

IA en el trabajo en LATAM: *adopción real vs. discurso*



*El fraude de la productividad: por qué el **53% de adopción en Latinoamérica** es una métrica de vanidad. Y el costo de esta ilusión ya se está pagando en ventas perdidas.*

Todos hablan de IA, pero ¿alguien la usa de verdad?

Si hay una palabra que domina las conversaciones empresariales en América Latina en este momento, es inteligencia artificial. Aparece en presentaciones de inversionistas, en titulares de medios, en los discursos de apertura de conferencias tecnológicas. La IA, se repite una y otra vez, lo va a cambiar todo.

Pero hay una pregunta que pocas veces se hace en voz alta: ¿cuánto de todo eso es realidad y cuánto es ruido?

Para averiguarlo, realizamos una encuesta en América Latina — startups, pymes y corporaciones— con preguntas directas sobre cómo usan, perciben e integran la inteligencia artificial en su día a día laboral. Los resultados son reveladores. Y en algunos casos, un poco incómodos.

El espejismo del 53%: ¿Adopción real o solo un hábito ?

A primera vista, el dato del **53%** suena optimista: más de la mitad de los encuestados usa inteligencia artificial todos los días. Bien. Avance notable.

Pero ojo a esto. Si combinamos a quienes casi nunca la usan (**10%**) con quienes directamente no la usan (**7%**), llegamos a que casi 1 de cada 5 personas en el entorno laboral latinoamericano tiene la IA prácticamente fuera de su radar, en pleno 2026.

Y el número que más debería llamar la atención es el **30%**: usuarios que reconocen usar IA a veces, y especialmente para textos. Es como comprar un sistema de riego inteligente de alta precisión... para regar una sola maceta con una taza de plástico. La IA integrada es una red de nervios que recorre toda la operación; la IA externa es un grifo que hay que abrir y cerrar a patadas. Porque la inteligencia artificial actual va mucho más allá de redactar correos o resumir reuniones.

Frecuencia de uso de IA

53%



Todos los días

30%



A veces (para textos)

10%



Casi nunca

7%



No uso IA



La IA ya puede transcribir y analizar llamadas de ventas, registrar datos de clientes de forma automática, generar tareas y briefings, hacer recomendaciones comerciales en tiempo real. Usarla solo para textos es como tener un cohete espacial para cruzar la calle.

Al final, el dato es crudo: **el 47% de los profesionales en Latinoamérica está dejando pasar el tren.** Mientras el discurso habla de revolución, la realidad es que la mitad está operando bajo un esquema superficial. No se trata de 'no saber' usar la IA, se trata de que estamos desperdiciando el activo más valioso de nuestra era en tareas de secretaría, mientras la competencia real nos saca ventaja en automatización y estrategia.

Fricción operativa: El costo invisible de no tener una IA integrada

Aquí está, quizá, el hallazgo más importante del estudio. **Solo el 23%** de los encuestados tiene la inteligencia artificial integrada directamente en sus herramientas y procesos de trabajo. El resto —y esto es clave— opera con herramientas externas que requieren pasos adicionales, cambios de contexto y esfuerzo manual.

¿Qué significa eso en la práctica? Significa que más de la mitad de los profesionales latinoamericanos que usan IA tienen que salir de su entorno de trabajo, abrir una pestaña distinta, copiar y pegar información, y luego regresar. Un flujo fragmentado que consume tiempo, introduce errores y, sobre todo, limita drásticamente el potencial real de la tecnología.



IA *integrada* o externa

23%

Integrada en el flujo
de trabajo



14%

Ambas



51%

Herramientas externas



12%

No uso IA



La IA integrada en un CRM, por ejemplo, puede registrar automáticamente los datos de una llamada con un cliente, sugerir el siguiente paso comercial y crear una tarea asignada en segundos. La IA externa solo puede hacer lo mismo si alguien recuerda pedírselo, transcribe manualmente la información y actualiza el sistema. La diferencia entre ambas experiencias no es menor: es la diferencia entre automatización real y simulacro de automatización.

Según el estudio de [NTT DATA y MIT Technology Review](#), las empresas latinoamericanas que logran integrar la IA de forma transversal en sus operaciones —no como herramienta aislada, sino como parte de sus procesos centrales— son las que están ampliando su ventaja competitiva de manera sostenida.

Pero hablemos claro: en Latinoamérica, la rotación de talento es alta. Cada vez que un empleado que usa IA externa se va, se lleva consigo el conocimiento que la herramienta nunca registró. La IA integrada no es solo productividad: es la única manera de capturar la memoria operativa de la empresa. Sin ella, la fuga de talento se convierte en fuga de know-how.

El 51% que depende de herramientas externas no está usando mal la IA por falta de voluntad. En muchos casos, simplemente no tiene acceso o no conoce alternativas integradas. La educación sobre las posibilidades reales de la IA integrada sigue siendo una deuda pendiente en la región.

Cuando un empleado pega información de clientes en ChatGPT gratuito, esos prompts pueden usarse para entrenar modelos públicos. Para una empresa latinoamericana, eso no es solo un riesgo técnico – es una pérdida de soberanía sobre su propio conocimiento. La IA integrada en un CRM o en la nube privada mantiene los datos dentro del perímetro de la compañía.

¿Cómo perciben los profesionales latinoamericanos a la IA? Ni tanto ni tan poco

La metáfora laboral que eligieron los encuestados para describir a la IA dice mucho sobre el estado mental de los equipos latinoamericanos. El perfil más común —**un 41%**— la ve como su mejor empleado: disponible, eficiente, sin quejas, sin días de enfermedad.

Este grupo probablemente representa a quienes ya tienen la IA integrada y han encontrado casos de uso concretos y repetibles. Un **35%** la llama un becario con potencial: alguien que sirve, que aprende, pero que todavía necesita supervisión y no se le confían tareas críticas.

Percepción de la IA en el trabajo

41%

Mi mejor empleado



35%

Becario con potencial



16%

Experimento raro



8%

Puro hype



Pero el dato que no debe perderse de vista: el **24%** combinado que ve la IA como un experimento raro (**16%**) o puro hype (**8%**). Uno de cada cuatro profesionales latinoamericanos sigue siendo escéptico. Y ese escepticismo, en muchos casos, tiene raíces legítimas: han visto promesas que no se cumplieron, implementaciones fallidas o herramientas que no resolvieron sus problemas reales.

La percepción importa. Una empresa donde **el 24% de su equipo no cree en la tecnología** que se supone debe adoptar tiene un problema de cambio cultural, no solo de infraestructura.

El factor económico: la IA no es solo productividad, es también salario y competitividad

Hay una dimensión del debate sobre IA en el trabajo latinoamericano que pocas veces se menciona abiertamente: el impacto directo en el valor de mercado de los profesionales y en la estructura de costos de las empresas.

Los perfiles con dominio real de herramientas de IA ya tienen un diferencial salarial claro en la región. En mercados locales como México, un especialista en IA puede ganar en promedio alrededor de \$2,000 USD mensuales netos —una cifra que, sin embargo, se multiplica de forma significativa cuando trabaja de manera remota para empresas internacionales, donde los ingresos pueden alcanzar niveles muy superiores.

Para las empresas, la ecuación también es directa: un equipo que usa IA de manera integrada puede procesar más trabajo con menos recursos, responder más rápido a los clientes y cometer menos errores operativos. Según datos de Gartner citados por especialistas en CRM, las organizaciones que automatizan flujos clave pueden ver mejoras de eficiencia que se traducen en incrementos de ventas de hasta un **15% anual**.

Pongamos números más finos. Cada empleado que usa IA externa pierde en promedio 10–15 minutos por hora copiando y pegando entre pestañas. Eso es el «impuesto del cambio de contexto».

Fórmula: Pérdidas mensuales = (Número de empleados × 0.25 [factor de pérdida]) × Salario promedio por hora.

Proyección de beneficios: «**Pasar de una IA externa a una integrada le suma un 14% a tu EBITDA**, ya que permite capturar ese "contexto invisible" que normalmente se pierde cuando la gente renuncia».

Hagamos cuentas: en una organización de 100 colaboradores, la integración total de la IA recupera cerca de 28.000 horas productivas anuales. No es solo tiempo; es evitar el 'impuesto al caos' de copiar y pegar. Financieramente, esto equivale a inyectar el talento de 14 empleados de tiempo completo a la estrategia, sin tocar la nómina, logrando el retorno de inversión en menos de dos trimestres.

El mercado de inteligencia artificial en América Latina alcanzó los 5,790 millones de dólares en 2025, con proyecciones de crecimiento anual compuesto superiores al **22%** hasta 2033. La brecha entre quienes integran bien la IA y quienes improvisan se está convirtiendo en una brecha competitiva difícil de cerrar.

Dicho de otra forma: la IA no es solo una herramienta de moda. Es cada vez más un factor determinante en la capacidad de crecimiento, en la retención de talento y en la viabilidad financiera de las empresas latinoamericanas que quieren competir en el mercado global.

Las empresas que tienen IA integrada (**ese 23%**) no trabajan «con IA» – trabajan en un sistema donde la IA es el sistema nervioso. Cuando suena el teléfono, la IA ya sabe quién llama, qué compró antes y qué necesita. Las otras (**el 77%**) tienen una arquitectura muerta: la IA es un apéndice externo al que hay que pedirle permiso. Pasar de una a otra no es una actualización de software. Es un cambio de paradigma operativo.

Que un gerente se vaya no debería apagar la luz: integra la IA o sigue pagando el caos

Después de analizar los datos, la conclusión para el empresario latinoamericano es cruda: en nuestra región, la mayoría de los negocios no están "implementando IA"; simplemente están financiando la agilidad de sus empleados, pero no la de su empresa.

Si tu equipo depende de herramientas externas y cuentas personales para "sacar el trabajo", estás en una posición muy peligrosa. Estás pagando una nómina para que la experiencia y el know-how se queden atrapados en pestañas de navegador ajenas. En la práctica, no eres el dueño de tu operatividad; eres un espectador del talento que se lleva la inteligencia consigo al final de la jornada.

Pensemos en una distribuidora en México que vivía bajo el "síndrome del indispensable": su gerente comercial era el único que sabía cómo usar IA para proyectar ventas y segmentar clientes. El día que recibió una mejor oferta y se fue, la empresa quedó a oscuras. No tenían un proceso; tenían un inquilino que se llevó las llaves y la luz al salir.

La verdadera transformación ocurrió cuando decidieron que la inteligencia debía ser un activo de la compañía, no un secreto del empleado. Integraron la IA directamente en su gestión de operaciones para que cada análisis y cada decisión alimentara un cerebro central. En menos de un año, dejaron de depender de "héroes" individuales para tener un sistema inteligente. ¿El resultado? Su capacidad de escalar se disparó porque demostraron que el negocio funcionaba solo, aumentando su valor real ante cualquier posible inversionista o socio.

La brecha en Latinoamérica ya no es tecnológica, es de soberanía. Quien no integra, no posee.

- La ilusión del ahorro: Usar versiones gratuitas o externas de IA parece "barato", pero es el gasto más caro que puedes tener: es conocimiento que no se queda en tu base de datos.
- Soberanía de datos: La IA integrada (ese 23% que mencionamos) es la única que garantiza que el aprendizaje de hoy sea la ventaja competitiva de mañana. Si el colaborador se va, la inteligencia se queda en casa.
- El fin del "Impuesto al Caos": Cada minuto que tu gente pierde saltando entre herramientas es una fuga de capital. Una empresa integrada no "usa" IA; es IA.

Basta de engaños: en Latinoamérica no solemos construir empresas, construimos cultos a la personalidad. Y ese culto es nuestra mayor debilidad. Integrar la IA no es una "actualización de software", es tu declaración de soberanía. O el conocimiento se convierte en el cimiento inamovible de tu edificio, o seguirás siendo un rehén de los "indispensables". Elige: ser el dueño de un imperio que aprende y evoluciona por sí solo, o ser un espectador que ve cómo el saber de tu negocio se marcha en cajas de cartón junto con tus ex empleados.

La pregunta no es qué herramienta vas a contratar mañana, sino qué tan dueño eres realmente de lo que tu empresa sabe hacer. En un mercado regional que se mueve por contactos y velocidad, puedes elegir ser el que simplemente paga las cuentas o el que construye un patrimonio digital que no depende de nadie para seguir creciendo.

Deja de ver la IA como un juguete de tus empleados. Empieza a verla como el sistema nervioso que va a hacer que tu empresa valga más, con o sin ti.