



Lecciones Aprendidas en la Adopción de IA en Latinoamérica

Charla Club de Investigación Tecnológica

Ene-2026



Agenda

-
1. El contexto real de adopción de IA en LATAM
 2. El journey y las trampas más comunes
 3. Por qué tantos pilotos fallan
 4. El factor humano y el costo oculto
 5. Qué hacen distinto las organizaciones que avanzan
-

The background features a dark blue to black gradient. Overlaid on this are several wavy, ribbon-like structures in shades of green and red, flowing from the bottom left towards the top right. A network of thin, light-colored lines connects small, glowing nodes, creating a complex web-like pattern that follows the general direction of the wavy lines.

Intros

Un poco de mi



René Zuleta

- +20 años de experiencia en industria de tecnología
- +15 como CEO de empresas en digital advertising
 - WPP
 - *Cientes: Mazda, VW, Honda, Microsoft, Nokia, AT&T, IKEA, Snap, BestBuy, etc*
- **2023 fundé Addaptix** para enfocarme en la formación y asesoría en IA
 - *Hemos trabajado con empresas desde USA hasta Argentina en más de 15 industrias*
- 2025 hacemos partnership con **10Pearls**, una firma global de ingeniería de software que construye productos digitales que funcionan—e integra IA donde realmente agrega valor.
- *Mi Mantra es “Never Stop Learning”:*
 - Ingeniería Industrial - UCR
 - Innovation Management
 - Especialidad Desarrollo Software - Cenfotec
 - Scrum Master
 - MBA - INCAE
 - Innovation Program - MIT
 - AI Programme - Oxford Saïd Business School
 - Coach Sistémico Certificado
 - AI Certified Trainer - Vjal Institute
 - Certificación en AI Governance (2026)

Previo a nuestras charlas y talleres

Su familiaridad:

Baja:

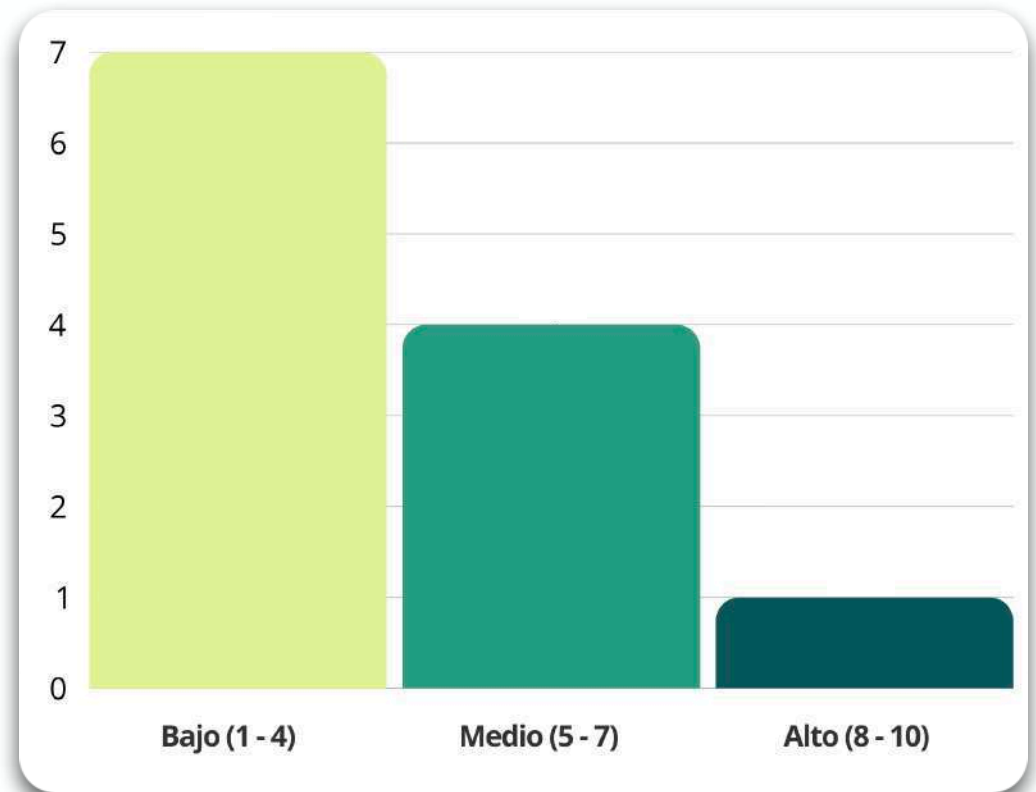
- Nunca las he usado
- He experimentado un poco con algunas herramientas
- Las uso ocasionalmente en mi trabajo

Media:

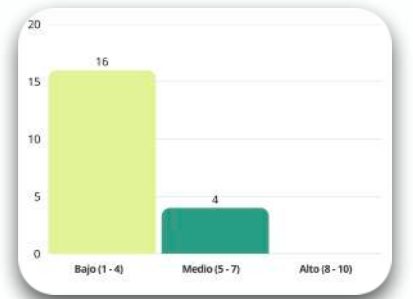
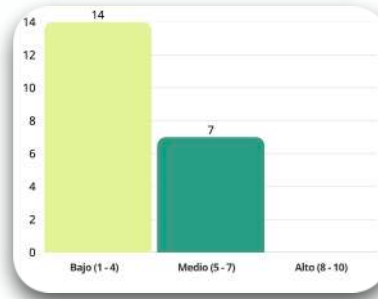
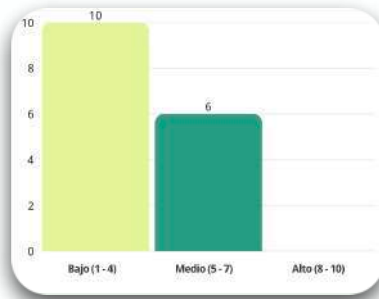
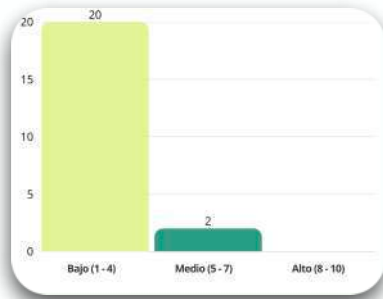
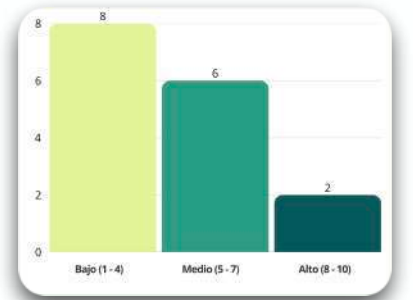
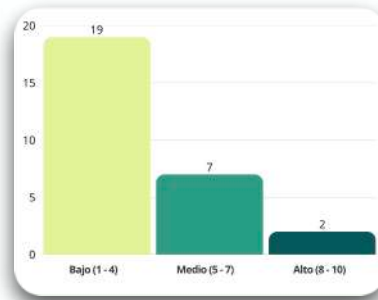
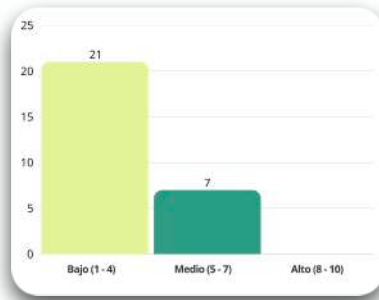
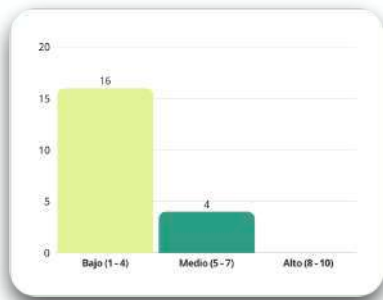
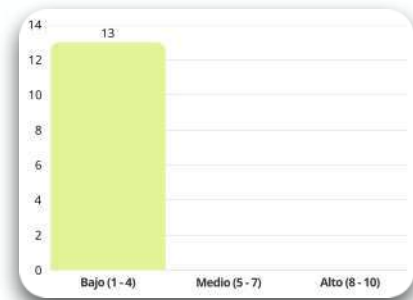
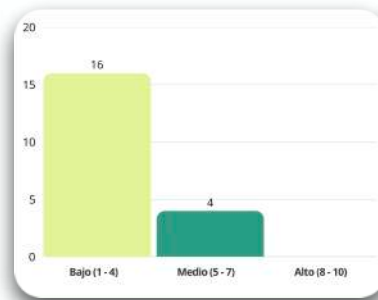
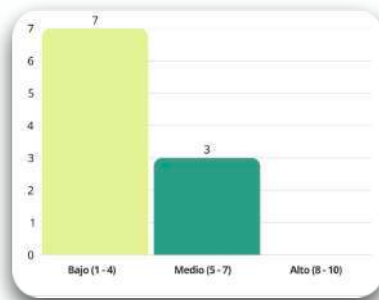
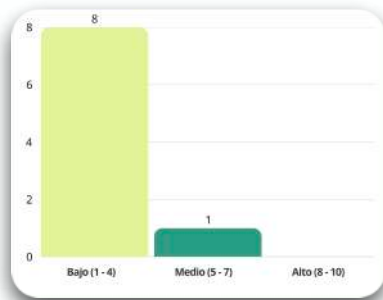
- Las integro activamente en mis tareas diarias

Alta:

- Me considero un usuario ya avanzado



Familiaridad con herramientas de IA



Recordatorio Crítico

Para la mayoría de las personas, esto sigue siendo nuevo

- › ChatGPT tiene 2 años
- › GPT-4 (el primero realmente útil): marzo 2023
- › Proyecto IT promedio: 2.4 años

Estamos pidiendo transformación en la mitad del tiempo normal

La paciencia estratégica es una ventaja competitiva

Lección #1

No sobreestimen cuánto sabe
realmente la gente acerca de estas herramientas



El Contexto

“*Tenemos 500 personas usando ChatGPT,
pero no sé qué están haciendo
ni si es seguro***”**

Pregunta

¿De qué IA estamos hablando?

Tipos de Proyectos de IA

IA Transformacional (Predictiva)



- Fuerte enfoque en datos
- Mayor madurez digital
- Perfiles más técnicos
- Mayor inversión

IA Productiva (Generativa)



- Enfoque en productividad
- Fácil de iniciar
- No necesito ser técnico
- Inversión más razonable

Superpoderes de los mejores usuarios de GenAI

Curiosidad

Creatividad

Adaptabilidad

Autodidactas

Tuesday, 22 July 2025 at 10:06 AM



To: Rene Zuleta;

Hola Rene.

En función de la pregunta te cuento como uso IA para programar. En la compañía estoy a cargo del CCTV, Controles de accesos y Alarmas.

Antes que nada, no soy programador, pero es algo que me encanta. Nunca tuve la posibilidad de programar porque me costaba mucho entender. Hasta que apareció Claude.

Probe muchísimas IA y para programar no hay mejor herramienta que CLAUDE. Opus 4 es algo increíble. Hasta el punto de que estoy pagando 100 US\$ del plan MAX para poder tener más capacidad. Y lo vale cada dólar.

Mi setup hoy es VS code, Claude y trabajo todo en Python porque me parece un lenguaje potente y sencillo de comprender cada vez mejor.

Hago Apps de todo tipo:

- Una herramienta que conecto con GMAIL. Lee los correos, los resume y los responde. De fondo esta llama. Al operar con MAC M2 me quedo corto con el procesamiento, pero funciona.
- Tomo video en real time para contar personas, detectar robos y mapas de calor. No funciona como quiero pero es un punto de partida.
- Tomo un libro de cocina en ingles y lo traduzco manteniendo la estética del producto inicial.
- Intento conectar real time data y busco predecir comportamientos. (Eso no funciona Ja). Pero empiezo a entender deep learning.
- Arme un agente de AI que atiende un teléfono y te responde con voz humana. Y eso lo conecto con MAKE a SHEETS de google. Y ese si funciona bastante bien.
- Armo scripts de GOOGLE para validar conectividad de equipos personales.

IA es algo realmente increíble porque te da la posibilidad de construir cosas.

Te dejo un video que ya vi muchas veces y no me canso y resume un poco todo esto:

<https://www.youtube.com/watch?v=02nFRuEo0bc&t=32s>

Abrazo.

Lo más importante que debemos entender es que incorporar la IA a nuestro trabajo implica **desarrollar una nueva habilidad**

Y esas **nuevas habilidades** incluyen



Creación de
Prompts



Evaluación
Crítica de
Outputs



Percepción
Contextual



Pensamiento
en Procesos



Percepción
Ética y
Manejo del
Riesgo

Lección #2

Las personas creando más valor con IA
no vienen del departamento de TI

The background features a dark blue to black gradient. Overlaid on this are several wavy, ribbon-like structures in shades of green and red, flowing from the bottom left towards the top right. A network of thin, light-colored lines connects small, glowing nodes, creating a complex web-like pattern that suggests data flow or neural network connections.

Adoptando la IA

La Paradoja de la Adopción

Lo que dicen los titulares	Lo que dicen los datos
88% de empresas usan IA	Solo 7% han escalado
La IA transformará todo	95% de pilotos sin impacto en P&L
Los agentes harán el trabajo	2.5% de tareas realmente automatizadas

Cómo empezó... cómo va

TECH

Salesforce CEO confirms 4,000 layoffs 'because I need less heads' with AI

PUBLISHED TUE, SEP 2 2025 7:57 PM EDT

SCOTT BUDMAN

In this article

CRM +0.19 (+0.08%)



Salesforce CEO Marc Benioff participates in an interview at the World Economic Forum in Davos, Switzerland, on Jan. 22, 2025.

Chris Ratcliffe | Bloomberg | Getty Images

Diciembre 2025

MAARTHANDAM

Salesforce regrets firing 4000 experienced staff and replacing them with AI

<https://maarthandam.com/2025/12/25/salesforce-regrets-firing-4000-staff-ai/>

Cómo empezó... cómo va

TECHNOLOGY | ARTIFICIAL INTELLIGENCE

'Our Chatbots Perform The Tasks Of 700 People': Buy Now, Pay Later Company Klarna To Axe 2,000 Jobs As AI Takes On More Roles

Klarna has already cut over 1,000 employees and plans to remove nearly 2,000 more



By Vinay Patel [@VinayBPatel](#)

Published 28 August 2024, 7:42 AM BST



Klarna has already shed over 1,000 employees and plans to cut nearly 2,000 more. The company claims its AI-powered chatbot can handle the workload previously managed by 700 full-time customer service agents. (PHOTO: WIKIMEDIA COMMONS)

Klarna CEO admits aggressive AI job cuts went too far, starts hiring again after US IPO

October 10, 2025 at 12:21 PM • by [MLQ Editorial](#)

Key Points

- Klarna cut approximately 700 jobs and replaced them with AI-powered solutions between 2022 and 2024.
- CEO Sebastian Siemiatkowski publicly admitted that the AI-driven transition negatively affected service and product quality.
- Following increased customer complaints and operational issues, Klarna is now rehiring human staff.
- The policy reversal comes after Klarna's successful US IPO, where shares surged 30% and the company reached a valuation of \$19.65 billion.



Lección #3

IA reemplaza tareas, no personas

Las personas construyen confianza

Hablemos de Privacidad y el “Shadow AI”

Uso de Herramientas de IA Generativa No Aprobadas o Prohibidas en el Trabajo



Han usado herramientas de IA Generativa no aprobadas en el trabajo



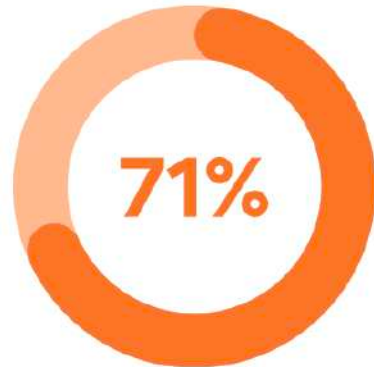
Han usado herramientas de IA Generativa prohibidas en el trabajo



Han presentado como suyo trabajo hecho por IA Generativa en el trabajo

<https://www.salesforce.com/news/stories/ai-at-work-research/>

Impacto en la Productividad y la Conexión con el Trabajo

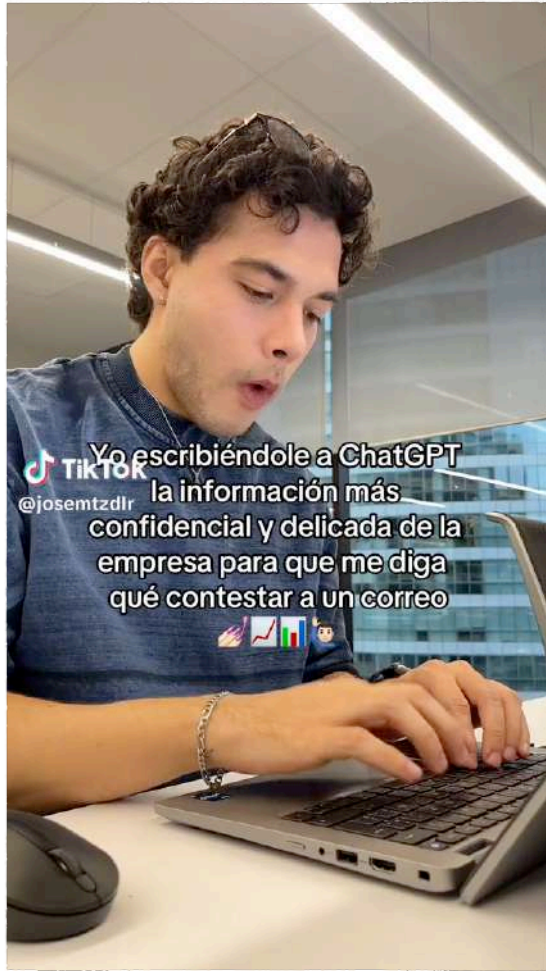


Dicen que la IA Generativa los hace más productivos en el trabajo



Dicen que la IA Generativa los hace sentirse más conectados con el trabajo

<https://www.salesforce.com/news/stories/ai-at-work-research/>



TikTok
@josemtzdlr
Yo escribiéndole a ChatGPT la información más confidencial y delicada de la empresa para que me diga qué contestar a un correo

3,137 comments

Alejandro vinasco fierro
yo por eso al terminar de escribir en chatgpt coloco "pero shhhh"
6d Reply 14K

View 67 replies

PEDROZA_C
Por eso le pongo a chatgpt "esto es confidencial así que porfavor que no salga de aquí 😊"
6d Reply 36K

José Andrés - Creator
"Oye aquí entre nos..."
6d Reply 13.4K

Angely
"Pero que no parezca hecho por IA" sjsj
6d Reply 697

View 1 reply

m May.
At this point ChatGPT knows more about me than I do
4d Reply 68

Sebastian Londoño G
en donde trabajo bloquearon chatgpt, yo me quedé sin IA... ellos sin desarrollador
6d Reply 8,965

View 83 replies

giova
yo haciendo mi carta de renuncia en ChatGPT. Real no fake.
6d Reply 1,503

View 14 replies

Renée Mahr
"Pon tu... pon tu... imagina que la empresa del primo de un amigo"
6d Reply 2,686

Paofer
En mi empresa directamente no puedo abrir esas páginas JAJAJAJAJA (claramente lo intenté 😊)
6d Reply 987

View 12 replies

Nico Adrián
yo digo tipo "que sea profesional pero con tono amable y casual"

Lección #4

El modelo federado de control e
imposición no funciona
La alternativa es la educación

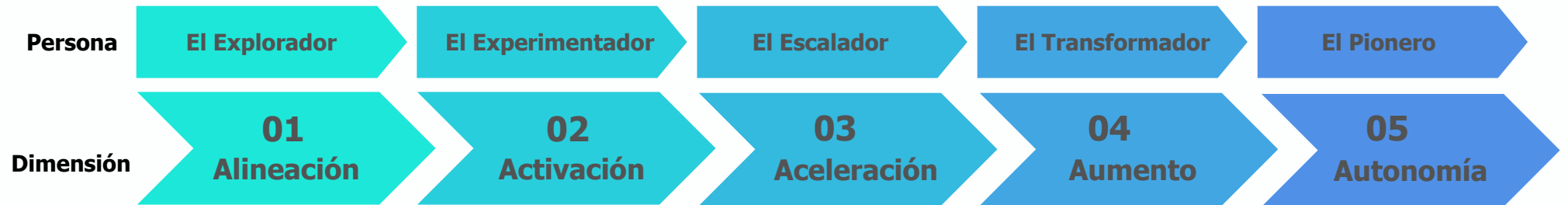
¿Cómo podemos Adoptar la IA?

¿Por qué esta brecha entre adopción y valor?

Porque confundimos **usar IA con adoptar IA**
La adopción es un camino, no un evento

El Verdadero Camino

Las 5A's del Camino hacia la Incorporación de IA



Las 5A's del Camino hacia la Incorporación de IA

Persona	El Explorador	El Experimentador	El Escalador	El Transformador	El Pionero
Dimensión	01 Alineación	02 Activación	03 Aceleración	04 Aumento	05 Autonomía
Definición	<ul style="list-style-type: none"> • Uso ad-hoc. • Experimentación individual. • Sin estrategia central ni presupuesto. • Impulsado por curiosidad y FOMO. 	<ul style="list-style-type: none"> • "Purgatorio de Pilotos." Pilotos formales existen pero están atascados en silos (ej. Marketing, Legal, IT, Devs). • La actividad es alta, pero el valor de producción es bajo porque la infraestructura de datos no soporta los modelos. 	<ul style="list-style-type: none"> • La "Fábrica de IA" está operativa. • La gobernanza pasa de bloqueador a acelerador. • Primer ROI real. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los flujos de trabajo están rediseñados para "Integración de Humanos" (Human-in-the-loop). • La IA es un compañero de equipo que mejora la toma de decisiones, no solo un script de automatización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los sistemas agénticos ejecutan cadenas de valor complejas (negociación, compras, resolución) de forma independiente. • Nuevos modelos de negocio se vuelven posibles.
Síntoma	"Tenemos 500 personas usando ChatGPT, pero no sé qué están haciendo ni si es seguro."	"Construimos tres POCs, pero Legal no los aprueba, y los datos son un desastre."	"Estamos publicando casos de uso, pero necesitamos gestionar costos y cumplimiento a escala."	"Nuestro equipo de reclamos ha cambiado su forma de trabajar; ahora revisa recomendaciones de IA."	"Nuestro sistema negocia tarifas y liquida pagos de forma autónoma, sin intervención humana."
Fricción	Riesgo Invisible. IA en la Sombra	Preparación de Datos y Propiedad	Gobernanza y Disciplina Operativa	Fluidez de la Fuerza Laboral y Modelo Operativo	Confianza, Ética y Responsabilidad
	👉 Por qué están aquí: El caos se tolera porque el valor parece "gratis."	👉 Por qué están atascados: Los modelos funcionan, la organización no.	👉 Por qué pueden avanzar: El sistema soporta la repetición.	👉 Por qué el valor se acelera: El trabajo mismo ha cambiado.	👉 Por qué esto es diferente: La IA ya no es una herramienta—es un operador.

⚡ AQUÍ ES DONDE VIVE EL ABISMO DE IMPLEMENTACIÓN

Las Dos Trampas De las Iniciativas de IA

Dos errores frecuentes que vemos en LATAM



Trampa 1: Cautela Excesiva

"Esperemos a ver qué pasa"

- Parálisis por análisis
- Miedo a riesgos reputacionales
- Legal/Compliance bloquea todo

Resultado

- La organización no desarrolla músculo
- Los competidores avanzan
- El talento se frustra y se va

Costo Oculto:
El aprendizaje que no ocurrió

Trampa 2: El All-In Prematuro

"Necesitamos 50 casos de uso para fin de año"

- Presión del board/CEO
- KPIs de cantidad, no de impacto
- "Feria de Ciencias" de pilotos

Resultado

- 42% de empresas abandonaron mayoría de iniciativas en 2025 (vs 17% en 2024)
- Solo 4 de cada 33 POCs llegan a producción

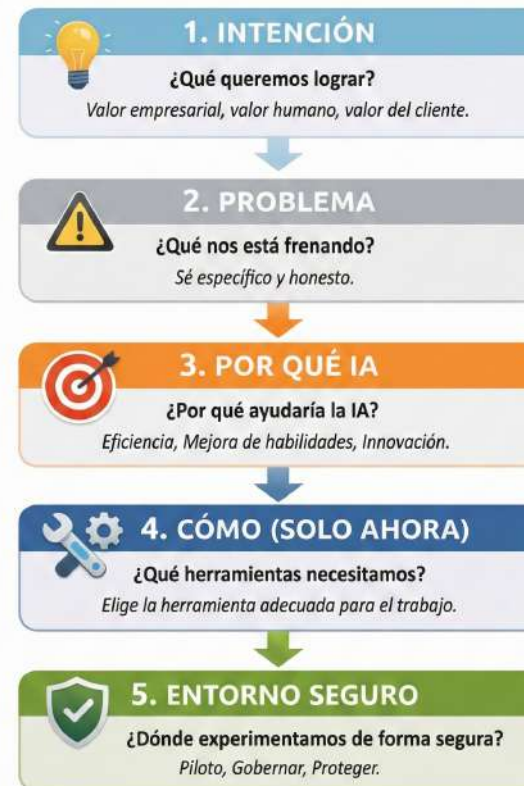
Fuente:
S&P Global, IDC 2025

¿La IA sirve para todo?

- Debemos evaluar bien si la IA es la mejor opción
- ¿Por qué queremos usar IA en un proceso?

EL MARCO DE INTENCIÓN DE IA

Empieza con claridad. Termina con impacto.



¿Cómo diagnosticar dónde está mi organización?

No basta saber en qué etapa estamos
Hay que entender qué dimensiones están
bloqueando el avance

La Matriz de Madurez de IA



Datos
El Combustible

¿Están listos para IA?

Tecnología
El Motor

¿Tenemos el motor?

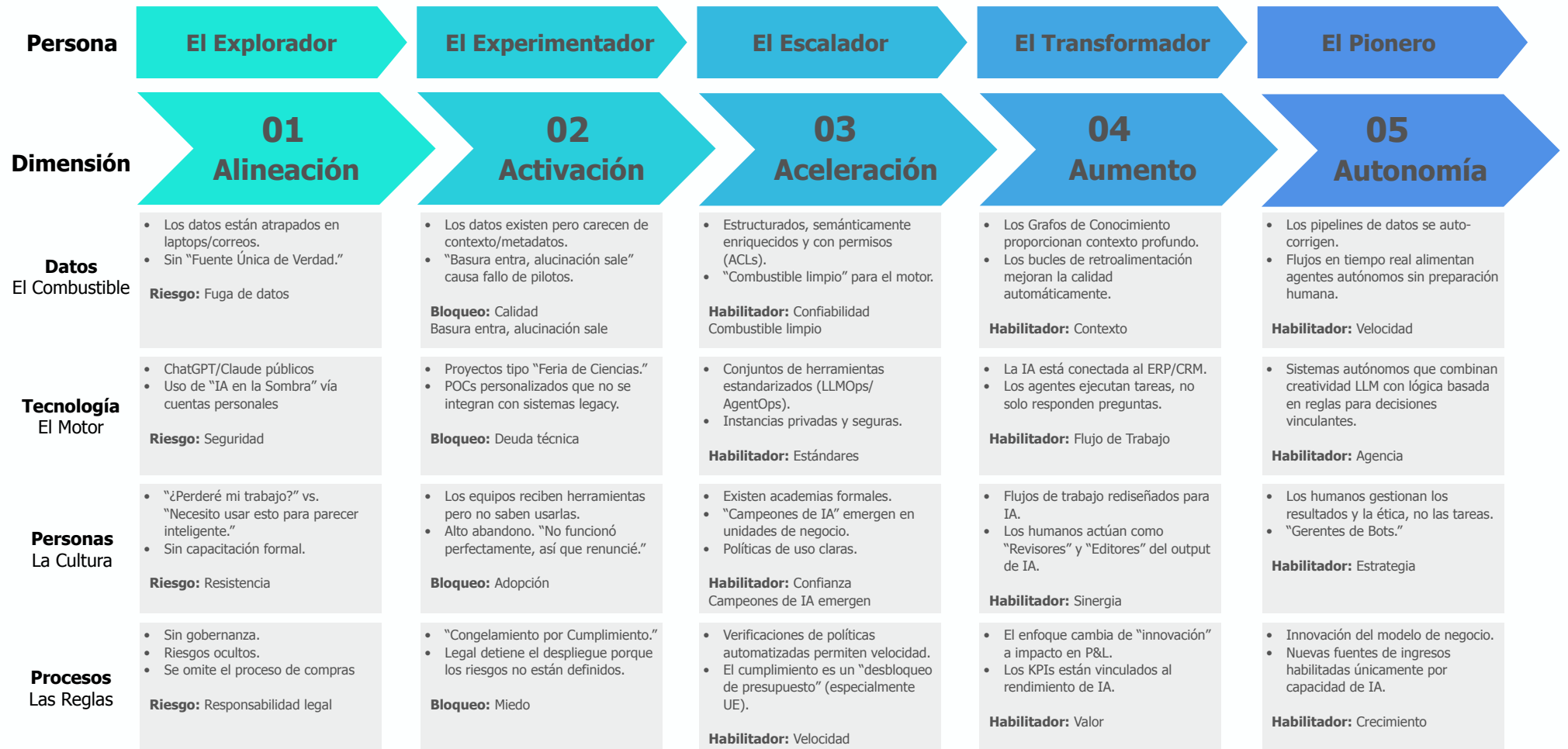
Personas
La Cultura

¿Tienen las habilidades?

Procesos
Las Reglas

¿Las reglas habilitan o bloquean?

La Matriz de Madurez de IA



Lección #5

Las 5 A's del Camino hacia la IA
Y la **Matriz de Madurez** son el mapa y la brújula que
nos responden la pregunta típica de por donde inicio

Factor Humano

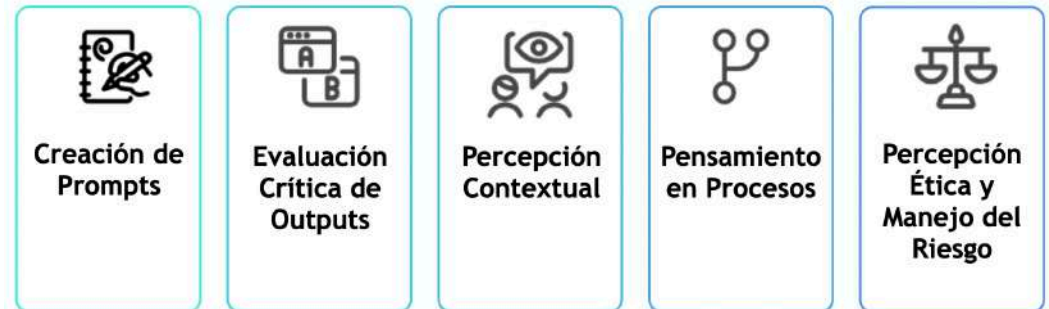
La adopción de IA no es un proyecto de tecnología.
Es un proceso de aprendizaje organizacional.

Desarrollo de las Personas

4 Superpoderes



5 Habilidades que estamos desarrollando



El Costo Oculto del "Workslop"




Generative AI

AI-Generated "Workslop" Is Destroying Productivity

by Kate Niederhoffer, Gabriella Rosen Kellerman, Angela Lee, Alex Liebscher, Kristina Rapuano and Jeffrey T. Hancock

September 22, 2025, Updated September 25, 2025



HBR Staff/AI

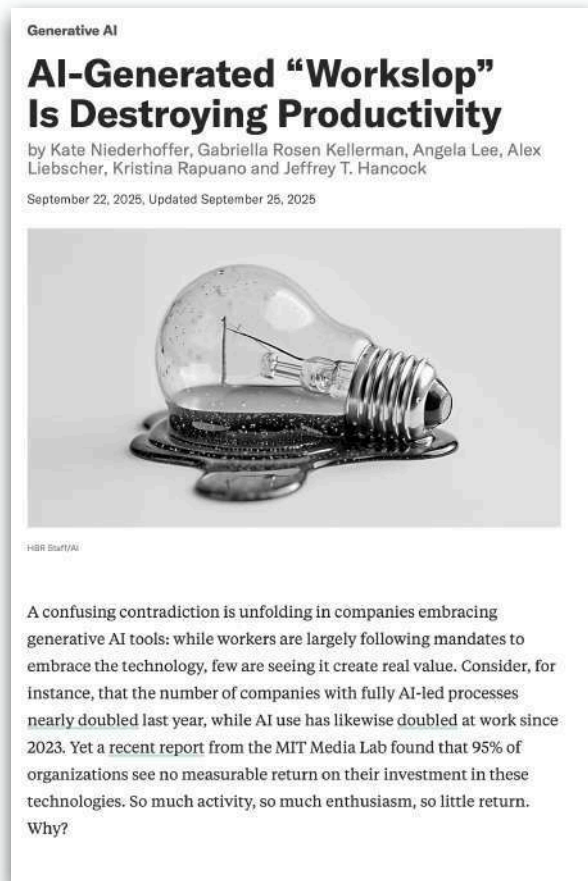
A confusing contradiction is unfolding in companies embracing generative AI tools: while workers are largely following mandates to embrace the technology, few are seeing it create real value. Consider, for instance, that the number of companies with fully AI-led processes nearly doubled last year, while AI use has likewise doubled at work since 2023. Yet a recent report from the MIT Media Lab found that 95% of organizations see no measurable return on their investment in these technologies. So much activity, so much enthusiasm, so little return. Why?

Recordemos esta fórmula

$$\begin{aligned}
 & \text{Tiempo ahorrado por IA} \\
 & - \text{Tiempo de verificación} \\
 & - \text{Tiempo de corrección} \\
 \hline
 & = \text{Ahorro real}
 \end{aligned}$$

<https://hbr.org/2025/09/ai-generated-workslop-is-destroying-productivity>

El Costo Oculto del "Workslop"



Destrucción de Confianza

Quien envía "workslop" es percibido como:

- Menos creativo: -54%
- Menos capaz: -50%
- Menos confiable: -49%
- Menos inteligente: -37%
- 32% no quieren volver a trabajar con esa persona

La IA mal usada destruye capital social

Pilotos vs Pasajeros

Dos tipos de Usuarios de IA

Pasajeros

Usan IA para *evitar* el trabajo

Baja agencia

Output: workslop

Pilotos

Usan IA para *potenciar* su trabajo

Alta agencia + optimismo

Output: valor

Los Pilotos usan IA 75% más — pero con intención
La meta no es más uso. Es mejor uso

Lección #6

Las organizaciones tienen una responsabilidad y aplicar la empatía y considerar en su inversión el desarrollo profesional de su gente

¿Qué marca la diferencia?

McKinsey 2025: Solo 6% de las organizaciones son
"AI High Performers"
¿Qué las distingue?

5 patrones que marcan la diferencia

1

Rediseñan Workflows

- No agregan IA a procesos existentes. Rediseñan
- El rediseño de workflows es el factor #1 de impacto en EBIT

2

Champions No-IT

- Los campeones más efectivos:**
- Emergen en unidades de negocio
 - Entienden el problema real
 - Traducen entre tecnología y operación

3

Liderazgo Visible

- High Performers son 3x más probables de tener:**
- Líderes senior que demuestran ownership activo
 - Ejecutivos que modelan el uso de IA
 - Compromiso visible, no solo presupuesto

4

Gobernanza como Guía

- De bloqueador a acelerador:**
- Políticas claras de uso
 - Verificaciones automatizadas
 - Cumplimiento = desbloqueo

5

Momentum Post-Capacitación

- Lo que funciona:**
- **Tareas específicas** asignadas dentro de 48 horas
 - **Espacios de práctica protegidos** (no "cuando tengas tiempo")
 - **Seguimiento a 30/60/90** días con métricas de uso
 - **Comunidades internas** para compartir aprendizajes

Recomendación:
Identificar y empoderar campeones en cada área. No centralizar todo en un "Centro de Excelencia" aislado.

La señal más fuerte de éxito:
¿Su CEO usa IA en su trabajo diario?

La gobernanza bien diseñada acelera, no frena

El problema:
"Dimos el workshop, pero nadie cambió nada"
Capacitar sin estructura de adopción = desperdicio

Lección #7

Marcos Ligeros que Ayudan

No necesitamos una estrategia de 100 páginas
Marcos simples que ordenan la adopción

The image features a dark, almost black background. Overlaid on this are several complex, wavy patterns of thin lines. These lines are primarily green and red, creating a sense of movement and depth. The patterns resemble stylized waves or perhaps abstract representations of data or energy. In the center of the image, there is a bright yellow rectangular box. Inside this box, the word "Cierre" is written in a bold, black, sans-serif font. The overall composition is modern and abstract, with a strong contrast between the dark background and the vibrant colors and the central text box.

Cierre

Las Verdaderas Ventajas Competitivas

No es quién tiene más herramientas

No es quién tiene más pilotos

Es quien desarrolla estas capacidades:



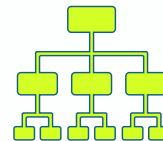
Criterio

Saber cuándo usar
IA y cuándo no



Velocidad de aprendizaje

Iterar más rápido
que la
competencia



Integración

Conectar IA con
flujos reales de
trabajo



Confianza

Equipos que
confían en el
output

Mensaje Final

**La adopción de IA no es un proyecto tecnológico
Es un proceso de aprendizaje organizacional**

**Las empresas que ganan no son las que usan más IA
Son las que aprenden más rápido cómo usarla bien**

¿Cómo contactarme?

Para preguntas o compartir sus experiencias:

 LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/zuleta/>

 Instagram: @renezuletacr

 TikTok: @renezuletacr

 Email: rene.zuleta@10pearls.com

 Perfil en Vjal Institute: <http://vjal.ai/faculties/rene-zuleta/>





10Pearls

Reimagine. Deliver. Repeat.

10Pearls.com info@10Pearls.com

Una nota sobre **Procesos & Automatización**

No caigamos en esta trampa



Algoritmo de Resolución de Problemas de 5 Pasos de Elon Musk

Un marco de trabajo de cinco pasos para hacer los procesos más eficientes. La clave está en el orden prescrito: un enfoque incesante en cuestionar y eliminar elementos innecesarios ANTES de cualquier intento de optimizar o acelerar el proceso restante.

1. Cuestionar los Requisitos



Asume que los requisitos son tontos y haz que el propietario (una persona, no un departamento) los justifique.



2. Eliminar la Parte o Proceso

Sé agresivo. Si no vuelves a agregar cosas el 10% del tiempo, no estás eliminando lo suficiente.



Solo optimiza después de haber eliminado. El mayor error es optimizar algo que no debería existir.

3. Simplificar y Optimizar

Solo optimiza después de haber eliminado. El mayor error es optimizar algo que no debería existir.



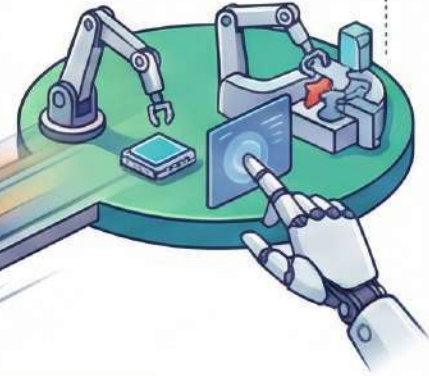
4. Acelerar el Tiempo de Ciclo

Después de completar los primeros tres pasos, encuentra formas de ir más rápido.



5. Automatizar

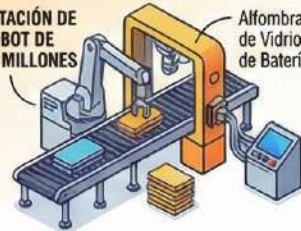
La automatización es el paso final. No automatices un proceso defectuoso o innecesario.



ESTUDIO DE CASO: El Error: Arreglar un Paso Innecesario

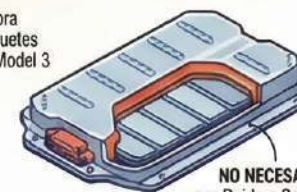
The Mistake: Fixing an Unnecessary Step

ESTACIÓN DE ROBOT DE \$2 MILLONES



Alfombras de Fibra de Vidrio en Paquetes de Baterías del Model 3

La Realización: La Parte No Era Necesaria



NO NECESARIO por Ruido o Seguridad

La Solución: Eliminar, No Optimizar



<https://www.youtube.com/watch?v=hhuaVsOAMFc>

Elon Musk's 5 step process for making things in a better way

Elon Musk's principles to build a business



EVERYDAY
ASTRONAUT

The reason it's the