TDX ››

ESTUDIO TDX · NOVIEMBRE 2026

Estado de la IA en la logística de LATAM 2026

Qué le duele hoy a los líderes de logística, cuánto cuesta seguir igual y qué agentes de IA conviene montar primero.

Eficiencia operativa	**34%**
Reportes y operación manual	**19%**
Seguimiento comercial	**13%**
Contratar y retener talento	**11%**

RESUMEN EJECUTIVO

En 2022, 4 de cada 10 pedidos en Colombia no llegaron perfectos.

Analizamos 243 perfiles públicos de LinkedIn de líderes de logística —62% de LATAM y 229 con poder de decisión— y cruzamos lo que encontramos con cifras públicas del sector.

Tres hallazgos:

1. **El dolor #1 es eficiencia operativa** (detectado en el 34% de los perfiles analizados). Rutas, tiempos muertos, novedades y control de la operación diaria.
2. **58,5%** de los pedidos llegó perfecto en 2022 (completo, sin daño, con documentos y a tiempo), entre las empresas que lo miden.
3. **Lo que más rinde primero es un agente de «agente de novedades».** Responde «¿dónde está mi pedido?» por WhatsApp consultando tu TMS, y avisa retrasos antes de que el cliente pregunte.

LO QUE ENCONTRARÁS

01 El costo de seguir operando a mano

02 Lo que dicen los líderes del sector

03 Los 6 agentes que conviene montar primero

04 Calcula el retorno con tus números

05 Hoja de ruta de 90 días

06 Metodología y fuentes

58,5%

de los pedidos llegó perfecto en 2022 (completo, sin daño, con documentos y a tiempo), entre las empresas que lo miden.

15,6%

de lo que factura una empresa en Colombia se va en costos logísticos.

Las cifras del sector.

Cuatro datos públicos que ayudan a dimensionar el problema. Cada uno trae su fuente; la lista completa con enlaces está al final.

58,5%

de los pedidos llegó perfecto en 2022 (completo, sin daño, con documentos y a tiempo), entre las empresas que lo miden.

Fuente: DNP, Encuesta Nacional Logística 2022

15,6%

de lo que factura una empresa en Colombia se va en costos logísticos.

Fuente: DNP, Encuesta Nacional Logística 2024

23,4%

de las empresas rastrea y sigue sus pedidos.

Fuente: DNP, Encuesta Nacional Logística 2024

-35%

en cambios manuales logró Urbano Envíos confirmando direcciones por WhatsApp.

Fuente: Meta, caso WhatsApp Business (datos de la empresa)

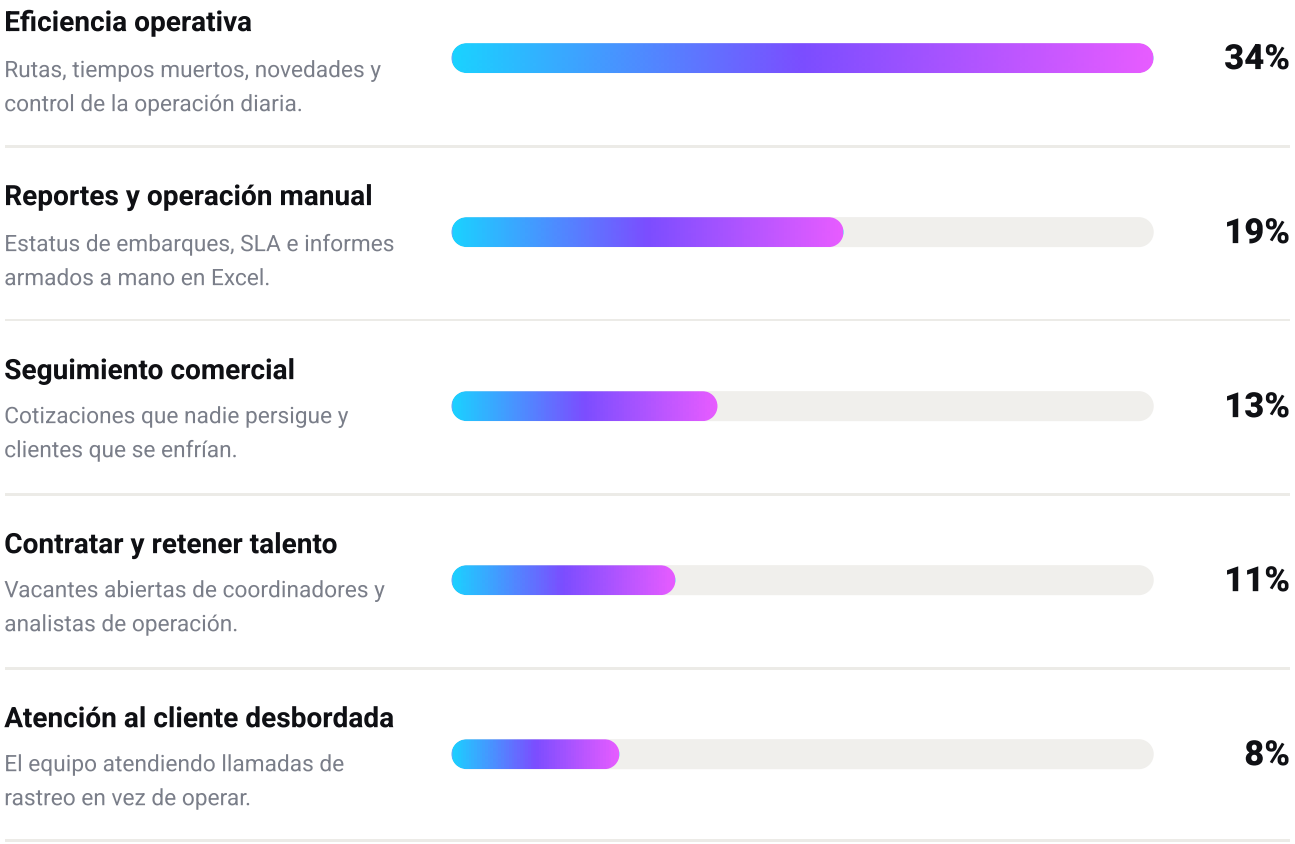
Cómo leer estas cifras

Las cifras marcadas «global» vienen de estudios fuera de LATAM y sirven como referencia de dirección, no como promesa. Los casos de empresas son resultados reportados por ellas mismas. Tu retorno depende de tus volúmenes: calcúlalo en el capítulo 04.

02 · LO QUE DICEN LOS LÍDERES DEL SECTOR

Los dolores de 243 líderes de logística.

Clasificamos los perfiles y publicaciones públicas de LinkedIn de 243 líderes de logística (62% de LATAM) según los dolores que expresan o que se infieren de su cargo y su empresa; 43 los expresan de forma explícita. Porcentaje de perfiles con cada dolor (uno puede tener varios):



229

de los 243 perfiles analizados tienen poder de decisión (dueños, gerentes, directores, VP).

La señal más fuerte

En varias de las empresas analizadas encontramos vacantes abiertas para tareas operativas como estas. Antes de abrir otra vacante, vale la pena preguntarse qué parte de ese trabajo puede hacer un agente de IA supervisado.

03 · LOS 6 AGENTES QUE CONVIENE MONTAR PRIMERO

Empieza por donde más duele.

Ordenados por retorno típico y facilidad de implementación. Cada agente trabaja por WhatsApp, voz o correo, conectado a tus sistemas, y lo supervisa una persona.

AGENTE	QUÉ HACE	CANALES Y SISTEMAS	TIEMPO TÍPICO
Agente de novedades	Responde «¿dónde está mi pedido?» por WhatsApp consultando tu TMS, y avisa retrasos antes de que el cliente pregunte.	WhatsApp · TMS · 24/7	2–4 semanas
Cotizador de carga	Recibe la solicitud, calcula la tarifa con tus reglas y envía la cotización en minutos, no en días.	Correo · WhatsApp · ERP	2–4 semanas
Torre de control y alertas	Vigila los envíos en curso y alerta al equipo cuando algo se desvía del plan.	Panel · Alertas · GPS	4–6 semanas
Reportes de operación y SLA	Arma el informe diario o semanal de entregas, cumplimiento y novedades, y lo envía solo.	Power BI · Correo · WMS	4–6 semanas
Seguimiento comercial	Persigue las cotizaciones sin respuesta y reactiva clientes que dejaron de despachar.	CRM · Correo · WhatsApp	4–6 semanas
Flota y mantenimiento	Registra reportes de los conductores, programa mantenimientos y avisa vencimientos de documentos.	WhatsApp · Formularios · Alertas	4–6 semanas

Tiempos estimados para un primer despliegue en producción. Dependen de la calidad de los datos y del acceso a los sistemas.

04 · CALCULA EL RETORNO CON TUS NÚMEROS

¿Cuánto le cuesta a tu equipo contestar el rastreo?

El retorno lo pones tú: llena la columna en blanco con tus datos. Usa supuestos conservadores; es mejor quedarse corto que inflar el caso.

VARIABLE		TU DATO	EJEMPLO
Consultas de rastreo al mes	A	_____	Ej.: 3.000
Minutos que toma cada una	B	_____	Ej.: 4
Costo de una hora del equipo (COP)	C	_____	Ej.: 25.000
% que el agente resuelve solo	D	_____	Ej.: 60%

Ahorro mensual = A × B ÷ 60 × C × D

Ejemplo ilustrativo: 3.000 × 4 ÷ 60 × 25.000 × 60% = $3.000.000 al mes

Del ahorro al periodo de recuperación

Divide el costo de implementación entre el ahorro mensual: ese es el número de meses en que recuperas la inversión. Como referencia, IDC estima un retorno de US$3,7 por cada dólar invertido en IA generativa, y que las empresas empiezan a obtener valor en unos 13 meses (IDC para Microsoft, 2024).

Lo que no entra en la cuenta

Clientes que no se van, respuestas fuera de horario y el tiempo que tu equipo dedica a trabajo de más valor. Son reales, pero difíciles de medir antes de empezar: déjalos como beneficio adicional.

05 · HOJA DE RUTA DE 90 DÍAS

De la idea a un equipo de agentes medido.

Días 1–2

Diagnóstico y demo

Elegimos el proceso con más retorno — normalmente «agente de novedades» — y te mostramos el agente funcionando con tus datos.

Días 3–15

Primer agente (MVP)

Conectamos canales y sistemas, cargamos reglas y conocimiento, y probamos con casos reales.

Días 16–45

Producción y medición

El agente atiende casos reales con supervisión humana. Medimos la línea base contra el después.

Días 46–90

Segundo y tercer agente

Con el retorno medido, sumamos «cotizador de carga» y «torre de control y alertas», y un tablero de resultados para la gerencia.

Tres reglas para que funcione

1. Un agente, una métrica. Si no se puede medir, no es el primero.
2. Siempre con una persona al lado: el agente escala lo que no debe resolver solo.
3. Datos primero. Si la información vive en Excel y WhatsApp, el primer paso es ordenarla.

06 · METODOLOGÍA Y FUENTES

Cómo hicimos este estudio.

Análisis propio. En noviembre de 2026 TDX clasificó 1.305 perfiles y publicaciones públicas de LinkedIn de líderes empresariales (61% de LATAM), 243 de ellos de logística. Cada dolor se marcó como explícito (lo dice) o inferido (se deduce de su cargo y empresa). No publicamos nombres ni datos personales.

Cifras externas. Solo usamos fuentes primarias o notas oficiales de 2022 a 2026, y descartamos cifras muy citadas que no se pueden rastrear hasta su origen.

58,5% — DNP, Encuesta Nacional Logística 2022. https://www.dnp.gov.co/Prensa_/Noticias/Paginas/el-dnp-revelo-que-el-costo-logistico-nacional-se-ubico-en-17-9-5-p-p-por-encima-de-la-meta-de-12-9.aspx

15,6% — DNP, Encuesta Nacional Logística 2024. https://dnp.gov.co/Prensa_/Noticias/Paginas/La-logistica-del-pais-avanza-impulsada-por-regiones-menores-costos-encuesta-nacional-logistica.aspx

23,4% — DNP, Encuesta Nacional Logística 2024. https://dnp.gov.co/Prensa_/Noticias/Paginas/La-logistica-del-pais-avanza-impulsada-por-regiones-menores-costos-encuesta-nacional-logistica.aspx

-35% — Meta, caso WhatsApp Business (datos de la empresa). https://whatsappbusiness.com/resources/success-stories/urbano-envios/

US$3,7 — IDC para Microsoft, 2024 AI Opportunity Study. https://blogs.microsoft.com/blog/2024/11/12/idcs-2024-ai-opportunity-study-top-five-ai-trends-to-watch/

Muéstranos tu operación. Te mostramos qué agente montar primero.

Diagnóstico gratuito y demo con tus datos en 48 horas · tdxcore.com · contact@tdxcore.com