

Cómo calcular *el retorno* de la IA

El marco de métricas que usamos para defender un proyecto de IA ante dirección o comité. Con las fórmulas, un ejemplo con números, una calculadora y la plantilla de una página para presentarlo.

Versión en línea, con calculadora: adandesign.com/guia-retorno-ia/ · Adan Design,
Mérida, Yucatán · octubre de 2026

◆ SI SOLO TIENES DOS MINUTOS

- Un comité no aprueba "productividad". Aprueba horas que se reasignan, costos que desaparecen, errores que bajan o ingresos que suben, medidos contra una línea base.
- Las horas ahorradas solo valen dinero si alguien decide a qué se dedican. Cuenta solo la parte reasignada.
- El costo de la IA no es la licencia. Es licencia, implementación, formación, revisión humana y mantenimiento.
- Un piloto de 30 días con una tarea, una métrica y una línea base vale más que cualquier proyección en una hoja de cálculo.
- Presenta dos escenarios: el tuyo y el prudente. A quien enseña su propia versión pesimista es a quien le creen.

01

Por qué no te creen

Casi todas las propuestas de IA que hemos visto llegar a un comité fallan en lo mismo. Hablan de productividad.

"Vamos a ser un 30% más productivos" no le dice nada a quien firma el presupuesto, porque no sabe qué va a cambiar el lunes: qué tarea, de quién, cuánto tarda hoy, cuánto va a tardar después y qué va a pasar con el tiempo que sobre. Y si tú tampoco lo sabes, se nota.

Los tres errores que más se repiten:

1. **No hay línea base.** Nadie midió cuánto tarda hoy la tarea, así que cualquier mejora es una opinión.
2. **Horas ahorradas contadas como dinero.** Si un vendedor ahorra cinco horas a la semana y nadie decide qué hace con ellas, la empresa no ahorró nada. Pagó lo mismo.
3. **La licencia como único costo.** Veinte dólares al mes por persona suena a nada. Lo que cuesta es que alguien configure la herramienta, entrene al equipo, revise lo que sale y la mantenga viva cuando el modelo cambie, que cambia cada pocos meses.

Nuestra postura, para que no haya sorpresas después: no proyectamos recortes de personal como retorno. Casi nunca ocurren así, y un proyecto que arranca con esa promesa se sabotea solo, porque la gente que tiene que adoptarlo deja de ayudar. Si alguien te promete recortar medio equipo con un chatbot, desconfía.

02

Los cuatro cajones del retorno

Todo retorno de un proyecto de IA cae en uno de cuatro cajones. Si no cabe en ninguno, no es retorno. Es una sensación.

A

Horas recuperadas

Tiempo que una tarea deja de consumir. Se mide en minutos por tarea por tareas a la semana. Vale dinero solo por la parte que se reasigna a algo con valor: más clientes atendidos, más propuestas enviadas, menos horas extra pagadas.

B

Costo directo evitado

Dinero que dejas de pagar: un proveedor externo, horas extra, una herramienta que la IA sustituye, mensajería, impresión. Es el cajón más fácil de defender porque aparece en la contabilidad sin que nadie tenga que creerte.

C

Errores y riesgo

Retrabajo, devoluciones, penalizaciones, cotizaciones mal hechas, respuestas tardías que pierden clientes. Se mide por tasa (errores por cada 100 tareas) y por lo que cuesta cada error.

D

Ingresos

Más cotizaciones enviadas, más leads atendidos a tiempo, contenido que antes no se producía. Solo cuenta si ya conoces tu tasa de conversión. Si no, va como hipótesis a validar en el piloto, no como número en la proyección.

Un consejo que sale de verlo repetirse: elige uno o dos cajones por proyecto. Una propuesta que promete en los cuatro a la vez parece una lista de deseos, y el comité la trata como tal.

03

Los costos que se olvidan

Del otro lado de la fórmula va todo lo que cuesta el proyecto, y aquí es donde la mayoría se queda corta. Esta es la lista completa.

COSTO	QUÉ INCLUYE	CUÁNDO SE PAGA
Licencias	Herramientas por persona o por uso (tokens, llamadas a la API).	Cada mes
Implementación	Horas de quien configura, conecta con tus sistemas y prueba, sean de tu equipo o de un proveedor.	Una vez
Formación	Las sesiones, el tiempo de la gente en ellas y las semanas en que todavía van más lentos que antes.	Una vez por persona
Revisión humana	Alguien revisa lo que sale antes de que llegue a un cliente. Siempre. Cuenta sus minutos por tarea.	En cada tarea
Mantenimiento	Ajustar prompts, flujos y conexiones cuando cambia el modelo o cambia tu proceso. Nuestra regla: reserva entre el 10 y el 20% del costo de implementación cada año.	Cada año
Datos y seguridad	Limpiar la información que va a usar la herramienta y escribir qué puede entrar y qué no.	Una vez, con revisiones

La revisión humana es el costo que más se omite y el que más nos importa. Es una decisión de diseño: lo que sale de un modelo lo revisa una persona antes de llegar al cliente, y esos minutos van en la cuenta. Cuando los sumas, la propuesta pierde brillo y gana credibilidad. Sale ganando.

04

Las fórmulas

Cuatro. No hacen falta más.

Valor mensual de las horas recuperadas = personas × horas ahorradas por persona a la semana × costo por hora × 4.33 × % reasignado

El costo por hora es el sueldo cargado (sueldo, prestaciones y lo que cuesta tener a esa persona) entre las horas pagadas. Pídelo a finanzas en lugar de estimarlo: es el número que más van a cuestionar.

Retorno neto del año 1 = beneficios del año (los cajones que mediste) – costos del año (costo inicial + 12 × costo mensual)

Beneficios solo de los cajones que mediste en el piloto. Las hipótesis se quedan fuera hasta que tengan dato.

ROI = retorno neto ÷ costos del año × 100

Cuánto gana cada peso invertido, en porcentaje. Un ROI de 100% significa que el proyecto devolvió el doble de lo que costó.

Recuperación en meses = costo inicial ÷ (beneficio mensual – costo mensual)

Cuándo se paga solo. Para un comité suele pesar más que el ROI: un proyecto que se recupera en cuatro meses se aprueba aunque el retorno sea modesto. Uno de retorno espectacular a tres años, casi nunca.

05

Un piloto de 30 días

Antes del piloto, tu proyección es una suposición. Así la conviertes en un dato.

SEMANA 0

Línea base

Elige una tarea repetitiva, con un responsable claro y que ocurra varias veces a la semana. Mide dos semanas sin IA: minutos por tarea, tareas por semana, errores. Un formulario de tres campos basta. Si el dato ya está en un sistema, mejor todavía.

SEMANAS 1 A 4

Piloto

Tres a cinco personas, la misma tarea, con la herramienta y con reglas de uso escritas: qué información entra, quién revisa, qué se hace cuando la IA se equivoca. Miden lo mismo que en la semana 0. Apunta también cuántas salidas de la IA se aprobaron sin cambios; esa cifra es tu indicador de calidad y te dice cuánto cuesta la revisión.

Cuenta y proyecta

Compara contra la línea base con los costos reales que tuvo el piloto, no con los del presupuesto. Y proyecta con prudencia: para el año 1 usamos entre el 60 y el 70% del resultado del piloto, porque el piloto lo hace la gente más motivada y el resto adopta más despacio.

Un ejemplo de casa, que no es de IA pero sí de medir. El modelo de reclutamiento por hackathon de Genius Arena, donde Adan dirige el Talent Hackathon desde 2016, evalúa a decenas de candidatos en una semana y reduce un 80% el tiempo de reclutamiento frente al proceso tradicional. Ese número existe porque se midió el proceso anterior antes de cambiarlo. Sin esa primera medición sería una anécdota, y las anécdotas no pasan comités.

06

Ejemplo con números

Las cifras son de ejemplo, en pesos, para que veas el método. No son de un cliente.

Una distribuidora con cuatro vendedores. Cada uno arma unas 30 cotizaciones a la semana y tarda 50 minutos en cada una, entre buscar precios, redactar y dar formato. Con un asistente configurado con su catálogo y sus reglas, y con el vendedor revisando antes de enviar, la cotización baja a 20 minutos. El tiempo de revisión ya va dentro de esos 20.

LO QUE SE MIDió	LíNEA BASE	CON EL ASISTENTE
Minutos por cotización	50	20
Cotizaciones a la semana (4 vendedores)	120	120
Horas recuperadas a la semana	–	60
Costo cargado por hora de vendedor	\$250	\$250
Parte reasignada (a visitas y seguimiento)	–	50%
Valor útil al mes (60 × 250 × 50% × 4.33)	–	\$32,475

COSTOS DEL AÑO 1	MONTO
Implementación: configurar el asistente con el catálogo, las reglas y las pruebas	\$60,000 una vez
Formación de los cuatro vendedores y la gerente	\$25,000 una vez
Licencias, 5 personas	\$2,000 al mes
Mantenimiento	\$10,000 al año
Total del año 1	\$119,000

RESULTADO	TU ESCENARIO	ESCENARIO PRUDENTE (65%)
Beneficio del año 1	\$389,700	\$253,300
Retorno neto	\$270,700	\$134,300
ROI	227%	113%
Recuperación	3 meses	5 meses

Fíjate en lo que no entra en la tabla. Si cotizar en 20 minutos sube la tasa de cierre porque el cliente recibe la propuesta el mismo día, eso es cajón D. Se mide en el piloto

y, si se confirma, entra en la proyección del segundo semestre. Antes, no. Y aun con el escenario prudente, el proyecto se paga en cinco meses. Esa es la frase que quieres decir en la sala.

07

Las métricas para el comité

Ocho. Las primeras cuatro las necesitas en cualquier proyecto; las otras dependen del cajón que elegiste.

MÉTRICA	CÓMO SE MIDE	PARA QUÉ SIRVE
Minutos por tarea	Cronómetro o marca de tiempo del sistema, en cada tarea, dos semanas antes y cuatro durante.	Es el cajón A. Sin esto no hay guía que valga.
Horas reasignadas, y a qué	Una pregunta semanal al responsable: ¿en qué se usó el tiempo que sobró?	Convierte horas en dinero. Sin respuesta, el ahorro es cero.
Salidas aprobadas sin cambios	De cada 10 resultados de la IA, cuántos salieron tal cual.	Calidad del sistema y tamaño del costo de revisión.
Adopción	Personas que usan la herramienta al menos tres veces por semana, entre las que deberían usarla.	Una herramienta sin uso tiene retorno cero. Es la primera señal de alarma.
Tareas por persona a la semana	Conteo simple.	Detecta si el tiempo recuperado se convierte en más trabajo hecho.
Errores o retrabajo	Errores por cada 100 tareas, antes y durante.	Cajón C.
Tiempo de respuesta al cliente	Horas entre la solicitud y la entrega.	Cajón C, y D si tienes el dato de conversión.
Costo por tarea	Costos del mes entre tareas del mes.	El número que mejor entiende finanzas.

08

Lo que no debes prometer

- **Recortes de personal.** Ya lo dijimos arriba, y lo repetimos porque es la promesa que más proyectos mata antes de empezar.
- **"10x" o "el doble de productividad".** Si no sale de una medición tuya, el comité lo toma como lo que es: un titular.

- **Ahorros desde el primer mes.** Los primeros dos meses la gente va más lenta, no más rápida. Ponlo en la proyección y nadie se sorprende.
- **Retorno de una herramienta que nadie usa.** Si la adopción se queda en dos personas, no hay nada que contar. Por eso la medimos desde la primera semana.
- **Resultados sin revisión humana.** Prometer que el sistema "ya no necesita que nadie lo revise" es la forma más rápida de perder la confianza del comité el día que se equivoque. Y se va a equivocar.

09

Calculadora

Mete tus números y te da el valor mensual, el retorno del año 1, el ROI y los meses de recuperación, con el escenario prudente al lado. Funciona en tu moneda, la que sea. No guarda nada ni manda nada.

10

Plantilla de una página

Lo que llevas al comité cabe en una hoja. Si necesita más, falta una medición. Copia, llena los corchetes y quita lo que no aplique.

Proyecto: [nombre, en seis palabras]

Tarea: [qué tarea, de quién, cuántas veces a la semana]

Línea base (medida del [fecha] al [fecha]):

[minutos por tarea] · [tareas por semana] · [errores por cada 100]

Piloto ([fechas], [n] personas):

[minutos por tarea] · [% de salidas aprobadas sin cambios] · [adopción: n de n personas]

Retorno del año 1: [beneficio] – [costo] = [neto]. ROI [x%]. Se recupera en [n] meses.

Escenario prudente (65%): ROI [x%]. Se recupera en [n] meses.

Costos: implementación [monto] · formación [monto] · licencias [monto] al mes ·
mantenimiento [monto] al año · revisión humana [n] minutos por tarea.

Riesgos y cómo los cubrimos: [qué datos no entran a la herramienta] · [quién revisa cada salida] · [qué hacemos si cambia el modelo].

Lo que pido: [monto] y [n] semanas para [qué].

Si se aprueba: arrancamos el [fecha] y revisamos resultados el [fecha].