

Casos prácticos de IA para líderes empresariales: Obtenga valor con la IA



Índice

03

Cómo las empresas están creando impacto con la IA

Uso de la IA para satisfacer las necesidades de su negocio

05

IA en todas las industrias: Casos prácticos que puede aplicar

Potenciar la fuerza de trabajo

Reinventar la interacción con los clientes

Transformar los procesos de negocio

Impulsar la innovación

14

Su transformación en empresa de frontera comienza aquí

Cómo las empresas están creando impacto con la IA

El rápido ritmo de la innovación y la adopción generalizada de la IA han llevado a un punto de inflexión fundamental para las empresas: la pregunta ya no es si deberían implementar la IA o por qué, sino cómo. Y las organizaciones están haciendo inversiones audaces como respuesta. Según el informe Global Impact of AI de IDC (edición de abril de 2025), se proyecta que el impacto económico global de la IA alcance los USD 22,3 billones para 2030 (el 3,7 % del PIB mundial en 2030).¹

La siguiente pregunta, entonces, se convierte en: ¿cómo se traducen estas inversiones en un impacto tangible? La transformación en empresa de frontera comienza con una estrategia que se centra en las necesidades únicas de su industria y negocio. Si bien la tecnología es una parte clave de esa estrategia, también es esencial entender cómo aplicarla de una manera que tenga el mayor impacto para su organización.

En este eBook, exploraremos casos prácticos que muestran cómo las diferentes industrias están haciendo que la IA generativa funcione para ellos, y lo que puede aprender de ellos para ayudarle:

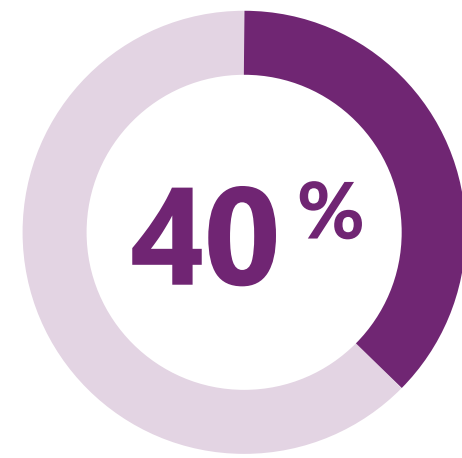
- 1 **Potenciar la fuerza de trabajo**
- 2 **Reinventar la interacción con los clientes**
- 3 **Transformar los procesos de negocio**
- 4 **Impulsar la innovación**

^{*}En este documento, USD se refiere al dólar estadounidense.

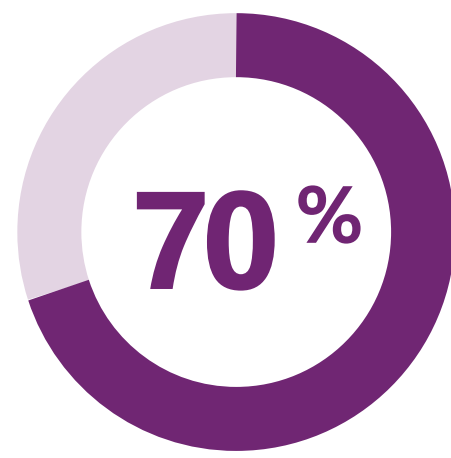
¹IDC InfoBrief: patrocinado por Microsoft, *What Every Company Can Learn From Frontier Firms Leading the AI Revolution*, IDC #US53838325, noviembre de 2025

Dónde la IA tiene un impacto para los líderes de hoy

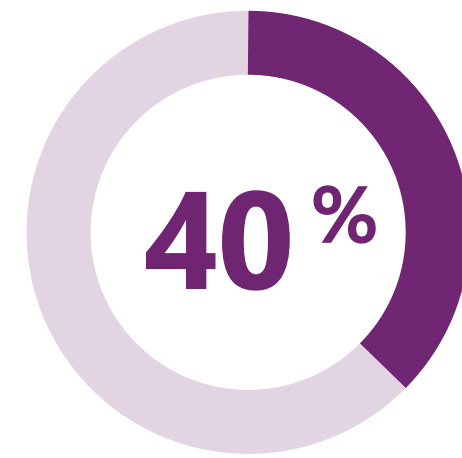
Según IDC, las organizaciones están adoptando un enfoque de IA más estratégico, alineando las inversiones en diferentes áreas y pasando de soluciones GenAI prediseñadas a personalizadas para avanzar en su transformación en empresa de frontera.



Las inversiones en IA van en aumento y **casi el 40 %** de las organizaciones tienen pensado aumentar el gasto en IA en los próximos 24 meses.¹



Las organizaciones están dejando atrás la GenAI prediseñada, lo que aumenta la adopción de soluciones personalizadas del 40 % actual **al 70 %** en los próximos 24 meses.¹



El **40 %** de las organizaciones escalan la GenAI en varias funciones empresariales, como RR. HH., finanzas, marketing y la cadena de suministro.¹

Cómo puede usar la IA para satisfacer las necesidades de su negocio

Debido a que la IA es accesible para los trabajadores del conocimiento sin experiencia técnica, el número de casos de uso de IA está creciendo rápidamente en casi todas las industrias, y las organizaciones que invierten en soluciones de IA están impulsando la rentabilidad como resultado. De hecho, por cada dólar que una empresa invierte en IA generativa, el retorno de la inversión es de 2,8 veces en todos los sectores.¹

Las soluciones de IA personalizadas pueden tener un mayor impacto en el negocio

Las soluciones de IA, como [Copilot](#), son la principal forma en que las empresas obtienen valor de la IA hoy en día. Empresas de todas las industrias también están comenzando a personalizar esas soluciones de IA para aumentar aún más la productividad y eficiencia, ya sea que desarrollen sus propios agentes de IA con herramientas como [Copilot Studio](#) o que creen aplicaciones de IA generativa personalizadas en plataformas como [Microsoft Foundry](#).

Con la tecnología de modelos fundamentales que se entrenan en datos diversos, la IA generativa puede generar contenido nuevo, como texto, audio, video, imágenes y código, en respuesta a consultas breves. Además, estos modelos se pueden adaptar y ajustar para una amplia gama de tareas posteriores. Eso puede incluir resumir reuniones, intercambiar ideas o redactar y analizar informes con un asistente de IA como [Microsoft 365 Copilot](#).

Debido a que la personalización es un impulsor clave para una verdadera transformación en empresa de frontera, la mayoría de las organizaciones tienen planificado expandirse más allá de las soluciones de IA prediseñadas a cargas de trabajo y agentes de IA avanzados, personalizados o hechos a medida en los próximos 24 meses.¹

¹IDC InfoBrief: patrocinado por Microsoft, *What Every Company Can Learn From Frontier Firms Leading the AI Revolution*, IDC #US53838325, noviembre de 2025

IA en todas las industrias:

Casos prácticos que puede aplicar

Para las empresas de todos los tipos y tamaños, la IA está remodelando casi todos los aspectos de cómo trabajamos, con el potencial de aumentar la productividad, optimizar los procesos e impulsar un crecimiento sólido y sostenible. Aquí, exploraremos casos de uso en todas las industrias, **incluidas las finanzas, la manufactura, el comercio minorista y la atención médica**, que muestran cómo puede incorporar la IA y los agentes en las operaciones de su organización, ampliando su transformación en empresa de frontera.



Potenciar la fuerza de trabajo

No importa la industria o el puesto de trabajo, la IA puede ayudar a automatizar las tareas manuales, sintetizar datos relevantes y reducir la carga administrativa en el trabajo diario. Esto no solo aumenta la eficiencia y la productividad de los empleados, sino que también puede fomentar una fuerza laboral más comprometida.

En este capítulo, exploraremos casos de uso que abarcan varias industrias donde la IA tiene el potencial de mejorar la toma de decisiones, optimizar la documentación, descubrir información y respuestas, y más.

Automatica, optimice y mejore los flujos de trabajo

En todas las industrias, la IA proporciona información detallada y resúmenes, y ayuda a automatizar el trabajo pesado para procesos más manuales y tareas que consumen mucho tiempo.

Por ejemplo, en la **manufactura** las perspectivas impulsadas por la IA pueden ayudar a mejorar la productividad de primera línea. Los fabricantes se han enfrentado a desafíos con los sistemas basados en papel para los flujos de trabajo. Con los datos en tiempo real, los trabajadores de primera línea pueden obtener información relevante para la tarea en cuestión, mejorando la toma de decisiones y los tiempos de respuesta.

La IA también puede ayudar a reducir la carga administrativa para los trabajadores. Mediante el lenguaje natural, la voz, la escucha ambiental y la IA generativa ajustada, **los médicos** y **radiólogos** pueden documentar automáticamente la atención y crear informes con tecnología que escala en los entornos de atención.

Por ejemplo, los **médicos** pueden capturar el encuentro con un paciente y generar una nota clínica en cuestión de segundos, además de automatizar tareas como la redacción de cartas de referencia y resúmenes posteriores a la visita. Para los **radiólogos**, es posible usar la IA para redactar automáticamente las impresiones de los informes de radiología, lo que ayuda a reducir los tiempos de respuesta de los informes y disminuir la carga cognitiva.

Mejore la eficiencia con respuestas instantáneas

Entre vastas bases de conocimiento de la empresa e innumerables correos electrónicos e hilos de mensajes, uno de los mayores obstáculos para los empleados es la cantidad de tiempo que dedican a buscar las respuestas que necesitan para hacer su trabajo de manera efectiva. En este punto es donde entra en juego la IA generativa: presenta al instante la información correcta, justo cuando los equipos la necesitan.

En el **comercio minorista**, los empleados de las tiendas pueden usar asistentes de chat con tecnología de IA para resolver problemas y obtener respuestas en tiempo real, sin necesidad de acudir a un gerente, buscar documentación o llamar a la mesa de ayuda.

Mientras tanto, los **bancos** pueden usar la IA generativa para ayudar a los empleados a minimizar el tiempo dedicado a tareas manuales repetitivas, como revisiones y búsquedas de documentos. Por ejemplo, con una consulta rápida, los empleados pueden obtener al instante las respuestas que sus clientes necesitan de la fuente interna de la verdad del banco.



Vea cómo las organizaciones líderes están capacitando al personal



Walmart presenta nuevas capacidades impulsadas por IA generativa

Walmart y Microsoft comparten una visión alineada en torno a cómo la IA puede empoderar a las organizaciones y a su personal para que sean más productivos y estén más satisfechos en su trabajo, así como para resolver los problemas empresariales más apremiantes. Walmart lanzó una nueva herramienta, dando a sus 50 000 asociados que no son de la tienda acceso a su nueva aplicación "My Assistant". La aplicación ya ha tenido un gran impacto para los asociados, ayudando con una variedad de tareas, desde resumir documentos largos hasta ayudar en la creación de contenido nuevo.

[→ Leer el caso](#)



SolutionHealth genera flujos de trabajo centrados en el paciente con Dragon para dos sistemas de salud

SolutionHealth combina las capacidades ambientales impulsadas por IA de DAX Copilot* con Dragon Medical One** para capturar automáticamente y editar con facilidad notas de pacientes detalladas y estructuradas, de forma directa dentro de su Epic EHR. Debido a que los médicos pasan un promedio de un 56 % menos de tiempo documentando durante los encuentros, ahora pueden centrar su atención en el paciente que tienen delante, lo que mejora la prestación de atención y alivia las cargas de documentación.

[→ Leer el caso](#)

*Las capacidades de escucha ambiental de DAX Copilot ahora son parte de Microsoft Dragon Copilot.

**Dragon Copilot solo se encuentra disponible en EE. UU., Reino Unido, Canadá, Francia, Alemania y Países Bajos.

Reinventar la interacción con los clientes

Hoy en día, los clientes esperan una experiencia conectada y fluida con las empresas, sin importar si son en persona o en línea.

Desde brindar soporte instantáneo y recomendaciones personalizadas hasta impulsar interacciones más pertinentes con perspectivas personalizadas, explore cómo las empresas de diversas industrias pueden elevar sus estrategias de interacción con los clientes con la IA generativa.



Fomente mejores resultados para clientes y pacientes

Una experiencia optimizada y sin inconvenientes no solo conduce a clientes más felices, sino que genera confianza y aumenta la retención para su negocio.

Los **proveedores de salud** pueden empoderar a los pacientes para que tomen un papel activo en sus trayectorias de salud a través de herramientas mejoradas con IA, donde pueden acceder fácilmente a información de salud, programar citas y comunicarse con su equipo de atención. Al reunirse digitalmente con los pacientes donde estén, los proveedores pueden ofrecer una atención más eficiente y de alta gama mejor que nunca.

Esto se traduce en mayores índices de retención de pacientes, mejores puntuaciones de satisfacción de los pacientes y un aumento de la fidelidad de los pacientes y la rentabilidad.

Y en los **servicios financieros**, los bancos buscan transformar sus centros de contacto, que sirven como punto de interacción principal para sus clientes. Los bancos pueden incorporar la inteligencia artificial en sus soluciones de administración de experiencia de clientes (CEM) para impulsar interacciones más pertinentes e impactantes en varios canales, ofrecer servicios más proactivos y elevar la satisfacción del cliente.



Personalice la experiencia de extremo a extremo con los agentes de IA

Los agentes habilitados para IA pueden proporcionar soporte personalizado, eficiente y continuo para clientes, propietarios de pequeñas empresas y clientes corporativos por igual.

Al adaptar la asistencia a los clientes a través de conversaciones naturales y atractivas con agentes de IA, los **bancos** pueden impulsar el compromiso, mejorar las tasas de contención y crear una experiencia de servicio fluida. Más allá de eso, los bancos también pueden potenciar a sus gerentes de relaciones con soluciones de IA, como Copilot

que al instante expone y resume la información relevante del cliente a la vez que ofrece conocimientos y sugerencias personalizadas.

En la **industria minorista**, donde las compras en línea van en aumento, las empresas aún pueden ofrecer una experiencia cercana y relevante a sus clientes mediante comercio conversacional, recomendaciones personalizadas y asistencia instantánea. Al interactuar con los clientes en el punto en el que se encuentran en su proceso de compra, lograrán fortalecer la relación, mejorar la fidelización y aumentar las conversiones.



Vea cómo las organizaciones líderes están replanteando el compromiso con los clientes



ABN AMRO Bank migra a Microsoft Copilot Studio para admitir más de 3,5 millones de conversaciones con clientes

ABN AMRO Bank había estado operando varios bots de chat, pero quería explorar una nueva plataforma que les permitiera implementar mejor las capacidades de IA. Después de un competitivo proceso de RFP, ABN AMRO realizó la transición a Microsoft Copilot Studio. La nueva plataforma se utilizó para desarrollar asistentes de IA tanto para clientes como para empleados. El agente de IA para clientes ahora admite más de 2 millones de conversaciones de texto y 1,5 millones de conversaciones de voz cada año.

[→ Leer el caso](#)



Providence utiliza Azure OpenAI en Foundry Models para disminuir el agotamiento de los médicos y acelerar la atención al paciente

Con la creciente popularidad de la mensajería electrónica entre pacientes y cuidadores, la organización de salud estadounidense Providence se enfrentó a una avalancha de mensajes entrantes. Esta avalancha exigía una clasificación e interfería en el tiempo que los proveedores necesitaban dedicar a sus pacientes. Médicos clínicos, informáticos y especialistas en IA de Providence desarrollaron un nuevo producto, ProVARIA, basado en Azure OpenAI en Foundry Models. ProVARIA clasifica los mensajes, los dirige al cuidador adecuado y libera a los proveedores para que se enfoquen en la atención al paciente.

[→ Leer el caso](#)

Transformar los procesos de negocio

Con las sólidas capacidades de análisis de las soluciones de inteligencia artificial, las empresas pueden obtener más información que nunca sobre cómo funciona su organización y cómo pueden mejorarla. Y no se limitan a usar la IA para resolver los desafíos que enfrentan hoy en día. No importa la industria, las organizaciones pueden usar soluciones de IA para optimizar las operaciones para satisfacer las oportunidades y desafíos del futuro.

☀ Mejore la eficiencia en todas las funciones empresariales con la IA generativa

La complejidad y la gran cantidad de información o datos en todas las industrias continúan creciendo, y es fundamental que las empresas puedan encontrar, administrar y actuar rápidamente sobre esta información.

Mediante la implementación de la IA generativa en diferentes funciones y departamentos, los líderes de la industria están perfeccionando los procesos actuales y descubriendo nuevas y emocionantes oportunidades de crecimiento.

En **marketing**, la IA genera contenido personalizado para atraer a diferentes audiencias de una manera más personalizada. Para la **administración de la cadena de suministro**, puede predecir las tendencias del mercado para que las empresas puedan optimizar sus niveles de inventario. Y en los departamentos de **recursos humanos**, puede acelerar el proceso de contratación.

💡 Transforme las operaciones con acceso a los datos en tiempo real

Cuando se trata de adoptar la IA, las empresas no tienen que detenerse en los procesos cotidianos, sino que tienen el potencial de cambiar la trayectoria de su negocio.

Los **fabricantes** dedican mucho tiempo a optimizar toda su cadena de valor. La integración de IA les ayuda a crear operaciones ágiles, con capacidad de respuesta y sostenibles capaces de impulsar la innovación y captar cuota de mercado. Por ejemplo, las instalaciones habilitadas

para IA pueden aprovechar los datos del entorno en tiempo real para predecir errores en los equipos, reducir el tiempo de inactividad innecesario y evitar defectos que ralentizan la producción. Esto acorta los ciclos de fabricación, al tiempo que garantiza resultados de mayor calidad y una entrega más rápida y eficiente.



Vea cómo las organizaciones líderes están remodelando los procesos de negocio



Schneider Electric acelera la innovación con Azure OpenAI en Foundry Models

Schneider Electric ofrece soluciones que mejoran la productividad y la eficiencia energética en todo el mundo, en hogares, edificios, centros de datos, redes eléctricas y en casi todos los aspectos de la industria. Descubra cómo están desarrollando sus soluciones de IA orientadas al cliente en [Azure OpenAI en Foundry Models](#), una solución dentro de [Microsoft for Manufacturing](#).

[→ Leer el caso](#)



Dow reinventa la productividad y la eficiencia de la cadena de suministro con Microsoft 365 Copilot

Dow adoptó [Microsoft 365 Copilot](#) para empoderar a los empleados con información basada en IA y automatizar las tareas en todos los departamentos. Copilot apoya la logística al revisar las tarifas de flete, marcar las discrepancias de facturación y optimizar los flujos de trabajo para mayor eficiencia. Con Copilot, Dow anticipa que logrará millones de dólares de reducción de costos en operaciones de envío en el primer año. Los empleados informan que ahorran tiempo, optimizan los procesos y mejoran la productividad, lo que marca un cambio hacia la eficiencia operativa y la sostenibilidad.

[→ Leer el caso](#)

Impulsar la innovación

En todas las industrias, las organizaciones están aprovechando la IA para ampliar los límites de lo que pueden crear y lograr. Ya sea que desee optimizar la creación de productos nuevos o mejorar sus ofertas existentes para satisfacer mejor las necesidades de sus clientes, puede usar la IA en cada etapa del desarrollo para innovar, agregar valor e impulsar el crecimiento del negocio.

Avance en el descubrimiento de la información

Desde resumir la información y las presentaciones de las reuniones hasta analizar grandes cantidades de datos, la IA ayuda a las organizaciones a trabajar de manera más eficiente para que puedan innovar más rápido. Por ejemplo, la **industria farmacéutica** puede usar la IA para agilizar el análisis de datos, resumir comunicaciones extensas y permitir la inclusión global a través de capacidades

de traducción, todo lo cual ayuda a acelerar el desarrollo de medicamentos y optimizar los procesos empresariales. Cuando se trata de acelerar el descubrimiento, la IA también puede avanzar en la investigación clínica mediante el análisis de datos multimodales para obtener información más completa sobre las condiciones de diagnóstico y los planes de tratamiento.

Acelere el desarrollo y diseño de productos

A medida que las capacidades de IA continúan avanzando, los **fabricantes** están más capacitados para diseñar, construir y entregar productos personalizados con mayor rapidez, sin sacrificar la eficiencia o la calidad. Con el desarrollo iterativo en tiempo real y los modelos de diseño asistido por PC (CAD) impulsados por la IA, los equipos

de ingeniería pueden automatizar sus procesos de diseño y desarrollo de productos para desarrollar con rapidez nuevos productos innovadores y adaptar las soluciones existentes para satisfacer los cambiantes requisitos de producción, costo rendimiento y demandas del mercado.



Vea cómo las organizaciones líderes están impulsando la innovación



Empleados de Bayer descubren beneficios en la productividad y la colaboración mediante la IA generativa y Microsoft Copilot

Bayer está experimentando con Microsoft 365 Copilot en sus divisiones de Ciencia de Cultivos, Industria Farmacéutica y Salud del Consumidor para comprender su posible impacto y valor en todas las funciones. Para muchos empleados, Copilot reduce la sobrecarga de comunicaciones al resumir correos electrónicos y archivos adjuntos, proporcionar un borrador inicial de un mensaje o contenido para un documento o acelerar el proceso de búsqueda de datos. Como resultado, ahorra cientos de horas que se gastarían buscando información.

[→ Leer el caso](#)



Transformar el descubrimiento de fármacos: Novo Nordisk utiliza el poder de la IA y Azure con Microsoft Research

Novo Nordisk tenía como objetivo escalar una canalización de capacidades de descubrimiento, desarrollo y ciencia de datos de fármacos con inteligencia artificial y machine learning. En asociación con Microsoft Research, los equipos crearon una plataforma de IA Novo Nordisk en Microsoft Foundry y pilas de datos. Novo Nordisk amplificó su cultura de innovación al aprovechar las capacidades de IA de la plataforma Microsoft Azure en muchos casos de uso.

[→ Leer el caso](#)

Su transformación en empresa de frontera comienza aquí

Hemos explorado diversos escenarios empresariales que ilustran algunas de las formas en que la IA está redefiniendo el trabajo en todos los sectores: al empoderar a la fuerza laboral, elevar la interacción con el cliente, optimizar las operaciones y equipar a las organizaciones para entregar productos y servicios más innovadores. Cuando se desarrolla y utiliza de manera responsable, la IA tiene el poder de convertir las herramientas, los procesos y el trabajo cotidianos tal como los conocemos en vías para una transformación exitosa en empresa de frontera.



Dé el siguiente paso y explore más formas de impulsar su negocio con estos [casos de uso de IA probados y reales](#).