc., y validar automáticamente los cargos facturados por navieras o transportistas.
- **Beneficio:** mitigación de los cobros incorrectos o sobrecostos.
- 10.6. Seguimiento de envíos:** dispositivos de rastreo GPS y sensores en contenedores, camiones o incluso en paquetes de alto valor, para analizar esos datos en una plataforma central y saber en todo momento dónde está la mercancía y en qué condición (temperatura, golpes) para reaccionar en ruta; por ejemplo, redirigir un envío si habrá un retraso o intervenir si la cadena de frío se rompe.
- **Beneficio:** mejora en la confiabilidad de la cadena y reducción de pérdidas por mercancía dañada o robada. Además, brinda información para optimizar rutas a futuro.
- 10.7. Load optimization.** Algoritmos para determinar la mejor forma de cargar camiones o contenedores aprovechando al máximo el espacio y respetando restricciones de peso y orden de entrega.
- **Beneficio:** maximizar el uso de capacidad de transporte -menos viajes para mover el mismo volumen- lo que ahorra costos de transporte.
- 10.8. Mantenimiento predictivo de flota.** Analítica de los datos de mantenimiento y operación de vehículos (camiones, montacargas) para predecir cuándo conviene hacer servicios preventivos o cambiar componentes antes de que fallen.
- **Beneficio:** reducción en las averías inesperadas que interrumpan entregas.
- 10.9. Logística cognitiva.** Sistemas inteligentes que ante eventos disruptivos (desastres naturales, cierres de ruta, cambios regulatorios) evalúen rápidamente alternativas de suministro o distribución.
- **Beneficio:** resiliencia y rápida adaptabilidad de la cadena de suministro.
- 10.10. Comunicación proactiva con clientes.** Notificaciones proactivas hacia clientes usando IA generativa para mantenerlos informados del estatus de sus pedidos o envíos, especialmente ante retrasos.
- **Beneficio:** mejora la satisfacción y disminuye los requerimientos de atención reactiva.

Al inicio de 2026, la conversación en los Consejos de Administración y Comités Ejecutivos debe desplazarse de la ambición tecnológica a la disciplina de ejecución. La responsabilidad del liderazgo es priorizar aquellos casos de uso que generen valor medible, asegurar un marco de gobierno adecuado y dotar a la organización de las capacidades necesarias para escalar la adopción de la IA sin comprometer el control, la seguridad ni la reputación corporativa.

Las organizaciones que avancen con este enfoque no solo reflejarán los beneficios en sus estados financieros –a través de mayores ingresos, eficiencia operativa y mitigación de riesgos–, sino que consolidarán ventajas competitivas sostenibles en sus mercados.

En EY acompañamos a Consejos y equipos directivos en la definición de la hoja de ruta de IA, la priorización de inversiones y la ejecución de iniciativas con estándares de gobierno empresarial, apalancando la experiencia acumulada en múltiples industrias en México y Latinoamérica. Estamos a su disposición para juntos traducir estos aprendizajes en decisiones y resultados concretos para su organización.

¡Contáctenos para diseñar su hoja de ruta de IA!



EY está construyendo un mejor mundo de negocios al crear nuevo valor para los clientes, las personas, la sociedad y el planeta, mientras genera confianza en los mercados de capital.

Impulsados por datos, IA y tecnología avanzada, los equipos de EY ayudan a los clientes a dar forma al futuro con confianza y a desarrollar respuestas para los problemas más urgentes de hoy y mañana.

Los equipos de EY trabajan en un espectro completo de servicios en aseguramiento, consultoría, impuestos, estrategia y transacciones.

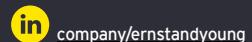
Impulsados por conocimientos sectoriales, una red globalmente conectada y multidisciplinaria y socios de ecosistemas diversos, los equipos de EY pueden proporcionar servicios en más de 150 países y territorios.

All in to shape the future with confidence.

EY se refiere a la organización global y podría referirse a una o más de las firmas integrantes de Ernst & Young Global Limited, cada una de las cuales es una entidad legal independiente. Ernst & Young Global Limited, una compañía del Reino Unido limitada por garantía, no proporciona servicios a clientes. Para conocer la información sobre cómo EY recaba y utiliza los datos personales y una descripción de los derechos que tienen las personas conforme a la ley de protección de datos, ingrese a ey.com/privacy. Las firmas miembro de EY no ofrecen servicios legales en los casos en que las leyes locales lo prohíban.

Para obtener mayor información acerca de nuestra organización, ingrese a www.ey.com/es_mx.

© 2026 EY.
Integrante de Ernst & Young Global
Derechos Reservados



Contacto



Jaume Sués
Socio de Tecnologías Emergentes
EY Latinoamérica
jaume.sues@mx.ey.com