

29 DE OCTUBRE DE 2025

INFORME DE RESULTADOS

SONDEO DE CONOCIMIENTOS Y USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)

 **InstaPago**  *Glocal*

1. Introducción

El presente informe tiene como objetivo principal exponer y analizar los resultados obtenidos de la encuesta interna realizada al personal de *Instapago* y *Glocal Solution*, sobre el uso actual, potencial de optimización y barreras percibidas de la Inteligencia Artificial (IA) en sus funciones diarias.

Ante el creciente impacto de la IA en la productividad empresarial, esta evaluación diagnóstica es fundamental para alinear nuestra estrategia de capacitación y adopción tecnológica. Los hallazgos presentados en este documento buscan proporcionar a la Gerencia General y Junta Directiva una base de datos sólida para la toma de decisiones y definición de planes de acción específicos.

El análisis se centra en identificar las tendencias de uso, las necesidades de competencia más urgentes (especialmente en la automatización de procesos) y las áreas de mayor potencial de impacto (ROI) para optimizar la eficiencia operativa de la compañía.

2. Objetivo General

- Evaluar el nivel de conocimiento, la tasa de uso y las percepciones de los colaboradores de las empresas *Instapago* y *Glocal Solution*, respecto a las herramientas de Inteligencia Artificial (IA), con el fin de identificar oportunidades de optimización laboral, capacitación y desarrollo de políticas internas.

3. Objetivos Específicos

- Determinar el grado de familiaridad de los colaboradores de *Instapago* y *Glocal Solution* con diversas categorías de herramientas de IA (ej., modelos de lenguaje, asistentes de código, etc.).
- Identificar las herramientas de IA específicas más utilizadas en las tareas diarias y las áreas funcionales con mayor adopción.
- Cuantificar el impacto percibido del uso de la IA en la eficiencia y optimización del trabajo diario (ej., ahorro de tiempo, mejora de calidad).
- Identificar las principales barreras y necesidades de capacitación que limitan una mayor y más efectiva integración de la IA en los flujos de trabajo.

4. Diseño y Población de la Muestra

El estudio empleó un diseño de censo total, recolectando datos mediante una encuesta de carácter descriptivo y transversal para todos los colaboradores del grupo corporativo. Se buscó obtener la perspectiva de la totalidad de los colaboradores para asegurar la máxima representatividad de los resultados a nivel corporativo.

La encuesta se aplicó a la población total de colaboradores de ambas empresas. Al no utilizar una muestra, el universo de estudio comprende al 100% del personal elegible de ambas organizaciones, asegurando que los resultados reflejen la realidad operativa completa de las compañías.

5. Herramienta y Período de Recolección de Datos

La recolección de datos se realizó a través de *Google Forms*, la herramienta en línea que permitió una distribución sencilla y una respuesta anónima y accesible para todo el personal. El enlace de la encuesta fue enviado directamente a través a los correos corporativos.

El período de recolección de datos fue de una (1) semana:

- *Fecha de Inicio: 24/10/2025*
- *Fecha de Fin: 31/10/2025*

Este plazo se estableció para maximizar la tasa de respuesta sin interferir excesivamente con las actividades laborales habituales.

6. Análisis y Procesamiento de Resultados

A continuación se desglosan los resultados y análisis por cada dimensión cubierta en la encuesta:

Gráfico 1: Área o Departamento

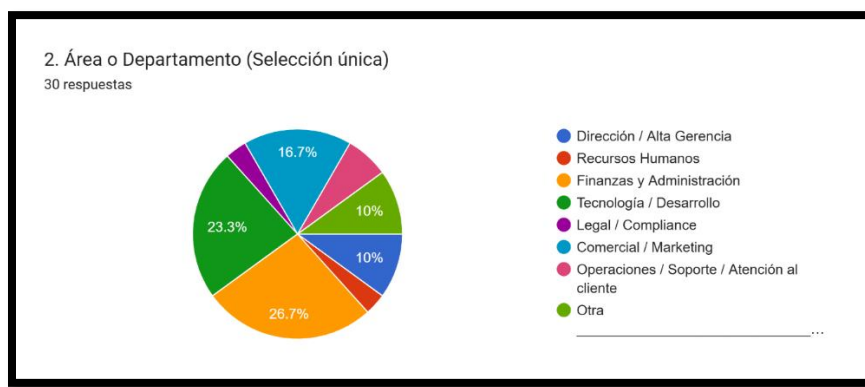


Gráfico 1. Distribución de los Encuestados por Área o Departamento:

El gráfico de muestra la distribución de las 30 respuestas de la encuesta, con las áreas de Finanzas / Administración (26.7%) y Tecnología / Desarrollo (23.3%) siendo las más representadas, sumando casi la mitad de los participantes (aproximadamente 50%). Esta alta concentración indica que las percepciones sobre el conocimiento y aprovechamiento de la IA estarán fuertemente influenciadas por estos dos departamentos. Por lo tanto, el plan de capacitación posterior debe ser diseñado prioritariamente para abordar las necesidades específicas y variadas de estos grupos, siendo probable que Tecnología requiera contenido más avanzado y Finanzas/Administración, aplicaciones prácticas enfocadas a sus procesos. El resto de los participantes se distribuye de forma más homogénea.

Gráfico 2: Nivel de Familiaridad con la Inteligencia Artificial

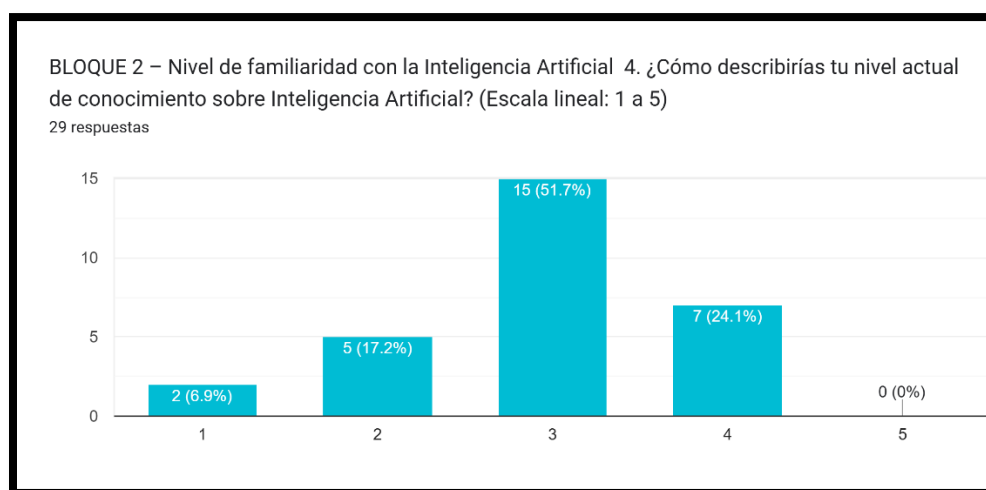


Gráfico 2. Nivel Actual de Conocimiento sobre Inteligencia Artificial (Escala 1 a 5)

La distribución de las respuestas muestra que la mayoría de los encuestados se sitúan en un nivel de conocimiento intermedio o básico. El punto central es el valor 3, que ha sido seleccionado por 15 personas (51.7%), lo que indica que más de la mitad de los colaboradores tienen una familiaridad moderada o un conocimiento conceptual de la IA, pero probablemente les falten habilidades prácticas o profundas.

Solo un pequeño porcentaje (6.9% en el nivel 1 y 17.2% en el nivel 2) reporta tener un conocimiento bajo a muy bajo, lo que significa que la mayoría de los colaboradores no parten desde cero. Por otro lado, un grupo significativo de 7 personas (24.1%) se sitúa en el nivel 4, sugiriendo que hay un subconjunto de colaboradores que ya tienen un buen nivel de conocimiento y podrían estar listos para contenido más avanzado o incluso actuar como facilitadores internos. Es notable que nadie seleccionó el nivel 5 (0%), lo que confirma que no hay "expertos" en la muestra.

Gráfico 3: Frecuencia de Uso de Herramienta de IA en el Trabajo



Gráfico 3. Frecuencia de Uso de Herramientas de Inteligencia Artificial en el Trabajo

La principal conclusión es que el uso de herramientas de IA ya está muy extendido y es frecuente entre los encuestados, lo que contrasta positivamente con el nivel de conocimiento "intermedio" reportado previamente.

- El 75.8% de los colaboradores utiliza herramientas de IA de forma frecuente (Semanalmente o A diario).
- Un 37.9% reporta usarlas A diario.
- Otro 37.9% las usa Semanalmente.

Esto sugiere que la IA ya es una herramienta integrada en los flujos de trabajo de tres cuartas partes de la plantilla (75%).

Por otro lado, solo el 17.2% utiliza la IA Ocasionalmente (una vez al mes o menos), y un pequeño porcentaje utiliza la opción Nunca (cuya porción en el gráfico parece ser la más pequeña, indicando menos del 7% restante).

Gráfico 4: Experiencia con Herramientas y Aplicaciones Prácticas

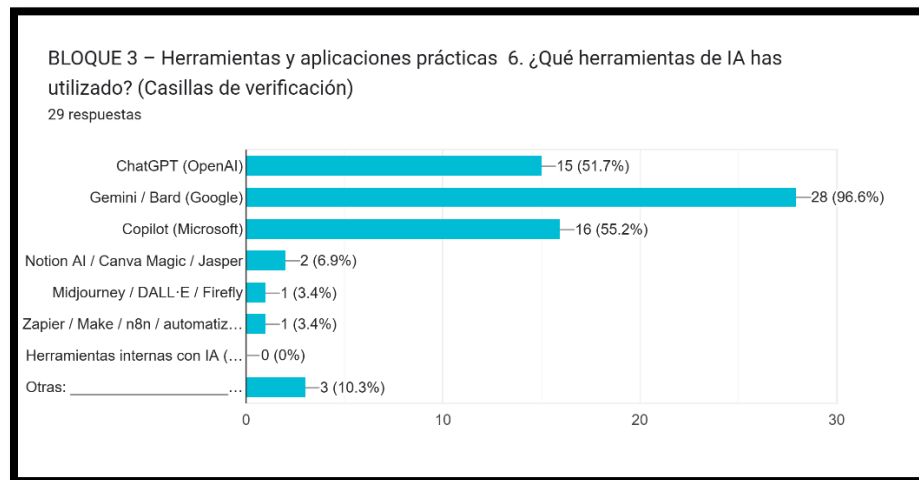


Gráfico 4. Herramientas Específicas de IA Utilizadas por los Colaboradores

La conclusión más contundente es la dominancia casi total de las herramientas de IA conversacional y generativa de propósito general, especialmente las de Google, Microsoft y OpenAI.

La herramienta más utilizada con diferencia es Gemini / Bard (Google), seleccionada por 28 de 29 encuestados (96.6%). Esto indica una adopción masiva, probablemente impulsada por su integración en el ecosistema de Google que puede ser de uso común en la empresa.

Por su parte, Copilot (Microsoft) y ChatGPT (OpenAI) también tienen una alta penetración, con 16 (55.2%) y 15 (51.7%) usos, respectivamente. La familiaridad con los tres principales modelos de lenguaje (LLMs) sugiere que la mayoría de los colaboradores ya tienen experiencia en prompting y generación de texto.

Gráfico 5: Tareas en las que Desearía Aplicar o Aplica IA

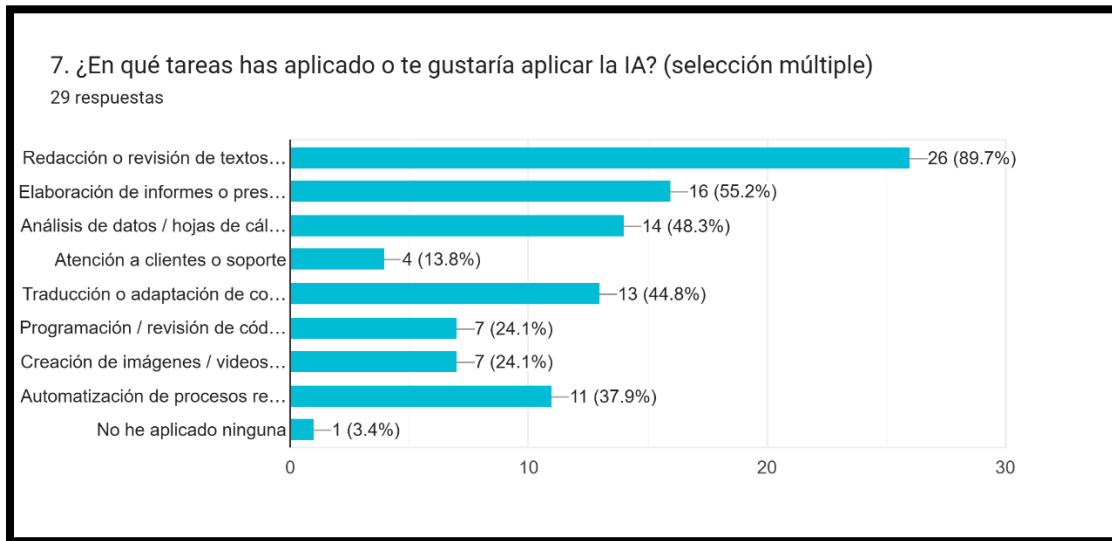


Gráfico 5. Tareas en las que se ha Aplicado o se Desea Aplicar la Inteligencia Artificial

Las conclusiones confirman que la IA es percibida y utilizada principalmente como un *asistente de contenido y documentación*, pero también existe un fuerte interés en su potencial para la eficiencia en tareas clave de la oficina.

La tarea más popular, con una diferencia significativa, es la "Redacción o revisión de textos", seleccionada por 26 de 29 encuestados (89.7%). Esto valida el alto uso de herramientas como Gemini y ChatGPT, que son LLMs optimizados para esta función.

Existe un interés significativo en aplicar la IA en tareas esenciales como la "Elaboración de informes o presentaciones" (55.2%) y el "Análisis de datos / hojas de cálculo" (48.3%). La capacitación en IA debe centrarse en cómo estas herramientas pueden transformar la productividad en estas tareas.

Gráfico 6: Nivel de Confianza con el Uso de la IA

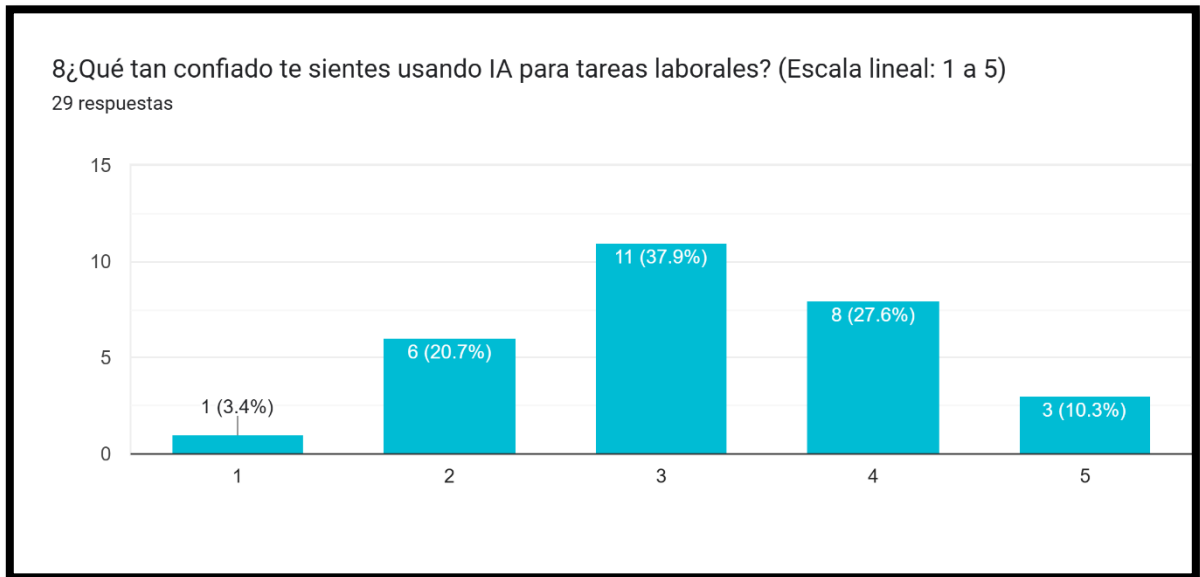


Gráfico 6. Nivel de Confianza Percibida al Usar IA para Tareas Laborales (Escala 1 a 5)

El resultado principal es que el nivel de confianza de los colaboradores en el uso de la IA es predominantemente moderado a alto, lo cual es una señal positiva para el lanzamiento de un plan de capacitación.

La respuesta más frecuente es el nivel 3 con 11 personas (37.9%), indicando que la mayoría se siente moderadamente confiada. Esto sugiere que no hay un miedo generalizado a la tecnología, pero sí una necesidad de validación y formación para sentirse más seguros en la aplicación de la IA.

Un grupo significativo de 8 personas (27.6%) eligió el nivel 4, y 3 personas (10.3%) eligieron el nivel 5. Esto significa que más de un tercio de la plantilla (aproximadamente 38%) ya se siente confiada o muy confiada, y puede actuar como fuerza motriz o promotores internos para la adopción y el mentoring.

Gráfico 7: Competencias y Oportunidad asociadas con IA que desearía Desarrollar

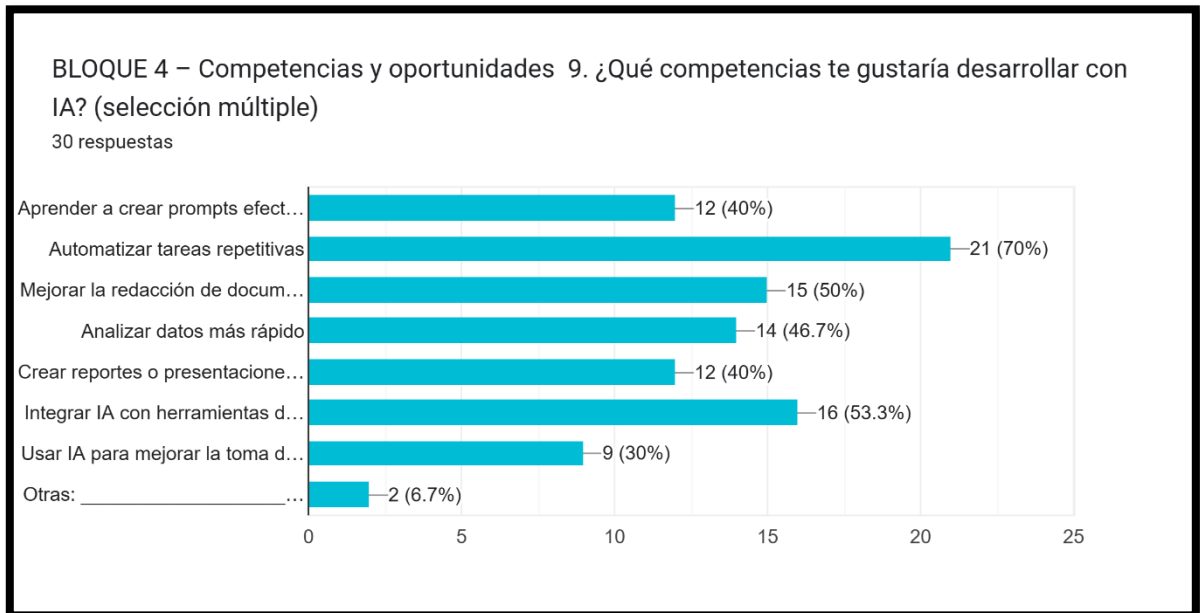


Gráfico 7. Competencias Específicas que se Desea Desarrollar con Inteligencia Artificial

El principal hallazgo es que los colaboradores tienen un interés muy alto en utilizar la IA para la automatización de procesos y la integración de herramientas, lo que confirma que buscan una mejora de la eficiencia y productividad por encima de las habilidades básicas.

La competencia más solicitada es "Automatizar tareas repetitivas" (21 respuestas, 70%). Esto alinea el interés con la necesidad de eficiencia organizacional y debe ser el foco prioritario del plan de capacitación.

La segunda competencia más deseada es "Integrar IA con herramientas de trabajo" (16 respuestas, 53.3%). Esto sugiere que los colaboradores ya no solo quieren usar herramientas de IA aisladas, sino que quieren hacer que la IA trabaje dentro de sus flujos de trabajo existentes (ej. en hojas de cálculo, CRM, etc.).

Gráfico 8: Detección de Barreras para Aplicación de IA en el Trabajo

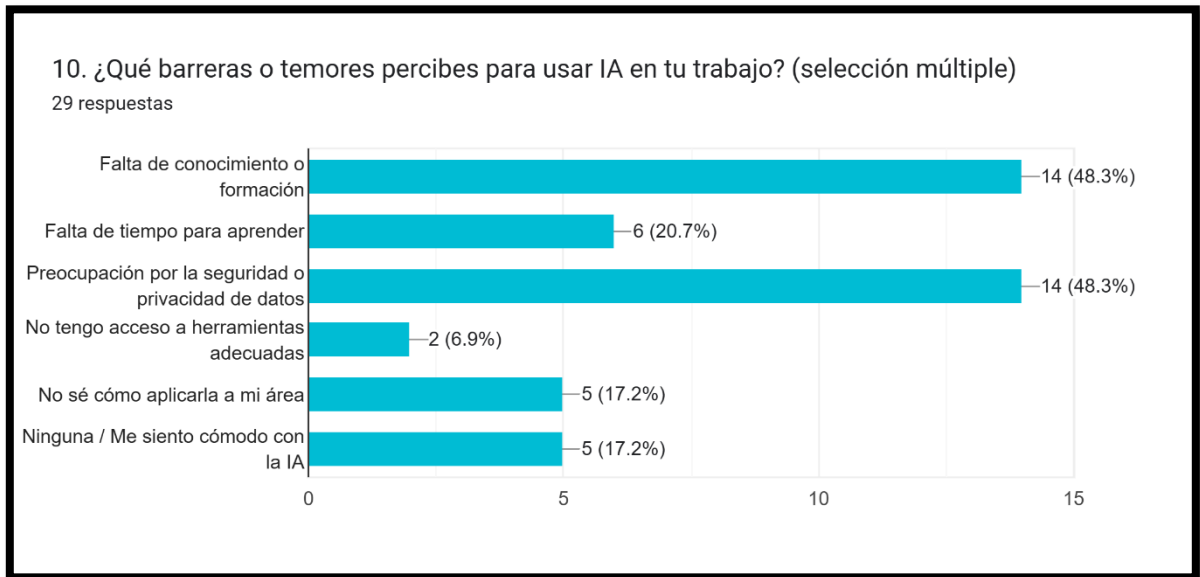


Gráfico 8. Principales Barreras o Temores Percibidos para el Uso de IA en el Trabajo

Las barreras más significativas son el riesgo de seguridad/privacidad y la necesidad de formación, lo que subraya que, aunque los colaboradores usan la IA, les preocupa la forma correcta y segura de hacerlo.

Las dos barreras principales son:

- **Falta de conocimiento o formación:** (14 respuestas, 48.3%): Esto valida directamente la necesidad del plan de capacitación. Confirma que la confianza moderada (Pregunta 8) se debe a la percepción de que necesitan más habilidad.
- **Preocupación por la seguridad o privacidad de datos** (14 respuestas, 48.3%): Este es un temor crítico que debe ser abordado explícitamente en los módulos de capacitación. La formación debe incluir directrices claras sobre qué datos pueden y no pueden ingresarse en las herramientas de IA.

Otras Barreras a Considerar: La "Falta de tiempo para aprender" (20.7%) y el "No sé cómo aplicarla a mi área" (17.2%) son problemas menores, pero relevantes. La capacitación debe ser concisa y enfocada en casos de uso prácticos para mitigar la percepción de la falta de tiempo y aumentar la relevancia en áreas específicas.

Gráfico 9: Interés por Participar en Talleres Personalizados

Gráfico 9. Interés en Participar en Talleres Prácticos Personalizados por Área

La conclusión es una aprobación casi unánime a la propuesta de un formato de capacitación práctico y segmentado, lo cual es fundamental para el diseño final del plan.

Existe una demanda significativa por talleres personalizados. Casi la totalidad de los encuestados, a saber el 96.7% (29 de 30 respuestas) seleccionó "Sí". Esto es un mandato claro de los colaboradores para que la formación no sea genérica, sino que se centre en la aplicación directa de la IA en sus funciones específicas y procesos departamentales (como se había anticipado con el interés en "Automatizar tareas repetitivas" y "Analizar datos más rápido").

Este resultado valida la necesidad de diseñar el plan de capacitación con un enfoque práctico (talleres) y personalizado por área (como Finanzas/Administración, Tecnología y Comercial/Marketing, que fueron los departamentos más representados).

Gráfico 10: Porcentaje Estimado de Tareas que podrían Optimizarse con IA

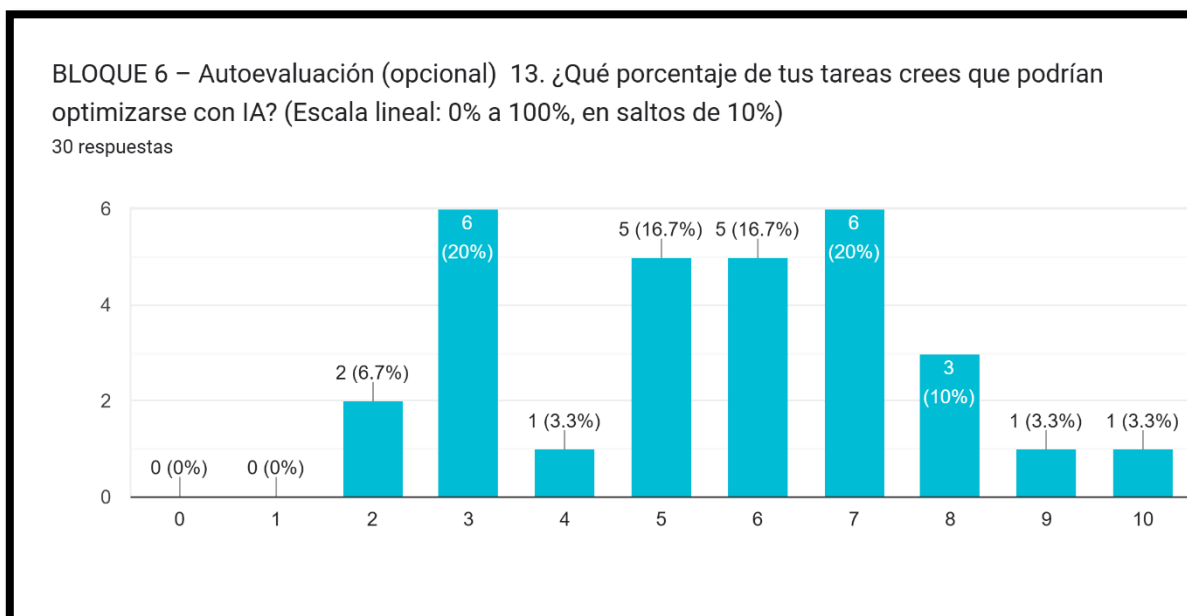


Gráfico 10. Porcentaje Estimado de Tareas Laborales que Podrían Optimizarse con IA

El resultado principal es que los colaboradores perciben un potencial de optimización muy significativo y distribuido en sus tareas diarias, lo que refuerza la necesidad y el valor percibido del plan de capacitación.

La mayoría de las respuestas se concentran en el rango de 30% a 70% de optimización (es decir, de 3 a 7 en la escala).

- Los picos se encuentran en 30% (20%), 50% (16.7%), 60% (16.7%) y 70% (20%).
- Casi tres cuartas partes de los encuestados (aproximadamente 73%) cree que entre el 30% y el 70% de sus tareas podrían optimizarse con IA.

Es importante destacar que hay un interés notable por encima del 70%, con 6 personas (20%) creyendo que el 80% o más de sus tareas son optimizables (niveles 8, 9 y 10).

Por su parte, nadie seleccionó 0% o 10% (niveles 0 y 1), lo que indica que no hay escepticismo sobre el potencial de la IA en Glocal e InstaPago.

Pregunta Abierta: Describe brevemente una tarea que te gustaría automatizar o mejorar con IA

Al agrupar las respuestas abiertas, se identifican **cinco categorías principales** de interés para la aplicación de la IA:

Tabla: Tareas Específicas que se Desea Automatizar o Mejorar con IA (Respuesta Abierta)

Categoría de Tarea	Frecuencia de Mencione (Estimada)	Ejemplos Específicos de Tareas
1. Informes y Documentación (Liderazgo)	14 respuestas	Elaboración de informes, <i>minutas</i> de reuniones, redacción de correos, <i>dashboards</i> , propuestas comerciales, notificar el estatus de desarrollo.
2. Análisis de Datos / Finanzas	10 respuestas	Análisis de datos / hojas de cálculo, análisis de reportes de cobranza, conciliaciones externas, análisis comparativos en estados financieros, estadística de reportes.
3. Atención al Cliente y Soporte	6 respuestas	Respuestas rápidas para la atención al cliente, encuestas automáticas de satisfacción, automatización de respuestas, integración de canales (<i>WhatsApp / Email</i>).
4. Desarrollo y Tecnología	4 respuestas	Identificar la causa de errores de mensajería, unificación/manejo de <i>logs</i> , construcción de interfaces de usuario (<i>mockups</i>).
5. Adquisiciones / Legal	3 respuestas	Análisis y comparación de presupuestos de proveedores, revisión de cláusulas contractuales.

7. Conclusiones Clave de la Encuesta sobre IA

Sobre la base del estudio realizado es posible establecer las siguientes conclusiones:

1. Sobre el Nivel de Conocimiento y Uso

- **Uso Frecuente vs. Conocimiento Intermedio:** El 75.8% de los encuestados usa herramientas de IA semanal o diariamente, lo cual es una excelente base de partida. Sin embargo, más de la mitad (51.7%) percibe su conocimiento como meramente intermedio (Nivel 3), indicando que el uso es más intuitivo que estratégico.
- **Dominio de Chatbots:** Hay una adopción masiva de herramientas de Lenguaje Grande (LLMs), con Gemini/Bard (96.6%) liderando, seguido por Copilot y ChatGPT. La brecha está en el bajo uso de IA para automatización (Zapier, 3.4%) y diseño (3.4%).
- **Confianza Moderada:** La confianza para usar la IA es moderada, con el 37.9% en el nivel 3. El objetivo del plan debe ser aumentar esta confianza a través de la habilidad práctica.

2. Sobre el Enfoque y Tareas Deseadas

- **Prioridad Absoluta: Automatización y Eficiencia.** La demanda principal es "Automatizar tareas repetitivas" (70%) y "Integrar IA con herramientas de trabajo" (53.3%). Esto demuestra que la plantilla busca una transformación de productividad, no solo mejoras marginales.
- **Alto Potencial de Optimización:** Los colaboradores creen que, en promedio, entre el 30% y el 70% de sus tareas son optimizables con IA, lo que crea una expectativa moderada-alta que el plan debe satisfacer.
- **Tareas Específicas Clave:** La aplicación de IA se centra mayoritariamente en la Redacción y Revisión de Textos (89.7%) y, en detalle, en la Elaboración de Informes, Minutas y Análisis de Datos / Financieros.

3. Sobre el Diseño del Plan de Capacitación

- **Formato Requerido: Talleres Personalizados:** La preferencia por talleres prácticos personalizados por área es casi unánime (96.7%). El plan debe ser modular y ajustado a las necesidades específicas de los departamentos más representados (Finanzas/Administración y Tecnología).
- **Barrera Crítica:** Seguridad y *Compliance*, ya que la preocupación más fuerte, empatada con la falta de formación, es la "Preocupación por la seguridad o privacidad de datos" (48.3%). Es fundamental incluir un módulo obligatorio

sobre ética, seguridad y políticas de uso de IA de la empresa para mitigar este temor.

- **Necesidad de *Prompting* Avanzado:** A pesar del alto uso de *chatbots*, el 40% todavía necesita aprender a crear *prompts* efectivos, lo cual debe ser una habilidad base en toda la formación.