

# Cómo las plataformas de IA híbrida potencian el camino hacia un comercio minorista impulsado por IA y basado en datos



**Margot Juros**  
Research Director,  
Retail Technology Strategies, IDC



**Leslie Rosenberg**  
Research Vice President,  
Network Life-Cycle Services and Infrastructure Services, IDC



# Índice



Haga clic en cualquier título para dirigirse a la página correspondiente.

---

En este InfoBrief **3**

---

Los minoristas se enfrentan a una compleja red de desafíos y presiones en rápida evolución, derivados de múltiples factores en el entorno actual **4**

---

La rápida evolución de las demandas y los retos exige un comercio minorista impulsado por IA y basado en datos **5**

---

Los minoristas buscan obtener beneficios de la IA para competir eficazmente, pero se enfrentan a obstáculos. **6**

---

Cómo las soluciones de plataformas de IA híbrida ayudan a superar los obstáculos y aceleran el camino al éxito de la IA **7**

---

Cómo superar los principales retos de la IA y prepararse para el futuro **9**

---

Al pasar de la exploración a la adopción de IA, los minoristas priorizan las plataformas, el personal, la estrategia y la infraestructura de IA **10**

---

---

Los servicios aceleran las iniciativas de IA/GenAI/IA agéntica para que los minoristas puedan maximizar sus inversiones en infraestructura **11**

---

Casos de uso de la IA en el comercio minorista **12**

---

Casos de uso de la IA en el comercio minorista: pago autogestionado **13**

---

Orientación esencial y principales conclusiones **14**

---

Acerca de las analistas de IDC **15**

---

Mensaje del patrocinador **16**

---

# En este InfoBrief

Los minoristas necesitan IA para aprovechar sus volúmenes de datos valiosos y competir eficazmente en medio de desafíos en rápida evolución y nuevas expectativas, pero deben comprender el mejor enfoque para acelerar las implementaciones de IA y obtener sus beneficios.

Este IDC InfoBrief explora los importantes beneficios de un enfoque unificado y de vanguardia empresarial basado IA híbrida hacia la infraestructura/los datos que sustentan el cambio hacia un comercio minorista impulsado por IA y basado en datos:



Optimización de datos que permite obtener datos omnicanal, unificados y sincronizados en tiempo real



Garantía de seguridad de los datos para reducir riesgos



Mayor automatización para aumentar la eficacia



Mayor escalabilidad que facilita la innovación continua de la IA



# Los minoristas se enfrentan a una compleja red de desafíos y presiones en rápida evolución, derivados de múltiples factores en el entorno actual

El ritmo del comercio minorista se acelera en medio de tendencias macroeconómicas que cambian con rapidez, una mayor disrupción derivada de la volatilidad de los aranceles y las condiciones económicas, nuevas amenazas del mercado y comportamientos variables de los compradores.



## Tendencias macroeconómicas en rápida evolución

- Creciente volatilidad/incertidumbre económica y guerras arancelarias en curso
- Cambios en la dinámica de la cadena de suministro e interrupciones en la misma
- Escasez de mano de obra para aptitudes de TI y empleados en las tiendas



## Mayor cantidad de desafíos externos

- Afluencia de nuevos competidores, más ágiles/ con más conocimientos digitales y nativos de la nube
- Disrupción de las relaciones con los clientes debido al auge de los servicios de compra con GenAI (como Perplexity, ChatGPT)
- Aumento de mermas, fraudes y pérdidas
- Aumento de la ciberseguridad/delinuencia cibernética



## Cambios en el comportamiento de los compradores

- Mayores expectativas de los compradores de tener una experiencia omnicanal, personalizada y fluida
- Disminución de la lealtad hacia marcas que no llegan a satisfacer las nuevas expectativas
- Explosión de la cultura de las devoluciones, con un exceso de pedidos y devoluciones que reducen la rentabilidad

# La rápida evolución de las demandas y los retos exige un comercio minorista impulsado por IA y basado en datos

Los minoristas obtienen los beneficios de la IA al aprovechar su enorme cantidad de datos de venta al por menor para la toma de decisiones y los conocimientos inteligentes en tiempo real que necesitan para reaccionar rápidamente a las cambiantes condiciones y expectativas del mercado.



Casi dos tercios de los minoristas de todo el mundo tienen previsto aumentar sus inversiones en IA/automatización el próximo año.



Los minoristas consideran que IA/analítica es el área de inversión en TI más inmune a la reducción presupuestaria el próximo año.



Los minoristas están invirtiendo en IA para alcanzar sus principales prioridades empresariales:

- Optimizar las operaciones
- Mejorar la experiencia del cliente
- Reforzar la detección de fraudes y la seguridad

¿Qué es lo que más impulsa las inversiones de su organización en automatización/ IA en todos los lados como prioridad empresarial estratégica?



n = 912; Fuente: *Industry Intelligence Retail Survey*, IDC, abril de 2025

# Los minoristas buscan obtener beneficios de la IA para competir eficazmente, pero se enfrentan a obstáculos



**Sistemas antiguos/desconectados:** Sin sistemas modernizados, los minoristas se ven obstaculizados por los silos de datos y la falta de datos accesibles/visibles para alimentar la IA.



**Infraestructura/datos:** La falta de arquitectura /tecnologías empresariales de la empresa al borde, infraestructura digital o gestión y gobernanza de datos modernas limita la capacidad de acceder a los datos en tiempo real y aumenta los riesgos de seguridad y cumplimiento de los datos.

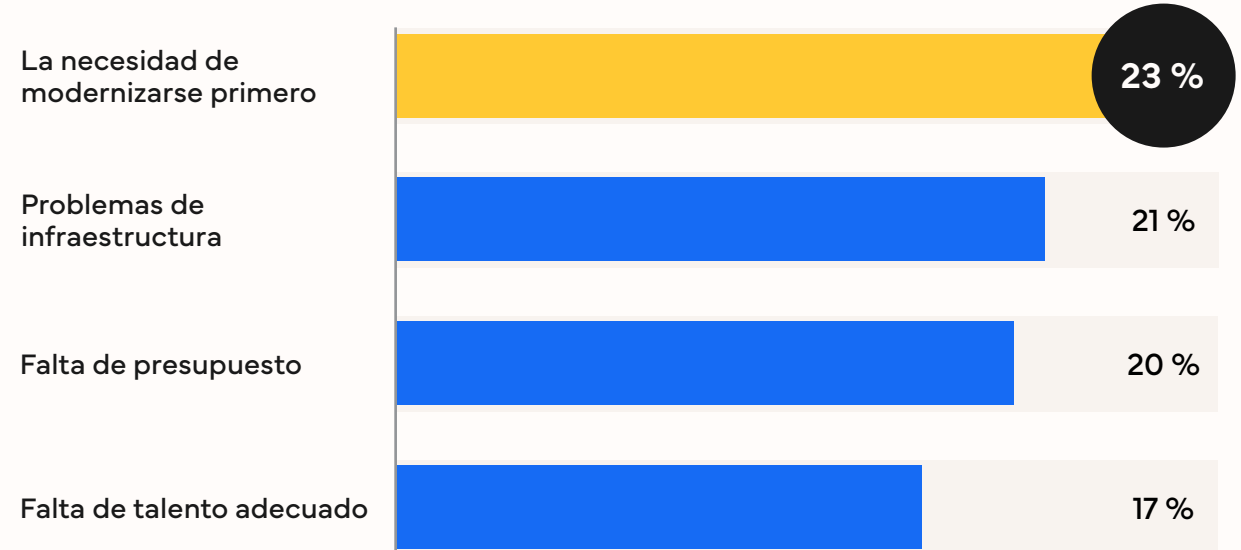


**Falta de una hoja de ruta de IA/ROI:** Sin claridad sobre la estrategia de IA o la hoja de ruta del ROI, los minoristas no cuentan con presupuesto suficiente para optimizar los proyectos de IA.



**Escasez de aptitudes/talentos digitales:** La falta de aptitudes/talento en materia de IA impide que se pongan en marcha nuevas iniciativas de IA.

**¿Cuál es el principal problema que impide a su organización adoptar la IA con mayor rapidez?**



n = 95; Fuente: *Syndicated Survey 2025: AI-Wave 1*, IDC

# Cómo las soluciones de plataformas de IA híbrida ayudan a superar los obstáculos y aceleran el camino al éxito de la IA

Las soluciones de plataforma de IA híbrida ofrecen un ecosistema completo que potencia las iniciativas de IA, al brindar una base escalable y adaptable que sustenta el crecimiento desde el borde hasta el centro de datos. A medida que evolucionan las necesidades, estas plataformas permiten ampliar la pila completa y facilitan la incorporación de nuevos casos de uso.

- **Mejor compromiso del cliente:** El acceso omnicanal, unificado y sincronizado a los datos, y el procesamiento en tiempo real en el borde habilitado por IA mejoran la personalización, como las promociones o recomendaciones en tiempo real.
- **Mayor eficiencia/productividad:** La eliminación de los problemas de infraestructura heredada con una base de nube y borde permite una mayor automatización y operaciones más eficientes y ágiles.
- **Mejora de la prevención de fraudes y pérdidas:** El acceso a la supervisión y las alertas en tiempo real mejora la capacidad de evitar fraudes y pérdidas.
- **Reducción de riesgos:** Gestionar y proteger todos los datos internos/externos en todas las operaciones reduce el riesgo.
- **Mayor escalabilidad:** La mayor facilidad para ampliar/agregar nuevos casos de uso de IA a medida que están disponibles permite a las empresas competir eficazmente con competidores más ágiles.



## Soluciones de plataforma de IA híbrida

Las soluciones completas abarcan hardware, software y servicios para estrategias de IA unificadas en el borde, el centro de datos y la nube, y admiten una gama de modelos/agentes de IA y tecnologías de entrega e implementación para reducir la complejidad y optimizar los resultados de las implementaciones de IA.

# Cómo las soluciones de plataformas de IA híbrida ayudan a superar los obstáculos y aceleran el camino hacia el éxito de la IA (Cont.)

Cómo las soluciones de plataformas de IA híbrida ayudan a los minoristas a superar los mayores desafíos actuales en todas las operaciones, la cadena de suministro, el proceso de pago y la experiencia del cliente omnicanal.



## Volatilidad económica/incertidumbre/guerras arancelarias constantes:

La IA y los datos unificados en tiempo real permiten realizar previsiones predictivas precisas y reacciones más rápidas y productivas ante los cambios de impuestos/condiciones.



## Aumento del fraude y las pérdidas:

La visión computacional y los análisis avanzados de IA permiten la supervisión y las alertas en tiempo real.



## Dinámica cambiante/interrupciones de la cadena de suministro:

Una mayor visibilidad de los datos y una visión integrada de todas las operaciones para los análisis basados en IA mejoran la toma de decisiones, la previsión y la agilidad para sortear mejor la incertidumbre y las interrupciones.



## Mayores expectativas de los compradores:

La unificación de datos e IA omnicanal crea recorridos del cliente fluidos.



## Escasez de mano de obra:

La automatización basada en IA reduce las tareas manuales y repetitivas.



## Explosión de la cultura de devoluciones:

La utilización integral y en tiempo real de datos de clientes y los análisis de IA permite tomar decisiones inteligentes sobre las devoluciones.

# Cómo superar los principales retos de la IA y prepararse para el futuro

A medida que los minoristas continúan su viaje por la IA, pasando más deliberadamente de la exploración a la producción, deben priorizar estrategias que se alineen con la modernización tecnológica, el desarrollo de aptitudes y los objetivos empresariales.

- Las empresas están **invirtiendo significativamente en infraestructura de IA**, con un gasto previsto de más de USD 860.000 millones para 2029.
- Al mismo tiempo, solo un pequeño porcentaje de empresas reportan implementaciones de IA satisfactorias; **el 70 % de los minoristas afirmaron que las inversiones en IA no cumplieron o solo cumplieron parcialmente** sus objetivos empresariales.
- Si bien el gasto en iniciativas de IA es fuerte, los minoristas deben centrarse en maximizar sus inversiones, priorizando la preparación, la planificación y la estrecha alineación con **las iniciativas empresariales, tecnológicas y operativas** para construir proyectos de IA más exitosos.
- Los servicios profesionales pueden proporcionar pruebas de preparación, planificación de infraestructuras/operaciones y diseño que permitan a los minoristas alcanzar con mayor rapidez su madurez en IA.

## Obstáculos habituales para el éxito de la IA:



Problemas de diseño/implementación



Infraestructura inadecuada

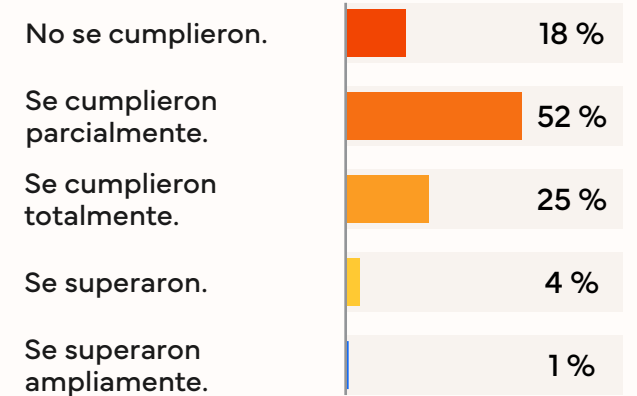


Falta de habilidades



Costos imprevistos

## ¿En qué medida su empresa ha cumplido los objetivos de negocio de sus inversiones en IA/automatización?



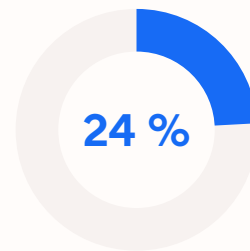
n = 980; Fuente: *Syndicated Survey 2025: Retail Technologies and Business Processes Trends*, IDC

# Al pasar de la exploración a la adopción de IA, los minoristas priorizan las plataformas, el personal, la estrategia y la infraestructura de IA

Para acelerar la madurez de cada dimensión, los minoristas pueden aprovechar la experiencia de los servicios profesionales para avanzar en su adopción de IA.

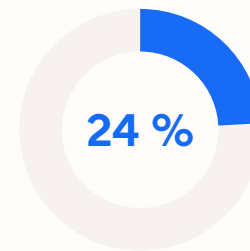


Principales prioridades estratégicas de los minoristas para pasar de la exploración de GenAI a la adopción generalizada de IA:



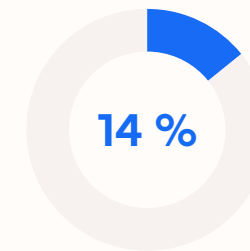
#### Plataformas de IA:

permiten el uso de modelos diversos, escalables, rentables y bien gobernados



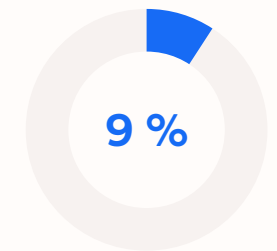
#### Fuerza laboral preparada para la IA:

se crea una plantilla de desarrolladores/personal general que utilizan asistentes, asesores y agentes de IA para impulsar el éxito empresarial



#### Estrategia de IA:

se elabora una hoja de ruta de casos de uso priorizados vinculada a objetivos empresariales clave



#### Infraestructura de IA:

se optimizan los recursos informáticos, de almacenamiento, de red y de nube para admitir cargas de trabajo de IA seguras de forma rentable

n = 69; Fuente: FERS Wave 1 (Retail), IDC, febrero de 2025

# Los servicios aceleran las iniciativas de IA/GenAI/ IA agéntica para que los minoristas puedan maximizar sus inversiones en infraestructura

Para garantizar que las organizaciones maximicen sus inversiones en infraestructura de IA, IDC considera que deben diseñar, elaborar e implementar de forma experta su infraestructura para capitalizar sus aspiraciones de IA.

- ➔ Con el ritmo increíblemente rápido al que salen al mercado nuevas tecnologías y paradigmas de IA, puede resultar insostenible para los equipos de TI seguir el ritmo y, a la vez, intentar mantener a la empresa en funcionamiento.
- ➔ Los servicios profesionales garantizan que los equipos de TI de los minoristas puedan obtener verdaderos beneficios empresariales, como mejorar la productividad de los empleados, aumentar los ingresos y reducir los costos.

## Cómo los minoristas utilizan los servicios para acelerar los objetivos de TI



**34 %** Aumenta la productividad de los empleados.



**25 %** Se alcanzan objetivos de reducción de costos.



**32 %** Aumentan los ingresos.



**25 %** Mejoran las relaciones con los clientes.



**25 %** Mejoran la retención y satisfacción de los empleados.

Fuente: *Services Path*, IDC, 2024

# Casos de uso de la IA en el comercio minorista

Los minoristas que han ejecutado estos casos de uso de IA, GenAI e IA agéntica ya están obteniendo beneficios reales; por ejemplo, reducción de las mermas, aumento de la productividad de los empleados y mayor compromiso del cliente.

## Experiencia del cliente omnicanal

- **Asistentes de compras:** ayuda para buscar productos, recomendaciones personalizadas y respuestas contextuales a las preguntas de los compradores en línea o en la tienda para mejorar la experiencia y la fidelidad del cliente
- **Asistentes digitales en la tienda:** navegación en la tienda para experiencias de compra optimizadas y personalizadas
- **Asistencia al cliente:** agentes de call center que analizan los datos en tiempo real para una asistencia más rápida y personalizada

## Optimización del proceso de pago

- **Pago autogestionado:** IA en el borde para procesar datos visuales y de sensores, como el reconocimiento de productos, con el fin de reducir tiempos de espera y agilizar el proceso de pago para mejorar la experiencia del cliente
- **Prevención de pérdidas:** soluciones de vigilancia con IA que controlan los flujos de datos en tiempo real para detectar anomalías y emitir alertas al instante, y así evitar pérdidas antes de que se produzcan
- **Detección de fraudes:** análisis de datos en tiempo real con IA para detectar y prevenir el fraude con tarjetas de crédito

## Excelencia de la cadena de suministro

- **Almacenes inteligentes:** uso de automatización y robótica con IA para mejorar la eficiencia de los empleados y aumentar la productividad de los almacenes
- **Inteligencia en la cadena de suministro:** uso de IA para obtener visibilidad inteligente y en tiempo real del movimiento de los productos, de modo de predecir posibles interrupciones y optimizar la logística para garantizar la entrega puntual y reducir los costos
- **Previsión de ventas:** uso de IA y análisis de datos en tiempo real para predecir con mayor precisión y rapidez ventas futuras

# Casos de uso de la IA en el comercio minorista: pago autogestionado

Una de las mayores cadenas de supermercados canadienses de gama alta, con más de 950 tiendas, ha ampliado las cajas de autoservicio para mejorar la experiencia de compra del usuario final. Sin embargo, descubrió que **los problemas de escaneos incorrectos y el reconocimiento de códigos de barras estaban afectando la experiencia del cliente y la rentabilidad.**

→ **Para resolver estos problemas, el supermercado implementó Vision AI de Everseen.**

Vision AI de Everseen utiliza cámaras de alta resolución e IA en la plataforma de computación acelerada de NVIDIA que se ejecuta en los servidores Edge AI de Lenovo.



La plataforma analiza imágenes de video en tiempo real para reconocer los procesos habituales e interviene de forma inteligente cuando surgen problemas, como errores de escaneo o intercambio de productos. El sistema les brinda a los compradores la posibilidad de enmendar el error primero y luego alerta a los empleados si es necesario.

## **Beneficios:**

Se reduce la fricción con el cliente.  
Se reducen las mermas.

Fuente: Estudio de casos de clientes minoristas de Lenovo y NVIDIA, 2025

# Orientación esencial y principales conclusiones

Dada la rápida evolución de las demandas y expectativas, y el ritmo acelerado del comercio minorista, para los minoristas es esencial aprovechar las ventajas de los datos en tiempo real y la IA para impulsar la agilidad y la eficiencia. De lo contrario, se arriesgan a quedar rezagados con respecto a los competidores optimizados con IA.

**Para optimizar los esfuerzos de IA y garantizar el éxito, le recomendamos lo siguiente:**



**Plataformas de IA híbrida que brindan una base segura y flexible** para comenzar con los casos de uso prioritarios de IA y ayudar a los minoristas a superar los obstáculos comunes en las implementaciones de IA, entre ellos, la falta de infraestructura modernizada y los datos desconectados/inaccesibles.



**Tenga en cuenta las ventajas de los servicios profesionales de IA** para garantizar el éxito de las implementaciones de IA con una hoja de ruta rápida hacia el ROI. La implementación de IA puede ser bastante compleja y difícil, y muchas iniciativas de IA no tienen éxito. Maximice los beneficios de la IA haciendo hincapié en la preparación, la planificación y la estrecha alineación con las iniciativas empresariales, tecnológicas y operativas.



**Priorice plataformas flexibles que admitan estrategias de IA en el borde, en la nube y en el centro de datos**, y que ofrezcan una gama de modelos de IA/agentes de IA y tecnologías de entrega/implementación para facilitar la escalabilidad y optimizar los resultados.



**Trabaje con socios experimentados que puedan proporcionar arquitecturas de referencia probadas con diseños validados para el comercio minorista** que ofrezcan experiencia técnica, mejores prácticas, reducción de errores de configuración y una comercialización más rápida de las iniciativas de IA.

# Acerca de las analistas de IDC



## Margot Juros

Research Director, Retail Technology Strategies, IDC

Margot Juros es directora de investigación de IDC Retail Insights y responsable del programa de investigación Retail Technology Strategies. Su investigación principal se centra en mejores prácticas, tendencias, condiciones del mercado, inquietudes empresariales y ofertas de los proveedores para proporcionar asesoramiento autorizado sobre la inversión, la gestión del ciclo de vida y el uso de tecnologías para la infraestructura de TI moderna. Abarca tecnologías clave en la transformación del comercio minorista, como modernización de TI, tecnologías en la nube/borde/5G, seguridad, pagos, plataformas móviles y gestión de redes.

[Más información acerca de Margot Juros →](#)



## Leslie Rosenberg

Research Vice President,  
Network Life-Cycle Services and Infrastructure Services, IDC

Leslie Rosenberg es vicepresidenta de investigación de los programas Network Life-Cycle Services e Infrastructure Services de IDC, y examina las tendencias de los servicios profesionales y la dinámica del mercado para la empresa. Su investigación abarca el desarrollo de la cartera de servicios de ciclo de vida a través de tecnologías de infraestructura de redes, servidores y almacenamiento, incluida la dinámica de la infraestructura definida por software, automatización, plataformas de prestación de servicios, nuevos modelos de consumo y la evolución de los servicios que afectan a personas, procesos, herramientas y metodologías en todo el mundo. También evalúa los servicios que ofrecen los fabricantes de tecnología, los integradores de sistemas globales y las empresas de telecomunicaciones a la hora de competir con mayor eficacia en el mercado empresarial.

[Más información acerca de Leslie Rosenberg →](#)

# Mensaje del patrocinador



**Lenovo Hybrid AI Advantage con NVIDIA es una plataforma de pila completa codiseñada y preparada para la empresa que unifica infraestructura y dispositivos, datos, modelos y software de IA híbrida, y soluciones validadas para agilizar la implementación y maximizar el retorno de la inversión. Estos productos, basados en la cartera de infraestructura de IA híbrida de Lenovo y respaldadas por los diseños validados de Lenovo (Blueprints de resultados integrales), junto con la informática acelerada de bajo consumo de NVIDIA y los sistemas certificados por NVIDIA, garantizan una implementación rápida, fiable y de bajo riesgo para las empresas que adoptan IA de próxima generación.**

La biblioteca de IA de Lenovo incluye soluciones de IA agéntica escalables como asistentes de conocimiento, agentes de atención al cliente y agentes de generación de contenidos, junto con aplicaciones especializadas para la inspección de la calidad, la hospitalidad y la seguridad en el lugar de trabajo. Estos casos de uso están respaldados por configuraciones y opciones de implementación flexibles que permiten el escalado horizontal y vertical, lo que garantiza un rendimiento fiable y una implementación optimizada para organizaciones de cualquier tamaño.

**Para obtener más información sobre Lenovo Hybrid AI Advantage con NVIDIA, visite [www.lenovo.com/hybridai](http://www.lenovo.com/hybridai)**



Esta publicación fue elaborada por IDC Custom Solutions. Las opiniones, los análisis y los resultados de investigaciones que aquí se exponen se han obtenido de investigaciones y análisis más detallados que IDC realiza y publica de manera independiente, a menos que se indique el patrocinio específico de algún proveedor. IDC Custom Solutions pone a disposición el contenido de IDC en diversos formatos para su distribución por parte de diferentes empresas. Este material de IDC cuenta con licencia de [uso externo](#); y de ninguna manera ni el uso ni la publicación de la investigación de IDC indican su respaldo a los productos o estrategias del patrocinador o del titular de la licencia.



[idc.com](https://www.idc.com)

[in @idc](#)

[X @idc](#)

International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor mundial de inteligencia de mercado, servicios de asesoramiento y eventos para los mercados de las tecnologías de la información, las telecomunicaciones y la tecnología de consumo. Con más de 1300 analistas en todo el mundo, IDC ofrece experiencia y conocimientos internacionales, regionales y locales sobre oportunidades y tendencias de tecnología y del sector en más de 110 países. Los análisis y conocimientos de IDC ayudan a los profesionales de TI, a los ejecutivos de empresas y a la comunidad de inversores a tomar decisiones de tecnología basadas en hechos y a alcanzar sus objetivos de negocio clave.

©2025IDC. Prohibida su reproducción sin autorización. Todos los derechos reservados. [CCPA](#)