

# 9 formas en que la IA puede impulsar la eficiencia operativa

Cualquier empresa puede ahorrar dinero con la optimización.  
Empecemos.



# Contenido

Más IA, más ahorros: una guía para la eficiencia operativa ahora .....	3
Recuperación de conocimiento .....	4
Atención al cliente .....	6
Detección de defectos .....	7
Analítica inteligente .....	8
Gestión de documentos .....	9
Automatización mejorada .....	11
Prevención de fraudes .....	12
Viajes más inteligentes .....	13
Bases de datos autónomas .....	14
Convertir la eficiencia en ventaja con IA .....	15
Soluciones de Oracle .....	16

# Más IA, más ahorros: una guía práctica para la eficiencia operativa ahora

Por Joseph Tsidulko

Redactor senior

Aumentar la eficiencia es una misión perenne e interminable: sin importar tu sector o industria, siempre hay dinero por ahorrar trabajando de manera más inteligente, reduciendo desperdicios y entendiendo mejor los costos. La inteligencia artificial está detrás de los últimos cambios en el juego de la continua batalla contra el desperdicio, el fraude y los procesos manuales repetitivos. Varias herramientas de IA están encontrando aplicaciones innovadoras en salud, manufactura, finanzas, construcción y funciones cotidianas de oficina, tanto de front-office como de back-office. Piensa en el pronóstico de tendencias, analítica predictiva, visión artificial y procesamiento de lenguaje natural para manejar consultas y devolver respuestas claras.

Además, [agentes de IA](#) impulsados por modelos de lenguaje grandes de vanguardia, o LLM, están demostrando ser capaces de una toma de decisiones sofisticada para automatizar flujos de trabajo y proporcionar inteligencia accionable a ejecutivos que buscan superar a la competencia.

¿Podemos finalmente lograr la máxima eficiencia? Ese es un objetivo en movimiento. Pero con IA, puedes acercarte más. Aquí tienes nueve lugares por donde empezar.



# Recuperación de conocimiento

A medida que los datos empresariales y los repositorios de datos se expanden a través de sistemas de almacenamiento distribuidos, surge un desafío: cuanto más documentos digitales tengas, más conocimiento puedes obtener, pero más difícil se vuelve encontrar una pieza específica de información. Como una foto en tu smartphone o un artículo que viste en redes sociales hace unos años, sabes que está allí, en alguna parte, pero la recuperación requiere una gran expedición.

## **Afortunadamente, la IA es muy buena encontrando agujas en pajes.**

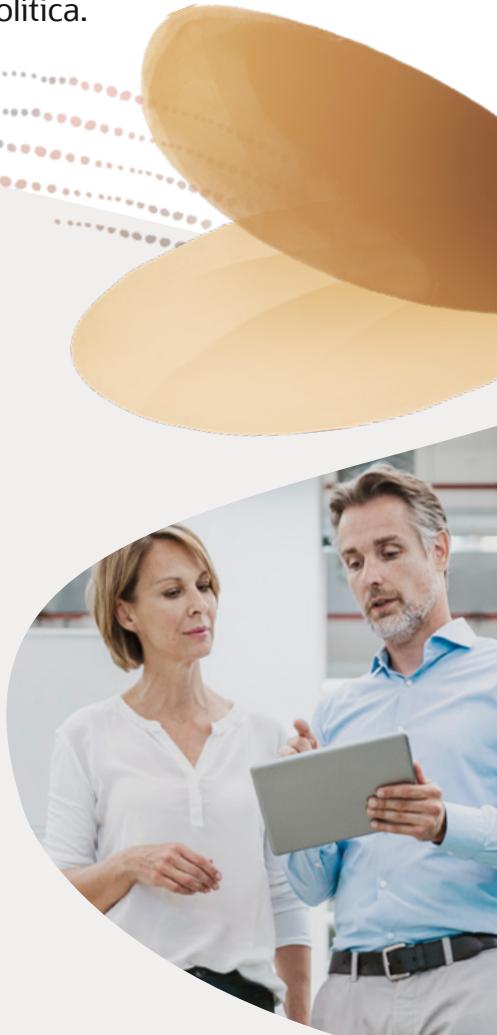
Los primeros sistemas de recuperación de información se basaban principalmente en indexar y clasificar archivos no estructurados, que los usuarios podían descubrir mediante búsquedas de palabras clave. El aprendizaje automático mejoró drásticamente ese proceso al entrenar modelos para entender las búsquedas en su contexto adecuado y mostrar material más relevante. Eso hizo más fácil y rápido verificar si un producto está en inventario, confirmar que un contrato ha sido firmado o comprobar una actualización de política.

## **¿Qué son los agentes de IA?**

Basándose en el poder de la recuperación de conocimiento, los agentes de IA mejoran la automatización encontrando la información correcta y actuando sobre ella. Estos sistemas de software de IA agéntica están diseñados para realizar tareas de forma autónoma, examinando sus entornos, tomando decisiones informadas y ajustándose en función de sus experiencias.

Las organizaciones asignan objetivos a los agentes de IA según sus roles y necesidades empresariales. Una vez que reciben una meta, el agente usa su entrenamiento, el contexto de la aplicación y el entorno circundante con el fin de trabajar para lograrla. Muy parecido a asistentes humanos, los agentes de IA pueden recibir roles especializados. Inicialmente, pueden operar bajo supervisión humana cercana, pero a medida que demuestran su confiabilidad, se les puede otorgar mayor independencia.

Los agentes de IA avanzados pueden ir más allá de tareas únicas, manejando procesos complejos y de múltiples pasos que requieren juicio. Estos agentes pueden comunicarse de formas que imitan interacciones humanas, conectarse con fuentes de datos y colaborar con otros agentes para alcanzar objetivos más amplios. El nivel de autonomía concedido a un agente de IA es determinado por humanos. Al igual que al entrenar a un nuevo empleado, las responsabilidades de un agente pueden expandirse a medida que demuestra competencia y precisión en sus tareas.



Pero las últimas herramientas de IA generativa pueden hacer más que simplemente desenterrar un documento o una hoja de cálculo. La GenAI puede darte una respuesta, no solo un enlace o un archivo.

Los sistemas de recuperación de conocimiento impulsados por LLM extraen información de documentos y bases de datos, y la presentan de manera clara, contextual y personalizada, al igual que lo haría un experto en el tema. Estas herramientas manejan búsquedas planteadas en lenguaje natural, en lugar de requerir palabras clave precisas. La GenAI evalúa la idea general de una consulta y decide qué información se busca según búsquedas anteriores y quién hace la solicitud: ¿es un abogado o un agente de atención al cliente? También buscará respuestas según el nivel de acceso del usuario: ¿la información está publicada en línea o almacenada en una base de datos altamente restringida?

Estos sistemas sí requieren un mayor nivel de organización de datos, idealmente datos estructurados, con una base de datos vectorial o un grafo de conocimiento que vincule relaciones relevantes. Cada vez dependen más de tecnologías auxiliares como Model Context Protocol (MCP), una forma estandarizada para que los agentes impulsados por LLM se conecten con fuentes de datos y aplicaciones externas, y retrieval-augmented generation (RAG), que proporciona a la IA contexto relevante de fuentes externas.

El nivel de autonomía concedido a un agente de IA es determinado por humanos. Al igual que al entrenar a un nuevo empleado, las responsabilidades de un agente pueden ampliarse a medida que demuestre competencia y precisión.



## Soluciones de Oracle

☒ [Sistemas de recuperación de conocimiento](#)



## Atención al cliente

El soporte al cliente suele ser una función de alto volumen y alto costo, por lo que representa una oportunidad clave para que chatbots, asistentes virtuales e IA agéntica ayuden a aumentar la productividad y ofrezcan mejores experiencias a escala manejando consultas comunes casi al instante, sin intervención humana.

Y estas herramientas ahora van más allá de respuestas basadas en palabras clave. Impulsadas por LLM, pueden interpretar consultas en lenguaje natural, recordar interacciones pasadas y guiar rápidamente a los clientes hacia resoluciones. Los agentes de IA dotan a esos chatbots de funcionalidades sofisticadas, como la capacidad de considerar las llamadas previas de soporte del cliente y cómo se resolvieron tickets similares. Cuando aún se necesita soporte humano, la IA puede seguir aportando valor tras bambalinas trabajando junto con tu equipo de soporte técnico para clasificar tickets automáticamente, sugerir soluciones probables, resumir documentación y proporcionar contexto relevante, reduciendo el tiempo que los humanos gastan alternando entre sistemas o buscando información. Y los agentes de IA aprenden de esas interacciones para mejorar su desempeño, con el objetivo de que más llamadas se resuelvan sin ayuda humana.

La IA también puede mejorar tus [flujos de trabajo posteriores a los tickets](#). Puede redactar resúmenes de resolución para clientes, identificar patrones en casos de soporte y extraer insights operacionales, como tipos de problemas más frecuentes o brechas de conocimiento. Eso ayuda a que tus equipos optimicen procesos con el tiempo.

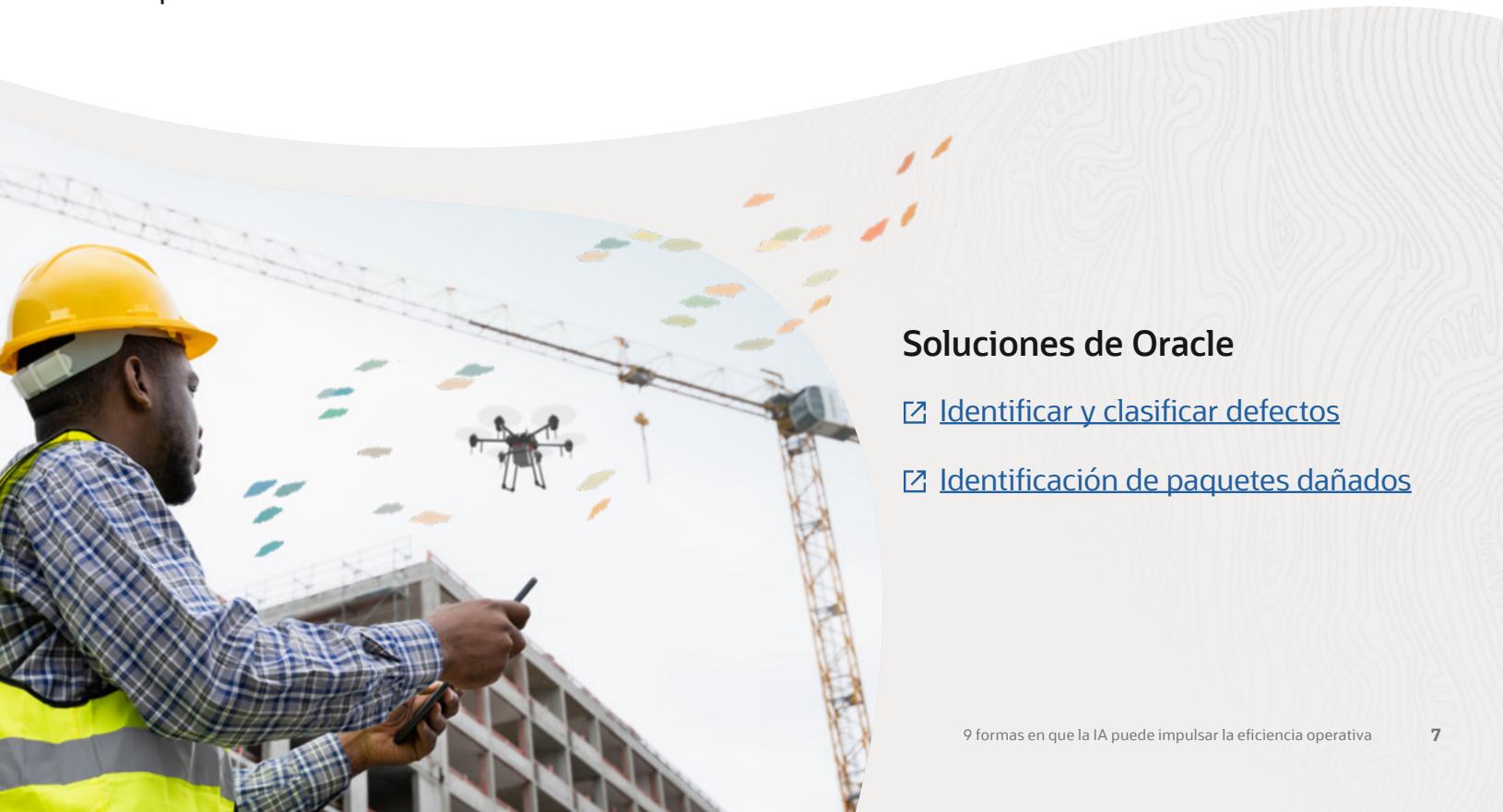
Al automatizar lo que se puede automatizar y mejorar lo que aún requiere un toque humano, la IA puede ayudar a transformar la atención al cliente, de un centro de costos, a un motor de eficiencia operativa.

# Detección de defectos

Los defectos en diseño, producción o construcción pueden ser costosos y, en el peor de los casos, representar riesgos de seguridad para empleados y clientes. Por eso, las empresas recurren cada vez más a la IA para identificar y clasificar defectos y monitorear máquinas, instalaciones, materiales y líneas de producción. Los sistemas de visión artificial entrenados para detectar fallas pueden inspeccionar productos automáticamente, mientras que los modelos de detección de anomalías pueden analizar datos de sensores en tiempo real para señalar irregularidades. En conjunto, estas tecnologías ayudan a mejorar el aseguramiento de calidad, reducir inspecciones manuales y minimizar costosos retiros o retrabajos.

Estos servicios suelen ejecutarse en infraestructura de edge computing situada cerca de sitios de producción y construcción. Esto para limitar la latencia y acelerar los tiempos de respuesta al automatizar la inspección de productos, procesos o instalaciones.

Debido a que los defectos que restan eficiencia no se limitan a los sistemas de producción, GenAI puede funcionar en toda la organización para casos de uso tan diversos como identificar paquetes dañados antes de su envío o detectar errores o afirmaciones engañosas antes del lanzamiento de campañas de marketing. Los agentes de IA pueden alterar o detener procesos rápidamente y comunicar fallas o sugerir mejores protocolos de manufactura, aseguramiento de calidad y seguridad. Las posibilidades de mejora operativa aquí son enormes.



## Soluciones de Oracle

- ☒ [Identificar y clasificar defectos](#)
- ☒ [Identificación de paquetes dañados](#)



## Analítica inteligente

Las nuevas tecnologías de datos pueden ayudar a evaluar qué tan eficientes son tus operaciones. Con plataformas avanzadas de analítica y acceso a conjuntos de datos masivos, las empresas ahora pueden diseccionar el funcionamiento interno de cadenas de suministro complejas, cronogramas de producción, embudos de ventas y modelos de prestación de servicios. Estos insights pueden ayudar a detectar cuellos de botella y redundancias, y optimizar la asignación de personal, equipos y capital.

Pero mientras la analítica tradicional te dice qué está sucediendo, la IA puede sugerir qué hacer después, elevando la analítica de la observación a la optimización.

Los sistemas impulsados por IA pueden usar patrones históricos y datos en tiempo real para recomendar las rutas logísticas más eficientes, secuencias de producción o asignaciones de recursos, adaptándose a las condiciones actuales en el momento. Donde los paneles de control estándar pueden resaltar tendencias o ineficiencias, la IA puede pronosticar interrupciones, sugerir acciones preventivas o simular escenarios alternativos para apoyar la toma de decisiones. Donde la analítica puede insinuar deficiencias operativas, la IA puede predecir fallas.

La GenAI también está transformando la forma en que las personas interactúan con los datos. Los analistas empresariales ya no necesitan escribir consultas complejas o construir paneles de control desde cero. En su lugar, las herramientas GenAI ofrecen interfaces conversacionales que convierten preguntas en lenguaje sencillo en potentes consultas de analítica y visualizaciones dinámicas, en todos los roles y con límites basados en la función y los permisos de acceso a datos.

La IA puede pronosticar interrupciones, sugerir acciones preventivas o simular escenarios alternativos para apoyar la toma de decisiones. Donde la analítica puede insinuar deficiencias operativas, la IA puede predecir fallas.



## Gestión de documentos

Grandes cantidades de papeleo son parte de la oficina moderna. Formularios, recibos, facturas, políticas, listas de requisiciones, memorandos y contratos: fluyen arriba y abajo como ríos amplios y se bifurcan en corrientes que cruzan ventas, contabilidad, marketing y todas las otras divisiones. Es un diluvio incesante: los empleados en grandes empresas podrían procesar millones de documentos a la semana.

La IA sobresale en agilizar y acelerar los flujos de trabajo corporativos. Primero, la IA determina con qué tipo de papeleo está tratando usando modelos de clasificación de documentos entrenados para identificar tipos específicos de contenido textual, como palabras clave o frases, patrones de formato u objetos y ubicaciones identificables en imágenes.

El siguiente paso es la comprensión de documentos. ¿Qué información contiene el documento y cuál es su prioridad y estado? GenAI puede extraer estos datos de la mayoría de formatos de archivo. Puede decirte si un informe ha sido firmado por todos los aprobadores requeridos, si un formulario está completamente diligenciado o si un registro ha sido archivado correctamente. Los agentes de IA también se han vuelto altamente expertos en dirigir documentos a destinos apropiados: un contrato firmado a ventas, una orden de compra a cumplimiento, una política laboral actualizada a RR. HH.

Considera el caso de uso casi universal de compras y facturación. Las herramientas de clasificación y comprensión de documentos pueden evaluar solicitudes de adquisiciones desde el campo y órdenes de venta internas. Luego, los agentes de IA intervienen para procesar rápidamente las facturas entrantes, emparejándolas con registros existentes y dirigiéndolas a los equipos correctos.

Las empresas están usando estas herramientas, a menudo integradas en sus aplicaciones empresariales basadas en la nube, para dirigir flujos en tiempo real desde sistemas ERP a lagos de datos para analítica; automatizar la facturación extrayendo texto, tablas y otros datos esenciales de documentos, incluidos los incrustados en correos electrónicos; y cargar esos documentos empresariales críticos en sistemas de registro. Los chatbots con IA también están ayudando a los equipos de adquisiciones y cuentas por pagar, junto con los proveedores, a entender mejor el estado de las órdenes de compra y las facturas.

## Soluciones de Oracle

- [Comprensión de documentos](#)
- [Evaluación de solicitudes de compra](#)
- [Facturación automática](#)
- [Procesamiento de facturas por correo electrónico](#)



# Automatización mejorada

La automatización robótica de procesos, o RPA, ha demostrado ser increíblemente útil para mejorar la eficiencia al automatizar procesos empresariales repetitivos basados en reglas. Pero la tecnología principal —bots de software que imitan la manera en que los humanos realizan tareas rutinarias siguiendo reglas simples— es limitada. Complementar la RPA con IA, un proceso llamado [intelligent automation](#), libera al sistema de seguir flujos de trabajo rígidamente definidos.

Como ejemplo, la RPA puede monitorear redes sociales y tickets de soporte al cliente para palabras clave relacionadas con defectos de productos, como “llegó dañado” o “mala calidad”, y reunir esos datos en una cola central. La automatización inteligente va un paso más allá al usar análisis de sentimiento impulsado por PLN para averiguar si un artículo llegó roto por culpa del transportista o si salió defectuoso de la línea de ensamblaje. También coteja detalles como el número de pedido y el cliente con el transportista y tus sistemas internos de CRM o ERP. Si se va un paso más allá, se le podría asignar a un agente la tarea de minimizar la rotación de clientes debido a quejas de calidad al menor costo posible. ¿Es este un cliente de alto valor y fue tu culpa el defecto? El agente podría calcular el costo de enviar un nuevo artículo al día siguiente y enviar una disculpa personalizada con la resolución.

Esta incorporación de IA ha revitalizado la RPA como una tecnología empresarial esencial, liberando a los empleados de dedicar mucho tiempo a tareas mundanas y reduciendo los errores asociados con el traslado manual de formularios e ingreso de datos.

¿Quieres ver lo que están haciendo tus pares con IA ahora?

Reunimos [11 casos de uso de IA para implementar hoy](#) en una variedad de industrias.



# Prevención de fraudes

Las transacciones complejas y de alto valor se ejecutan en milisegundos, por lo que las instituciones financieras deben autorizar compras que suceden a la velocidad de un pago con tarjeta. Las empresas de comercio electrónico tienen la responsabilidad de evaluar a proveedores desconocidos que publicitan, compran y venden productos en sus plataformas. Las compañías de seguros necesitan examinar miles de reclamaciones que llegan después de desastres naturales.

Agrega a la mezcla el volumen creciente de activos —acciones, criptomonedas y más— negociados en mercados globales, a veces por bots autónomos, y queda claro que los humanos que intentan detectar fraudes sin herramientas digitales sofisticadas están condenados al fracaso. La velocidad y escala del comercio digital convierten las deficiencias en la tecnología de detección de fraude no solo en un riesgo, sino en una gran carga operativa.

La IA se ha convertido en [una herramienta esencial para combatir el fraude](#) gracias a su capacidad de analizar conjuntos de datos masivos e identificar patrones que podrían sugerir acciones delictivas. Entrenados mediante aprendizaje automático con datos históricos de clientes, los sistemas inteligentes de detección de fraude examinan transacciones en tiempo real, según sea necesario para compras con tarjeta de crédito y operaciones bursátiles, o procesos por lotes, como para confirmar la validez de cheques, por ejemplo. Los agentes de IA también pueden sugerir o iniciar medidas casi instantáneas para ayudar a mitigar el daño infligido por actores malintencionados.

La IA se ha convertido en una herramienta esencial para combatir el fraude gracias a su capacidad de analizar conjuntos de datos masivos e identificar patrones que podrían sugerir acciones delictivas.





## Viajes más inteligentes

Para las empresas con empleados en movimiento, viajando a presentaciones de ventas, conferencias y visitas de campo, la oficina de viajes puede convertirse en una fuente confiable de ineficiencia operativa. Los cambios de última hora, errores de reservas, violaciones de políticas y excesos de gastos crean dolores de cabeza tanto para los empleados como para los equipos financieros.

Ya no tiene que ser así. La IA puede actuar como un agente de viajes virtual que optimiza itinerarios, incluso cuando están en constante cambio; encuentra, reserva y vuelve a reservar las mejores ofertas en vuelos y alojamientos; y garantiza el cumplimiento de las políticas de viajes corporativos. Más allá de las reservas, las herramientas de IA pueden revisar los horarios de reuniones y las preferencias del viajero para sugerir planes de viaje optimizados que minimicen el tiempo de inactividad y maximicen la productividad.

Después del viaje, la IA puede acelerar el proceso de gastos categorizando automáticamente los recibos, detectando gastos fuera de política y generando informes de gastos, liberando a los empleados del papeleo tedioso y dando a los equipos financieros datos más limpios.

# Bases de datos autónomas

Con el aumento del volumen y la complejidad de los datos empresariales, gestionar bases de datos de manera eficiente se ha convertido en un gran desafío operativo. Muchas organizaciones ejecutan una combinación de sistemas de datos estructurados y no estructurados en entornos en la nube y locales que requieren ajustes constantes, parches, escalamiento y monitoreo.

No es sorprendente entonces que los administradores de bases de datos hayan visto a sus responsabilidades multiplicarse: un solo DBA podría ser responsable de mantener en funcionamiento docenas de bases de datos críticas. Es un trabajo que consume mucho tiempo y mano de obra, y que es propenso a errores humanos. Que una base de datos crítica se caiga o experimente un incidente de seguridad puede ser un gran revés operativo que afecte todos los aspectos del negocio.

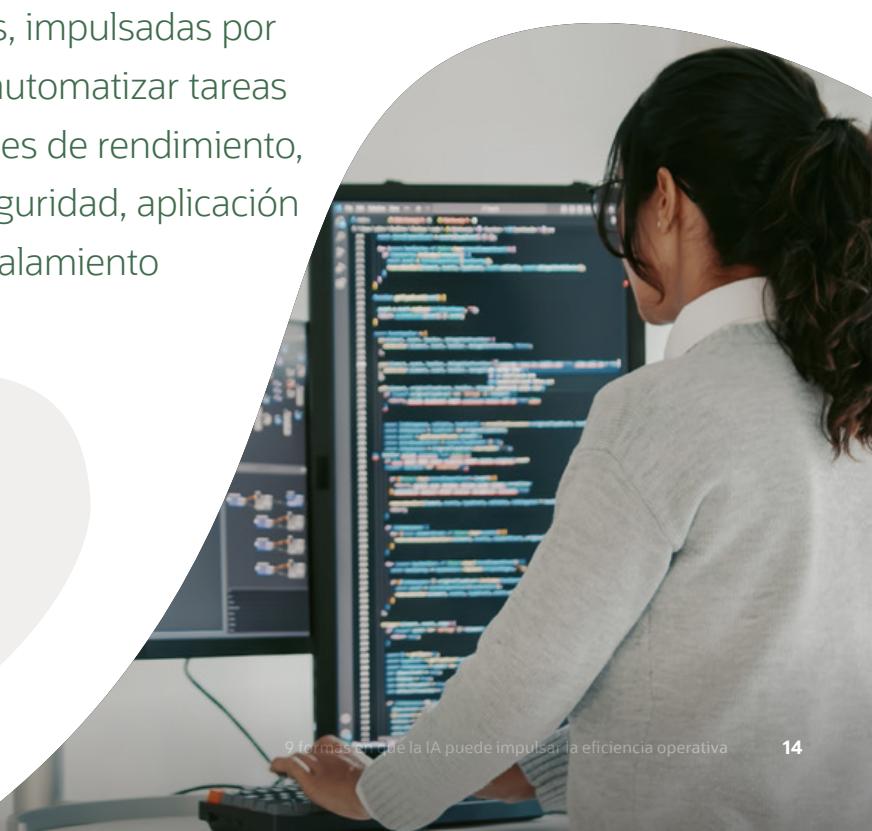
Las bases de datos autónomas, impulsadas por IA, pueden reducir esa carga automatizando tareas administrativas centrales, incluidas la optimización de rendimiento, la programación de copias de seguridad, la aplicación de parches de seguridad y el escalamiento de recursos. Estos sistemas aprenden del desempeño histórico para ayudarte a detectar anomalías en tiempo real y optimizar cargas de trabajo con mínima intervención humana.

El resultado: menos interrupciones, tiempos de respuesta más rápidos y menor sobrecarga operativa. Al liberar capacidad del DBA y mejorar la resiliencia del sistema, las bases de datos autónomas ayudan a las organizaciones a mantener su infraestructura de datos funcionando de manera fluida y eficiente a escala.

Las bases de datos autónomas, impulsadas por IA, pueden reducir la carga al automatizar tareas administrativas centrales, ajustes de rendimiento, programación de copias de seguridad, aplicación de parches de seguridad y escalamiento de recursos.

## Soluciones de Oracle

 [Autonomous Database](#)





## Convertiendo la eficiencia en ventaja con IA

En todos los rincones de la empresa —desde atención al cliente y prevención de fraudes hasta procesamiento de documentos, viajes, gestión de bases de datos y más— la IA está ayudando a las organizaciones a hacer más con menos. Lo que solía tomar días ahora puede tomar minutos. Lo que antes requería equipos de personas ahora puede ser orquestado con sistemas inteligentes que aprenden, se adaptan y optimizan a escala.

Al automatizar el trabajo rutinario, acelerar la toma de decisiones y reducir riesgos, la IA puede desbloquear nuevos niveles de eficiencia operativa, liberando a tus equipos para que se concentren en iniciativas estratégicas que impulsan el crecimiento, la innovación y el valor para el cliente.

# Soluciones de Oracle

Impulsando las mejoras operativas con IA están las ofertas de IA generativa de Oracle, integradas de manera nativa en las aplicaciones e infraestructura en las que las empresas ya confían.

Ya sea revelando insights en ERP y HCM, automatizando flujos de trabajo a lo largo de las cadenas de suministro o mejorando la productividad de los desarrolladores con prompts en lenguaje natural, Oracle GenAI está diseñada para ofrecer inteligencia segura y de nivel empresarial a escala.

[!\[\]\(1ac7c971e7df5bf204fbb84fd617a50a\_img.jpg\) Oracle GenAI](#)

**Integrada en Oracle Cloud Applications y Oracle Cloud Infrastructure (OCI), Oracle GenAI permite a las organizaciones:**

- Maximizar la agilidad al integrar GenAI en flujos de trabajo cotidianos
- Minimizar ineficiencias mediante automatización inteligente
- Mantener la confianza con gobernanza, privacidad de datos y seguridad integradas
- Tomar decisiones más rápidas e inteligentes con asistencia contextual de IA

**La IA no se trata solo de innovación, se trata de excelencia operativa.**

Y con las funcionalidades de Oracle GenAI, no tienes que armar herramientas desconectadas. Obtienes una base de IA unificada, lista para la empresa, que convierte el consumo de tiempo de ayer en la ventaja estratégica de hoy.



# Cómo Oracle puede ayudarte

## ¿Listo para comenzar tu viaje de eficiencia con IA?

Explora cómo OCI Generative AI puede agilizar tus operaciones, en finanzas, atención al cliente, gestión de datos y más.

**Explora la IA en acción**

**Habla con un experto de Oracle**

## Contáctanos

Llama al +1.800.ORACLE1 o visita <https://www.oracle.com/latam/>

Si vives fuera de Norteamérica, busca una oficina local en <https://www.oracle.com/latam/corporate/contact/>

Copyright © 2025 Oracle, Java, MySQL y NetSuite son marcas comerciales registradas de Oracle y/o sus filiales. Otros nombres pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios. Este documento se proporciona únicamente con fines informativos y su contenido está sujeto a cambios sin previo aviso. No se garantiza que este documento esté libre de errores, ni está sujeto a ninguna otra garantía o condición, ya sea expresada oralmente o implícita en la ley, incluidas las garantías y condiciones implícitas de comerciabilidad o adecuación para un fin determinado. Expresamente renunciamos a cualquier responsabilidad en relación con este documento. Este documento no implica ningún compromiso u obligación contractual, ya sea directa o indirecta. Este documento no puede reproducirse ni transmitirse en ninguna forma ni por ningún medio electrónico o mecánico, para ningún propósito, sin nuestro permiso previo por escrito.