

# Casos de Éxito de IA en Empresas, Mapeados a Arquetipos AI-Q





Basado en McKinsey, MIT Project NANDA, Deloitte y casos de estudio reales de 2024–2025, acá tenés cómo las principales empresas se mapean a los 16 tipos de madurez de AI-Q.



# JPMorgan Chase

*Consolidado / Proactivo / Orientado al Negocio / Integrado*

## Puntuación AI-Q: CPBI (Líder Estratégico)

|  |  |
|--|--|
| Consolidado           | Presupuesto tecnológico de \$18B, plataforma unificada LLM Suite, arquitectura agnóstica al modelo   |
| Proactivo             | Más de 450 casos de uso de IA, más de 1.000 como objetivo para 2026                                  |
| Orientado al Negocio  | IA vinculada a un aumento del 20% en las ventas brutas en gestión de patrimonios                     |
| Integrado             | 200.000 empleados usando LLM Suite diariamente, Coach AI integrado en el flujo de trabajo del asesor |

## Métricas Clave

\$18B

Presupuesto anual de  
tecnología

9.5% de los ingresos

\$1.3B

Dedicado a la IA

\$1.5B

Ahorrado en prevención  
de fraude

- Recuperación de información 95% más rápida para asesores
- Aumento de la productividad de los desarrolladores del 10 al 20%
- 200.000 empleados usando LLM Suite diariamente

📌 **Por qué CPBI:** JPMorgan ejemplifica el Líder Estratégico — la IA está integrada en cada función de negocio, impulsa ingresos medibles, cuenta con el patrocinio ejecutivo (Jamie Dimon) y opera a escala con gobernanza.

# DBS Bank (Singapore)

AI-Q Score: CPBI (Líder Estratégico)

|                      |   |
|----------------------|---|
| Consolidado          | Plataforma ADA + repositorio de protocolo ALAN, gobernanza unificada                            |
| Proactivo            | Framework PURE (Con Propósito, Predecible, Respetuoso, Explicable)                              |
| Orientado al negocio | Valor económico de SGD \$750M en 2024, con el objetivo de \$1B en 2025                          |
| Integrado            | Más de 1,500 modelos en 370 casos de uso, 13M de clientes recibiendo "empujones" personalizados |

## Métricas Clave

1,500+

Modelos de IA en producción

370

Casos de uso activos

1.2B

"Empujones" personalizados  
anualmente

## Puntos Destacados de Rendimiento





- Tiempo de comercialización reducido de 15 meses a menos de 3 meses
- Los clientes ahorran 2 veces más, invierten 5 veces más con las recomendaciones de IA

📄 **Por qué CPBI:** DBS construyó primero la gobernanza de IA (Framework PURE), luego la escaló. Colaboran con los reguladores, miden los resultados comerciales y la IA es integral para la experiencia del cliente.

# Walmart


Consolidado / Proactivo / Impulsado por la tecnología / Integrado

## Puntaje AI-Q: CPTI (Casi allí)

|   |  |
|---|--|
| Consolidado                  | Infraestructura de IA unificada en todas las operaciones                               |
| Proactivo                    | Visión del CEO: "cada asociado usa IA todos los días"                                  |
| Impulsado por la tecnología  | Tecnología sólida, pero la alineación con el negocio está poniéndose al día            |
| Integrado                    | IA en cadena de suministro, diseño (tiempos de entrega de 24–26 semanas → 6–8 semanas) |

## Métricas Clave





|  |  |  |
|--|--|--|
| <div>Reducción del Tiempo de Entrega</div> <div>De 24–26 semanas a solo <b>6–8 semanas</b> con diseño impulsado por IA</div> | <div>Laboratorio de IA</div> <div>Plataforma de experimentación para empleados que permite la adopción de IA de abajo hacia arriba</div> | <div>Mesa de Ayuda de Beneficios</div> <div>Sistema impulsado por IA que reduce el tiempo de consulta en un <b>50%</b></div> |
|--|--|--|

 **Por qué CPTI:** Walmart tiene una tecnología e integración sólidas, pero aún está construyendo la hoja de ruta impulsada por el negocio. A un paso de CPBI.

# Bank of America


*Consolidado / Proactivo / Impulsado por la tecnología / Alineado con el negocio*

## AI-Q Score: CPTB (Documento de Estrategia)

|   |  |
|---|--|
| Consolidado                  | Plataforma Erica, infraestructura unificada de chatbot |
| Proactivo                    | \$4B de inversión en IA planificada                    |
| Impulsado por la tecnología  | Fuerte liderazgo tecnológico                           |
| Alineado con el negocio      | Estrategia documentada, escalando la ejecución         |

## Métricas Clave





- Chatbot Erica: **3+ mil millones de interacciones**, 98% de tasa de éxito
- 23 millones de interacciones con asesores asistidas por IA
- \$4B planificados para IA y nuevas tecnologías

 **Por qué CPTB:** BofA tiene la estrategia, la plataforma (Erica) y el presupuesto. El desafío es escalar desde pilotos exitosos a una transformación a nivel de toda la empresa.

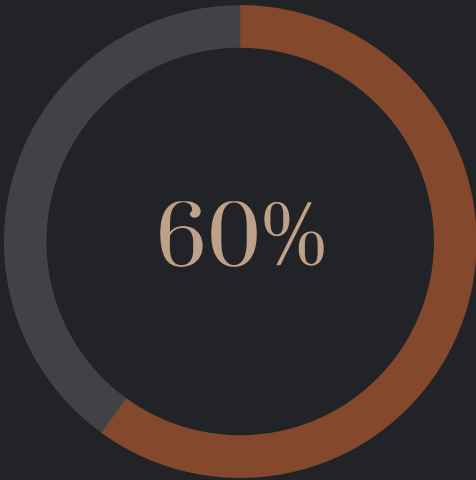
# 90% de los proyectos de IA empresariales

*Dispersos / Proactivos / Tecnológicos / Experimentales — según el Proyecto NANDA del MIT*

## Puntuación AI-Q: SPTE (Sobreingeniería)

|  |   |
|--|---|
| Dispersos       | Múltiples pruebas piloto, sin plataforma unificada        |
| Proactivos      | Inversión y experimentación activas                       |
| Tecnológicos    | Construcción de capacidades antes de los casos de negocio |
| Experimentales  | Atrapados en el "infierno de las pruebas de concepto"     |

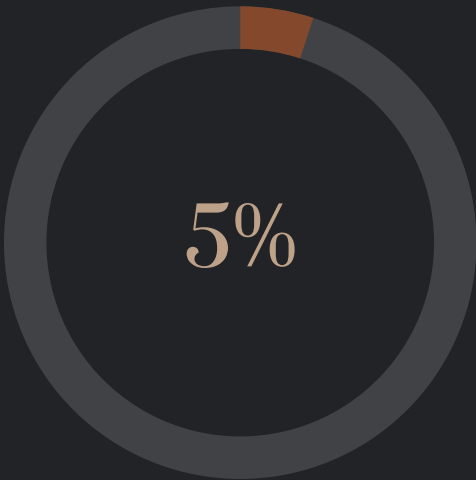
## Puntos clave de datos



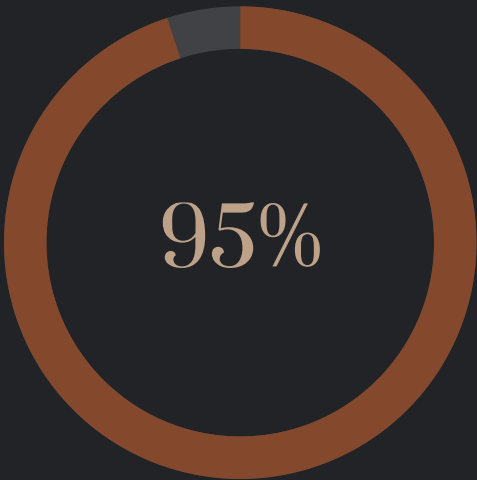
Herramientas de IA evaluadas



Alcanzaron la etapa piloto



Llegaron a producción



Impacto nulo medible en P&G





"La principal barrera para escalar no es la infraestructura, la regulación o el talento. Es el aprendizaje."

**Patrón:** Las empresas construyen una impresionante infraestructura de IA, pero se desconectan de los problemas de negocio. Excelencia técnica sin integración empresarial.

# Usuarios de IA "Shadow" en Empresas

*Disperso / Reactivo / Impulsado por la tecnología / Integrado*


Puntaje AI-Q: SRTI (Éxito Accidental)

|   |   |
|---|---|
| Disperso                     | Herramientas personales, no plataformas oficiales |
| Reactivo                     | Adopción de abajo hacia arriba, sin estrategia    |
| Impulsado por la tecnología  | Usuarios avanzados encontrando soluciones         |
| Integrado                   | Realmente integrado en los flujos de trabajo      |

### Puntos Clave de Datos (MIT Project NANDA)

- **90%** de las empresas tienen empleados usando herramientas personales de IA para trabajar
- Solo el **40%** tiene suscripciones oficiales a LLM
- La IA "Shadow" a menudo ofrece un mejor ROI que las iniciativas formales





"Muchas de las implementaciones empresariales más sólidas comenzaron con usuarios avanzados."

 **Patrón:** Empleados individuales descubrieron la IA, la integraron en su trabajo, pero el liderazgo no lo sabe y no puede escalarla.

# McDonald's AI Drive-Thru (2021–2024)

Disperso / Reactivo / Impulsado por la tecnología / Experimental

Puntaje AI-Q: SRTE (Piloto de Caos)

|   |  |
|---|--|
| Disperso                     | Piloto aislado (100 de 40.000 sucursales)                      |
| Reactivo                     | Respondiendo a las presiones de costos laborales               |
| Impulsado por la tecnología  | Adquisición de tecnología (Apprente) sin preparación operativa |
| Experimental                 | Pruebas sin un marco de gobernanza                             |

## Qué Pasó

01

Adquirieron Apprente en 2019 para IA de voz

02

Se asociaron con IBM, desplegándolo en más de 100 drive-thrus

03

Tasa de precisión del 85% — 15% de error a escala = desastre

04

Fracasos virales en TikTok: "cientos de dólares en McNuggets"

05

Demanda colectiva por recopilación de datos biométricos sin consentimiento

06

Cerraron en julio de 2024

❏ **Por qué SRTE:** McDonald's tuvo entusiasmo tecnológico pero sin gobernanza, sin gestión de cambios y no anticipó problemas regulatorios/legales. Un clásico "herramientas por todos lados, estrategia por ningún lado".

## El lado positivo

McDonald's en realidad lo hizo bien al limitarlo a 100 sucursales. Esa fue una experimentación inteligente. El fracaso estuvo en la gobernanza y la preparación legal, no en el experimento en sí.



# Zillow Offers (iBuying) — Pérdida de \$500M

*Disperso / Reactivo / Impulsado por la tecnología / Alineado con el negocio*

## Puntaje AI-Q: SRTB (Pensador Iluso)

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Disperso ✓                    | Modelo de precios de IA desconectado de la realidad del mercado    |
| Reactivo ✓                    | Persiguiendo una oportunidad de mercado sin bases sólidas          |
| Impulsado por la tecnología ✓ | Enfoque algorítmico primero  |
| Alineado con el negocio ⚠     | Existía un caso de negocio, pero las suposiciones eran incorrectas |

## Qué Sucedió

- Modelo de precios de viviendas impulsado por IA para compra instantánea
- No tuvo en cuenta la volatilidad del mercado por el COVID-19
- Sobrevaluó propiedades en ciertos mercados
- **Más de \$500 millones en pérdidas**
- Cerró en 2021, reducción del 25% de la fuerza laboral

- ❑ **Por qué SRTB:** Zillow tenía el respaldo ejecutivo y un caso de negocio claro. Pero la IA se construyó sobre suposiciones defectuosas sobre la estabilidad del mercado. Una mentalidad de "¿no puede la IA simplemente hacerlo?" sin una comprensión realista de las limitaciones de la IA.

# Muchos Centros de Excelencia de IA en Grandes Empresas

*Consolidado / Proactivo / Impulsado por la Tecnología / Experimental*

Puntuación de IA-Q: CPTE (Utopía Tecnológica)

## Patrón de Investigación

Infraestructura técnica sólida construida

Equipo de IA separado de las unidades de negocio

Demos impresionantes, baja adopción

"Lo construimos. ¿Por qué no lo usan?"

## Puntos Clave de Datos

34%

Reimaginando realmente el negocio

Solo el 34% de las empresas están "reimaginando realmente el negocio" con IA (Deloitte)

La mayoría de las IA brindan ganancias de productividad, no una transformación del P&L. Existe una brecha persistente entre la capacidad y la adopción.

# Wells Fargo

Consolidado / Reactivo / Impulsado por la tecnología / Integrado

AI-Q Score: CRTI (Máquina Eficiente)

|   |  |
|---|--|
| Consolidado                  | Chatbot de Fargo, infraestructura de Google Cloud    |
| Reactivo                     | Siguiendo a la industria en vez de liderar           |
| Impulsado por la tecnología  | Fuerte implementación técnica                        |
| Integrado                    | 242.4 millones de interacciones con chatbots en 2024 |

Métricas Clave

242M


Interacciones con el chatbot de Fargo

2024

\$4B

Gasto en TIC

Inteligencia de referencia de Wells Fargo para el mercado medio

 **Por qué CRTI:** Wells Fargo tiene una IA funcional e integrada. Pero, en comparación con la transformación proactiva de JPMorgan, Wells Fargo parece más en modo de mantenimiento, optimizando las capacidades existentes en lugar de empujar las fronteras.

# Resumen de Estadísticas de la Industria

## La Distribución de Madurez de la IA (2024–2025)

| Tipo de AI-Q                               | % de Empresas | Características                                     |
|--|---------------|---|
| CPBI (Strategic Leader)                    | ~5%           | La IA impulsa la estrategia, impacto medible en P&L |
| CPTI/CPTB (Almost There / Strategy Doc)    | ~10%          | Base sólida, desafíos de escalabilidad              |
| SPTE/CPTE (Over-Engineer / Tech Utopia)    | ~25%          | Gran tecnología, brecha de adopción                 |
| SRTI/SRBI (Accidental Success / Shadow IT) | ~30%          | IA en funcionamiento, sin visibilidad ni gobernanza |
| SRTE/SRTB (Chaos Pilot / Wishful Thinker)  | ~30%          | Experimentos dispersos, sin estrategia              |

## Patrones Clave de la Investigación

- 1

### La Regla del 5%

Solo el 5% de los proyectos de IA empresariales alcanzan la producción con un impacto medible en P&L (MIT Project NANDA)
- 2

### El Problema de los Datos

El 73% de los líderes de datos citan "calidad y completitud de los datos" como la barrera #1 (Capital One/Forrester)
- 3

### El Problema 80/20

El 80% de la información crítica para el negocio está en datos no estructurados a los que la IA no puede acceder
- 4

### Paradoja de la IA en la Sombra

Las herramientas de IA personales a menudo superan a las iniciativas oficiales de IA empresariales
- 5

### La Brecha de Aprendizaje

"La barrera principal para escalar no es la infraestructura, la regulación o el talento. Es el aprendizaje." (MIT)

# Uso de esto para el Posicionamiento de AI-Q

Al presentar AI-Q, podés referirte a estos casos:

"Podrías ser un 'Piloto del Caos' como el auto-servicio de McDonald's..."

- Herramientas implementadas sin gobernanza
- Puntos ciegos legales/de cumplimiento
- Fallas virales que dañan la marca

"O un 'Pensador Iluso' como Zillow..."

- Grandes apuestas de IA con suposiciones defectuosas
- Lección de \$500M sobre las limitaciones de la IA

"El objetivo es convertirse en un 'Líder Estratégico' como JPMorgan o DBS..."

- IA integrada en cada función
- Resultados de negocio medibles
- Marcos de gobernanza establecidos
- Decisiones 95% más rápidas, aumento del 20% en ingresos

"Pero el 95% de las empresas están estancadas en algún punto intermedio."

# Gancho de Contenido Sugerido

"JPMorgan invirtió 18 mil millones de dólares en tecnología y 200.000 empleados usan IA a diario. Son un Líder Estratégico.

McDonald's invirtió en la misma tecnología de IA. Se convirtió en un chiste de TikTok y en una demanda colectiva.

La misma tecnología. Resultados opuestos.

¿La diferencia? No es la IA. Es el patrón organizacional.

Eso es lo que mide AI-Q."

¿Por qué funciona este gancho?

→ **Contraste**

Dos empresas, la misma tecnología, resultados radicalmente diferentes

→ **Intriga**

Desafía la suposición de que la tecnología es el diferenciador

→ **Resolución**

Posiciona AI-Q como el marco que explica la brecha



# Fuentes

*Fuentes: McKinsey State of Fashion 2026, MIT Project NANDA 2025, Deloitte Informe sobre el Estado de la IA Empresarial 2024–2026, Business of Fashion, informes de la compañía*

## McKinsey

Informe sobre el Estado de la Moda 2026

## MIT Project NANDA

Investigación de IA Empresarial 2025

## Deloitte

Informe sobre el Estado de la IA Empresarial 2024–2026

## Business of Fashion

Estudios de caso de la industria e informes de la compañía