

Maximizando la IA:

Cómo la automatización de flujos contractuales impulsa el ROI

Índice

Resumen ejecutivo	3	Prácticas recomendadas	18
Amplitud del estudio	4	Datos específicos por país	20
El panorama de la IA y la automatización en la gestión de acuerdos	7	Estados Unidos	20
Enfoques de herramientas	8	Notas	21
Capacidades	10	Autores y agradecimientos	22
Áreas	13		
Legal	14		
Ventas	15		
Adquisiciones	16		
Experiencia del cliente	16		
RR. HH.	17		
TI	17		



1 | Resumen ejecutivo

La gestión de acuerdos, como cualquier otro mercado de procesos empresariales, está entrando en una nueva fase impulsada por la IA. Las capacidades de automatización e IA que parecían experimentales hace apenas unos años ahora están reconfigurando la forma en que las organizaciones desarrollan, negocian, ejecutan y extraen valor de sus acuerdos.

Este estudio, el tercero de nuestra serie anual dedicada a la tecnología de gestión de acuerdos, se basó en una encuesta realizada a más de 1,100 participantes de todo el mundo y reveló que la inversión en flujos de trabajo automatizados y herramientas de IA para la gestión de contratos está generando beneficios cuantificables; sin embargo, la obtención de resultados revolucionarios depende de las decisiones estratégicas que se tomen.

Los argumentos a favor de la tecnología de gestión de acuerdos son más sólidos que nunca

Las organizaciones de todos los sectores informan acerca de los beneficios de automatizar sus flujos de trabajo de acuerdos y aprovechar la IA tanto con empresas como con individuos, lo que incluye, en promedio, un aumento de eficiencia del 36% a través de ahorros de tiempo o reducción del tiempo de ciclo. Además, los sectores orientados al mercado B2C indicaron haber logrado un aumento de la eficiencia del 14% en comparación con los sectores orientados al mercado B2B, probablemente debido a la mayor estandarización de los documentos¹. Las organizaciones encuestadas también señalan una reducción de costos del 36% gracias a la mitigación de riesgos y un ahorro de costos del 29% derivado de menores costos laborales, mientras que el 72% observó mejoras en la precisión de los acuerdos (es decir, reducción de errores administrativos, coherencia de las cláusulas y cumplimiento normativo).

A medida que aumenta la madurez de la IA, las soluciones integrales se correlacionan con el ROI

Las organizaciones que utilizan los flujos de trabajo agénticos y que adquirieron una solución integral obtuvieron un retorno de la inversión (ROI) un 29% mayor (es decir, ahorro de tiempo, reducción de costos, ahorro de gastos y aumento de los ingresos) en los últimos 12 meses, en comparación con aquellas que no lo hicieron. Además, aquellos con soluciones integrales y flujos de trabajo habilitados por IA reportaron un ROI 13% mayor, y aquellos con flujos de trabajo asistidos por IA reportaron un ROI 3% mayor. Esto demuestra que las soluciones integrales amplifican los retornos a medida que las organizaciones avanzan en sus capacidades de IA. Más allá del ROI, el 81% de las organizaciones que adquirieron una solución integral reportaron mejoras en la precisión de los acuerdos, 15 puntos porcentuales más que aquellas sin una solución integral.

Anexo 1.1 Beneficios informados al implementar flujos de trabajo automatizados e IA



La mayoría de las áreas ya están experimentando ahorros de tiempo gracias a los flujos de trabajo automatizados y la IA

Los encuestados de todas las áreas de la empresa señalan un ahorro de tiempo y una mejora en las métricas al implementar la automatización de flujos de trabajo y herramientas de IA, siendo las ventas, la experiencia del cliente y los recursos humanos los que, en promedio, reportan mayores beneficios. Estos ahorros no implican necesariamente la sustitución de mano de obra, sino más bien una reorientación hacia tareas más estratégicas.

Las capacidades de análisis e inteligencia de los acuerdos ofrecen las mayores oportunidades para el futuro

Cuando la información posterior a la firma se tiene en cuenta en el proceso contractual previo a la firma, se pueden evitar incumplimientos de las políticas, sacar más provecho de los acuerdos futuros y mejorar la eficiencia interna. Esto incluye evaluar el desempeño de los proveedores, analizar las relaciones con los clientes, mejorar las negociaciones futuras y rediseñar los propios flujos de gestión de contratos. Los encuestados mencionaron la captación de valor, desde la recuperación de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) hasta negociaciones más estratégicas. Sin embargo, a pesar de estos beneficios, el 61% de los encuestados todavía depende de procesos manuales, sin flujos de trabajo automatizados ni IA para obtener esta información.

2 | Amplitud del estudio

Para entender cómo las organizaciones están utilizando y obteniendo valor de la automatización de flujos de trabajo y la IA en la gestión de acuerdos, encuestamos a líderes empresariales y funcionales sénior sobre madurez, patrones de adopción, percepciones de confianza y seguridad, y obtención de valor a lo largo de áreas y empresas. La encuesta se centró exclusivamente en organizaciones con al menos alguna automatización del flujo contractual implementada, según lo definido por nuestra Escala de Madurez de IA y Automatización. Nuestra encuesta de 2026 incluyó a más de **1,100 entrevistados de 6 países y 6 áreas**: legal, ventas, compras, experiencia del cliente, recursos humanos y TI.²

Descripción general de los encuestados

GEOGRAFÍA

Anexo 2.1
Desglose de los países



Australia

11%



Brasil

11%



Francia

11%



Alemania

11%



Reino Unido

10%



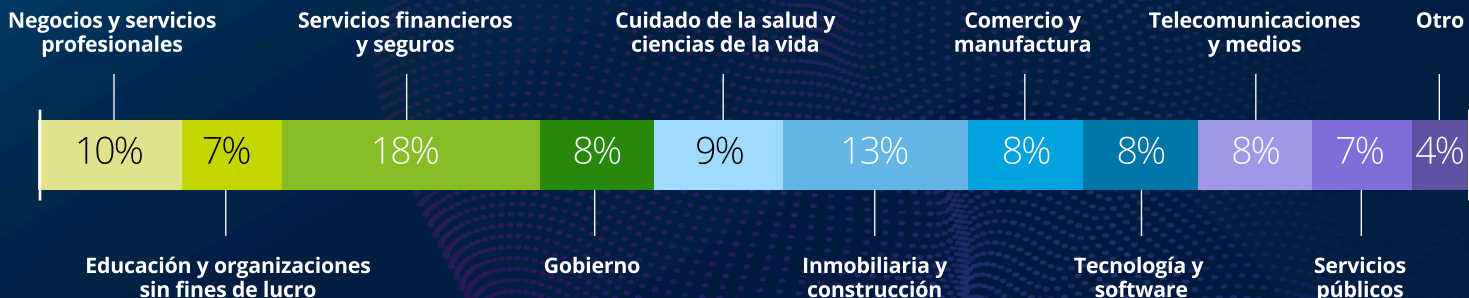
Estados Unidos

46%

Descripción general de los encuestados⁴

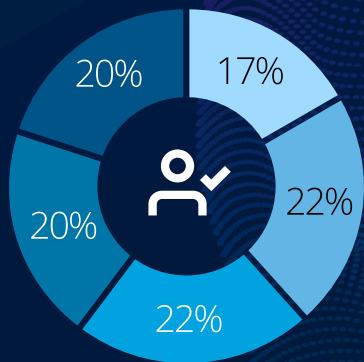
SETORES

Anexo 2.2
Desglose del sector



NÚMERO DE EMPLEADOS

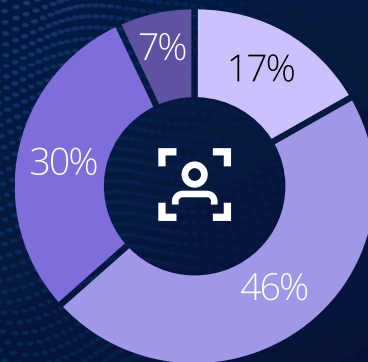
- 125 - 499
- 500 - 999
- 1,000 - 2,999
- 3,000 - 4,999
- 5,000+



Anexo 2.3
Desglose de personal

ANTIGÜEDAD

- Director o equivalente
- Vicepresidente o equivalente
- Vicepresidente sénior o equivalente
- Líder de alta dirección

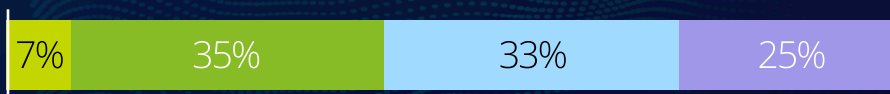


Anexo 2.4
Desglose de antigüedad

INGRESOS ANUALES³

- \$25M - \$50M USD
- \$50M - \$200M USD
- \$200M - \$1B USD
- \$1B+ USD

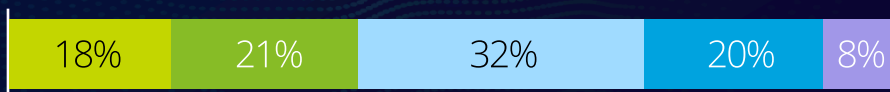
Anexo 2.5
Desglose de ingresos anuales



VOLUMEN DE ACUERDOS

- 50 - 499
- 500 - 999
- 1,000 - 4,999
- 5,000 - 9,999
- 10,000+

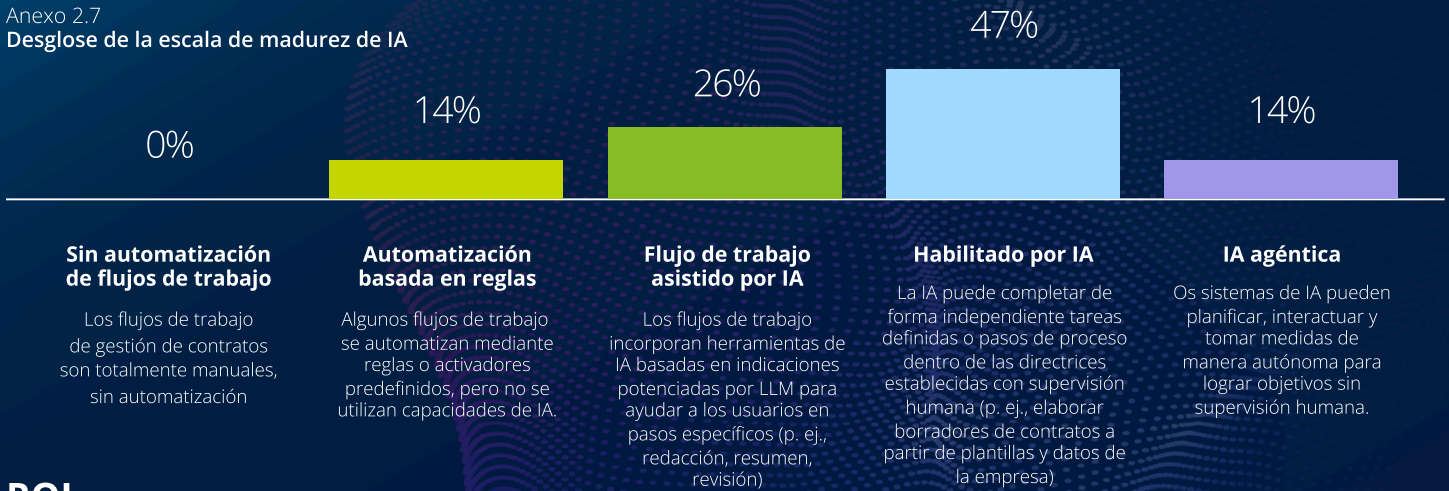
Anexo 2.6
Desglose del volumen del contrato



Escala de madurez en IA y automatización

Para comparar los resultados, establecimos una escala de madurez en IA y automatización, en la que los encuestados se autoseleccionaban según el nivel que mejor se ajustaba al uso de la automatización y la IA en los flujos de gestión de contratos por parte de su organización.

Anexo 2.7
Desglose de la escala de madurez de IA



ROI

A los efectos de este informe, pedimos a los encuestados que definieran el ROI como uno de los siguientes conceptos:

- 1. Eficiencia:** economía de tiempo, reducción do tempo de ciclo
- 2. Mitigación de riesgos y prevención de costos:** redução da exposição a riscos, erros e custos relacionados à conformidade
- 3. Ahorro de costos:** redução dos custos trabalhistas e dos gastos com consultoria jurídica externa
- 4. Aumento de ingresos:** aumento de renovações e oportunidades fechadas

Anexo 2.8
Desglose de la definición de ROI



Precisión

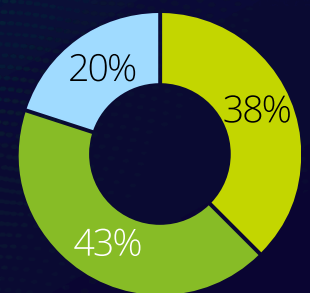
A los encuestados también se les preguntó qué describía mejor las mejoras en la precisión desde la implementación de flujos de trabajo automatizados y/o herramientas de IA en el proceso de gestión de acuerdos:

- Consistencia de cláusulas:** lenguaje más estandarizado y uso más consistente de cláusulas aprobadas
- Cumplimiento normativo:** mayor adhesión a los requisitos legales, normativos y de políticas.
- Reducción de errores administrativos:** menos errores manuales, omisiones e incoherencias.

Además, entrevistamos a ejecutivos para contextualizar los hallazgos cuantitativos y entender cómo los líderes empresariales obtienen valor de sus flujos de trabajo automatizados y soluciones de gestión de contratos con IA.

El conjunto de datos resultante incluye a altos directivos con responsabilidad directa en la gestión de acuerdos en organizaciones de distintos tamaños, sectores y regiones geográficas, lo que permite extraer conclusiones significativas sobre cómo estas herramientas generan un ROI medible.

Anexo 2.9
Desglose de mejoras de precisión

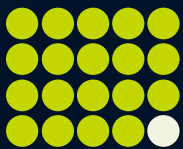


- Cumplimiento normativo
- Consistencia de cláusulas
- Reducción de errores administrativos

3 | El panorama de la IA y la automatización en la gestión de acuerdos

A lo largo de este informe, la “gestión de acuerdos” se refiere al ciclo de vida operacional que las organizaciones emplean para desarrollar, ejecutar y derivar valor de sus documentos legales (“acuerdos”) con clientes, empleados, proveedores, socios y otras partes interesadas externas.

El impulso es claro: **la proporción de organizaciones que utilizan IA en capacidades previas a la firma ha aumentado 19%** interanual, en promedio, con una aceleración drástica en la creación de contratos (60% interanual), revisión y evaluación de riesgos (41%) e integración empresarial (50%). Esta adopción está a punto de continuar, ya que el 61% de los encuestados reportó un aumento en su presupuesto de software de gestión de acuerdos en el último año.



Entre las organizaciones que actualmente no utilizan IA en los flujos de trabajo de gestión de acuerdos, el **95% tiene la intención de usarla o lo está considerando**

Además, entre las organizaciones que actualmente no emplean IA en la gestión de acuerdos, el 95% tiene intención de usarla o la está considerando. De forma más amplia, el informe State of AI de Deloitte⁴ descubrió que el acceso de la fuerza laboral a herramientas de IA autorizadas aumentó un 50% en el último año. Por tanto, ya no se trata de si adoptar la gestión de acuerdos impulsada por IA, sino de cómo hacerlo de manera que maximice los beneficios.

Sin embargo, como con cada cambio tecnológico, **vemos negocios en etapas de madurez muy diferentes**⁵. Entre las organizaciones que utilizan IA o flujos de trabajo automatizados en la actualidad, el 14% utiliza automatización basada en reglas, el 26% tiene capacidades asistidas por IA, el 47% está habilitado para IA y el 14% está implementando IA agéntica. Las organizaciones también están adoptando una variedad de enfoques para madurar sus capacidades: comprar soluciones integrales diseñadas específicamente para la gestión de acuerdos, ensamblar múltiples herramientas para abordar diferentes etapas o necesidades funcionales, o un híbrido de las dos.

Como resultado de la experimentación con IA, las empresas a menudo tienen un panorama de herramientas fragmentado, lo que presenta oportunidades y complejidades para proveedores y clientes. El 72% de las organizaciones utilizan múltiples herramientas en el proceso de gestión de acuerdos, ya sea a lo largo de las etapas del ciclo de vida o para propósitos funcionales discretos. Además, nuestros datos muestran que el 65% de las organizaciones utilizan cuatro o más herramientas, mientras que solo el 7% utiliza una única solución integrada de gestión de acuerdos. Este panorama subraya el desafío que enfrentan los líderes: cómo crear una capacidad de gestión de acuerdos coherente y de alto rendimiento cuando el mercado ofrece una infinidad de herramientas pero pocos sistemas escalables, confiables y de alto valor.

Pese a este desafío, **la justificación estratégica para la tecnología de gestión de acuerdos es más sólida que nunca**. A medida que las herramientas de gestión de contratos, ahora potenciadas por la IA, ofrecen más valor que nunca, cada dólar invertido hoy rinde más que en el pasado. Las organizaciones que aprovechan la automatización de flujos de trabajo y la IA en la gestión de acuerdos ya están obteniendo retornos de sus inversiones. Si bien el ROI puede significar cosas diferentes para los compradores, la mayoría mide el ROI a través de ganancias de eficiencia, mitigación de riesgos y ahorros de costos. El ROI a través del aumento de los ingresos aún se encuentra en una fase incipiente. En la práctica, quienes han implementado estas tecnologías de automatización del flujo de trabajo e IA reportan un promedio de 36% de ganancia de eficiencia en todo el proceso de acuerdo, 36% de evitación de costos debido a riesgos mitigados y 29% de ahorro de costos por menores costos laborales en los últimos 12 meses. Además de estos resultados, el 72% de los encuestados señala mejoras en la precisión de los acuerdos (es decir, reducción de errores administrativos, coherencia en las cláusulas y cumplimiento normativo), y el 76% de quienes supervisan las puntuaciones de evaluación de riesgos señaló mejoras. Estas ventajas se traducen en flujos de trabajo más ágiles, mayor productividad y mayor disponibilidad de recursos para tareas estratégicas.

Una cosa está clara: invertir en flujos de trabajo automatizados y herramientas de IA en la gestión contractual puede generar beneficios significativos. Este estudio, nuestro tercero en una exploración anual sobre la tecnología de gestión de acuerdos, **analiza cómo se obtiene valor en tres dimensiones críticas:** (1) el enfoque de herramientas que seleccionan las organizaciones; (2) las capacidades de gestión de acuerdos que priorizan para la automatización; y (3) las áreas que despliegan estas capacidades. Los patrones que emergen pueden proporcionar una hoja de ruta para que líderes y organizaciones naveguen su propio camino de madurez en IA y arrojen luz no solo sobre lo que es posible, sino sobre lo que realmente impulsa resultados revolucionarios.

4 | Enfoques de herramientas

A medida que las organizaciones evalúan sus opciones de herramientas, a menudo se dan cuenta de que el mercado de soluciones para gestionar acuerdos ofrece un sinnúmero de opciones.

Como dijo un director jurídico de una empresa manufacturera global:

“Podemos hacer una solución, o podemos hacer múltiples... y a veces eso cambia con el tiempo”.

Desde soluciones de software para la gestión integral de contratos hasta herramientas centradas en una capacidad o función específica, se enfrentan a una decisión crucial: ¿qué enfoque de herramientas es el adecuado?

Beneficios de las soluciones integrales y puntuales

A la luz de los resultados de nuestro estudio de 2026, resulta evidente que **las soluciones integrales son factores clave para la habilitación de la IA en todo el ecosistema tecnológico de la gestión de acuerdos**. Esto es especialmente evidente a medida que las organizaciones avanzan en su madurez de IA en los flujos de trabajo, lo que requiere un centro de coordinación para gestionar las herramientas.



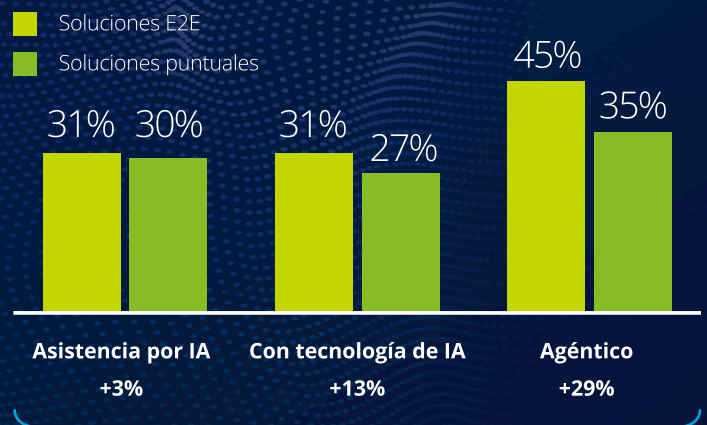
29%

un mayor retorno de la inversión (es decir, ahorro de tiempo, reducción de costos, ahorro de gastos y aumento de los ingresos) **para las organizaciones que utilizan los flujos de trabajo ágenticos y que adquirieron una solución integral** en los últimos 12 meses, en comparación con aquellas que no lo hicieron

Específicamente, las organizaciones que aprovecharon los flujos de trabajo ágenticos y adquirieron una solución integral experimentaron un ROI 29% más alto (es decir, ahorro de tiempo, prevención de costos, ahorro de costos y aumento de ingresos) en los últimos 12 meses en comparación con aquellas que no lo hicieron.

Además, aquellos con soluciones integrales y flujos de trabajo habilitados por IA reportaron un 13% más de ROI, y aquellos con flujos de trabajo asistidos por IA reportaron un 3% más de ROI. Esto demuestra que las soluciones integrales amplifican los retornos a medida que las organizaciones avanzan en sus capacidades de IA.

Anexo 4.1
ROI por enfoque de herramientas (promedio ponderado)*



* "Soluciones E2E" se refiere a los encuestados que han adquirido una solución E2E. "Soluciones puntuales" se refiere a los encuestados que no adquirieron una solución E2E. Este grupo puede aprovechar una sola herramienta o una combinación de herramientas funcionales, herramientas avanzadas, LLM, etc.

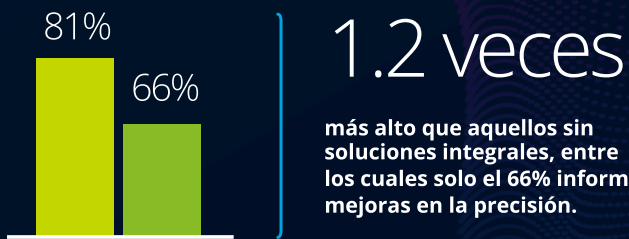
Un líder de RR. HH. de una empresa hotelera, que se encuentra en medio de la implementación de una solución integral, compartió sus expectativas de ahorro de tiempo:

“Algunos de nuestros contratos tienen un ciclo de hasta tres meses, y nuestro objetivo es bajarlos a 30 días o menos. Más contratos transaccionales como SOW y órdenes de cambio deberían bajar de 4 a 6 semanas a menos de 2 semanas en los próximos 3 años”

Las ventajas de las soluciones integrales van más allá del ahorro de tiempo y el ROI, y se extienden a una mayor precisión. De quienes adquirieron soluciones integrales, el 81% informó que la precisión (es decir, la reducción de errores administrativos, la coherencia de las cláusulas y el cumplimiento normativo) había mejorado desde su implementación. Esta cifra es 1.2 veces superior a la de las empresas que no cuentan con soluciones integrales, entre las cuales solo el 66% informó de mejoras en la precisión. La integridad de los datos que ofrecen las soluciones integrales es uno de los factores que impulsan estas mejoras significativas en la precisión.

Anexo 4.2
Porcentaje de encuestados que informan mejoras en la precisión*

- Soluciones E2E
- Soluciones puntuales



* "Soluciones E2E" se refiere a los encuestados que han adquirido una solución E2E. "Soluciones puntuales" se refiere a los encuestados que no adquirieron una solución E2E. Este grupo puede aprovechar una sola herramienta o una combinación de herramientas funcionales, herramientas avanzadas, LLM, etc.

Nuestra encuesta también reveló que quienes compraron una solución de extremo a extremo tienden a tener la mayor confianza en sus sistemas.

El 73% de todos los encuestados manifestaron una confianza "alta" o "muy alta" en la seguridad e integridad de los acuerdos gestionados a través de sistemas digitales, y el 65% manifestaron una confianza "alta" o "muy alta" en la capacidad de sus flujos de trabajo para detectar riesgos regulatorios locales. Los encuestados que compraron una solución integral tenían casi el doble de probabilidades de reportar una confianza "muy alta" y una certidumbre "muy alta" en comparación con aquellos que no lo habían hecho.

Anexo 4.3
Porcentaje de encuestados que reportan una confianza y seguridad "muy alta" mediante un enfoque basado en herramientas



Confianza

2 veces

Los encuestados que han comprado una solución E2E tienen el doble de probabilidades de señalar un nivel de confianza "muy alto" en la seguridad e integridad de los acuerdos en sus sistemas de administración de acuerdos digitales, en comparación con quienes no lo han hecho.



Seguridad

1.8 veces

Los encuestados que han comprado una solución E2E tienen 1.8 veces más probabilidades de señalar un nivel de confianza "muy alta" en la capacidad del flujo de trabajo de su acuerdo para identificar riesgos relacionados con los requisitos regulatorios locales, en comparación con aquellos que no lo han hecho.

Sin embargo, a pesar de los desmedidos retornos de las soluciones integrales, el 64% de los encuestados aún no ha comprado una. En cambio, muchos desarrollaron soluciones propias o adquirieron herramientas para casos de uso especializados, casos de uso de IA o necesidades específicas de áreas empresariales.

Los entrevistados señalaron que existen condiciones donde una solución puntual tiene sentido a corto plazo: opcionalidad, un caso de uso específico, u otros imperativos estratégicos. Las soluciones puntuales pueden ofrecer puntos de entrada más sencillos para empresas más pequeñas o aquellas con presupuestos de inversión más reducidos. Los compradores pueden priorizar sus casos de mayor valor desde el principio y crecer en la plataforma a medida que crecen con el tiempo.

En última instancia, aunque las soluciones puntuales ofrecen rapidez de adopción, flexibilidad para el proveedor o sirven a una necesidad específica de un sector o negocio, su principal beneficio suele ser el ahorro de tiempo. Sin embargo, las organizaciones con soluciones integrales y capacidades avanzadas de IA extraen más valor de sus tecnologías de gestión de acuerdos. Para desbloquear el cambio transformacional, al tiempo que se mantiene el control y se administran los riesgos, generalmente se requiere una solución integral.

5 | Capacidades: donde los flujos de trabajo automatizados y la IA están aportando valor

En nuestro informe de 2024, establecimos cinco etapas en el ciclo de vida de la gestión de acuerdos: **Iniciar, Desarrollar, Firmar, Inventariar y Analizar**. En nuestro informe de 2025, estudiamos ocho capacidades asociadas dentro de estas etapas. Nuestro informe de 2026 emplea el mismo marco para evaluar la adopción y los retornos de la IA y la automatización de flujos de trabajo.

Donde el ROI se demuestra hoy: automatización previa a la firma

Más allá de las herramientas, una cuestión crítica es qué capacidades priorizar para la automatización. Los resultados de la encuesta indican que los líderes empresariales reconocen el valor de las capacidades de gestión de acuerdos, pero los beneficios varían según la etapa. A medida que la IA en la gestión contractual madura y se implementa cada vez más en toda la organización, están surgiendo nuevos focos de ROI. En esta sección, exploramos dónde y por qué las organizaciones están experimentando el mayor impacto hoy en día.

Los compradores de gestión de acuerdos indican que ven el mayor ROI (p. ej., ahorro de tiempo, prevención de costos, ahorro de costos, aumento de ingresos) gracias a flujos de trabajo automatizados y la IA en capacidades previas a la firma, especialmente en enrutamiento, edición y aprobación. El 65% de los compradores de gestión de acuerdos identificaron la capacidad de enrutamiento, edición y aprobación como una de las principales capacidades⁶ donde los flujos de trabajo automatizados y la IA crearon valor. En línea con el marco del ciclo de vida del acuerdo establecido en nuestro estudio de 2025⁷, el enrutamiento, edición y aprobación se sitúa en el centro del ciclo de vida, conectando áreas como Legal, Compras, Finanzas y Ventas. Cuando estos se automatizan, los acuerdos se mueven de forma más eficiente entre las partes interesadas, reduciendo los obstáculos en la coordinación y acelerando los flujos de trabajo que, de otro modo, se verían afectados por las transferencias.

Anexo 5.1

Porcentaje de encuestados que seleccionaron una capacidad como una de las capacidades con mayor retorno de inversión (tres principales)



Iniciar: establecer la necesidad de un acuerdo, determinar el tipo de acuerdo que se requiere e identificar acuerdos previamente aprobados que sirvan de modelo

Creación de contratos

39%



Desarrollar: redactar el acuerdo con las partes interesadas internas, incorporar ediciones, realizar evaluaciones de riesgos y finalizar el borrador para compartir

Revisión y evaluación de riesgos

59%

Integración empresarial

50%



Firmar: compartir el borrador con las contrapartes para negociar términos, responder a las modificaciones y hacer un seguimiento de las firmas

Enrutamiento, edición y aprobación

65%

Experiencia del cliente

34%



Inventariar: guardar los acuerdos firmados y los metadatos esenciales en un repositorio seguro, llevar un registro de las últimas versiones y dar acceso a las partes interesadas autorizadas

Almacenamiento y categorización de contratos

35%



Analizar: llevar un registro de la información relevante del contrato, como los términos clave, los plazos, las fechas de renovación, las obligaciones, etc

Gestión de obligaciones y renovaciones

8%

Perspectivas e inteligencia

7%

El 59% de los compradores también destacó la función de revisión y evaluación de riesgos como una de las capacidades en las que los flujos de trabajo automatizados y la IA ofrecen el mayor ROI⁸. La automatización permite a los equipos identificar más rápidamente las desviaciones respecto al lenguaje estándar, señalar posibles riesgos de cumplimiento y acelerar el proceso de revisión. En lugar de analizar manualmente cada cláusula, las organizaciones pueden aprovechar las herramientas de revisión automatizadas para identificar problemas antes y agilizar el escalamiento a equipos legales o de cumplimiento cuando sea necesario.

Además, los compradores de gestión de acuerdos señalaron la integración empresarial como una de las principales áreas en las que los flujos de trabajo automatizados y la IA están generando un ROI, y el 50% de los encuestados la clasificaron entre las capacidades más valiosas. Estas capacidades permiten el intercambio de datos con otros sistemas empresariales (p. ej., CRM, ERP, HCM), lo que permite a las organizaciones vincular la información sobre los acuerdos con la planificación operativa y la toma de decisiones. La creación de contratos y la experiencia del cliente le siguieron de cerca, con el 39% y el 34% de los encuestados que las seleccionaron como las capacidades con mayor ROI, respectivamente. La única capacidad posterior a la firma que rivalizó con las capacidades previas a la firma fue el almacenamiento y la categorización de contratos, con el 35% que la destacaron como una de las capacidades con mayor ROI⁹.

Una directora de compras compartió su perspectiva sobre este valor:

“Los flujos de trabajo (el proceso que sigue un contrato desde el momento en que alguien lo necesita hasta después de su firma) son donde hemos encontrado el mayor valor. Al automatizar el trabajo táctico, como una línea de fábrica, y habilitar la tecnología para rastrear el contrato, hemos visto un ahorro de tiempo del 40 al 60% dependiendo del rol”

Más allá de automatizar las etapas de Iniciar, Desarrollar y Firmar, la siguiente oportunidad radica en convertir los acuerdos almacenados en información útil.

La próxima frontera: inteligencia y perspectivas

A medida que se digitalizan más contratos, las organizaciones comienzan a analizarlos para tomar decisiones informadas y diseñar procesos. Esto incluye evaluar el desempeño de los proveedores, analizar las relaciones con los clientes, mejorar las negociaciones futuras y rediseñar los propios flujos de gestión de acuerdos. Cuando la información posterior a la firma se tiene en cuenta en el proceso previo a la firma, se pueden evitar incumplimientos de las políticas, sacar más provecho de los documentos futuros y mejorar la eficiencia interna.

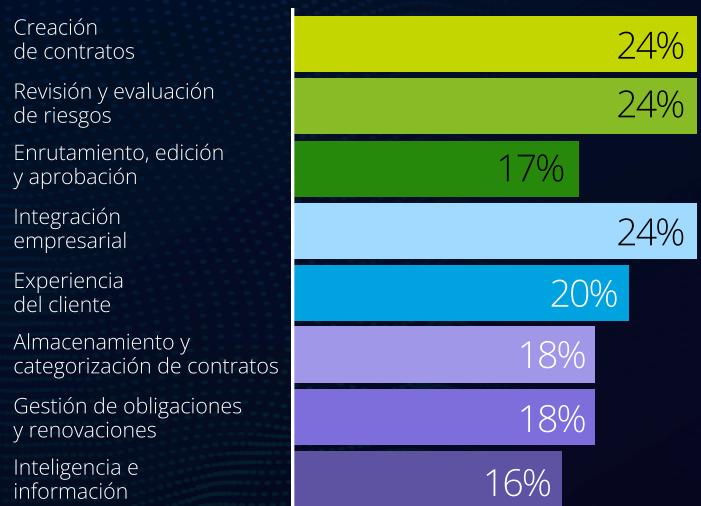
Tal y como reveló nuestro estudio de 2025: *“El 29% de las personas se muestran más propensas a afirmar que superan sus objetivos financieros gracias a capacidades avanzadas de análisis e inteligencia”*.^{10,11}

Un exjefe de operaciones de compras de una empresa de servicios financieros describió claramente este cambio:

“Tener la capacidad de extraer tendencias de los acuerdos nos ayuda a entender lo que está sucediendo en la relación e informa tanto las decisiones diarias como ejecutivas”

A pesar de este potencial, la investigación sugiere que la mayoría de las organizaciones aún están al principio de esta transición. La capacidad de inteligencia y perspectivas de los acuerdos (es decir, analizar los datos de los acuerdos para generar perspectivas empresariales) es la menos avanzada en la actualidad, según la madurez de los encuestados. Solo el 16% afirma utilizar análisis avanzados e IA para analizar datos de acuerdos, frente al 24% en la creación de contratos y en la revisión y evaluación de riesgos.

Anexo 5.2
Porcentaje de encuestados que indicaron utilizar IA para cada capacidad



Esto apunta a una evolución natural en la forma en que las organizaciones adoptan la automatización de acuerdos. Las organizaciones suelen invertir inicialmente en acelerar procesos manuales y laboriosos necesarios antes de la firma, antes de aprovechar flujos de trabajo automatizados e IA para desbloquear perspectivas de los datos. Sin embargo, las organizaciones que no realizan esta transición corren el riesgo de limitar el valor de sus inversiones en automatización. Sin incorporar las perspectivas en los procesos ascendentes, las organizaciones no crearán los bucles de retroalimentación necesarios para mejorar continuamente el diseño de acuerdos, las estrategias de negociación y la toma de decisiones operativas.

Jonathan Jones, director general de Servicios Jurídicos Empresariales y Administración del Ciclo de Vida de los Contratos de Deloitte, lo resumió así:

“El valor surge al situar la fase de inteligencia e información al principio del proceso de gestión de los contratos, utilizando estos datos no solo para orientar los contratos futuros, sino también para dar forma a todos los pasos posteriores de la gestión de los contratos y, en última instancia, transformar los procesos empresariales”

Después de identificar dónde invertir en el ciclo de vida de la gestión de acuerdos, las organizaciones deben evaluar qué áreas habilitar con las tecnologías.



6 | Áreas: cómo la automatización y la IA aportan valor en toda la empresa

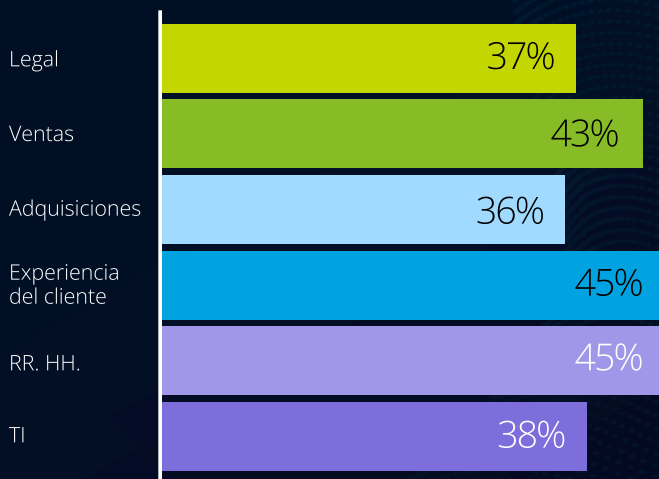
Nuestra encuesta de 2026 reveló ahorros de tiempo y mejoras en métricas en todas las áreas tras implementar flujos de trabajo automatizados y herramientas de IA para la gestión de acuerdos. Sin embargo, los líderes empresariales compartieron que estos ahorros no impulsan necesariamente la sustitución de mano de obra, sino más bien un cambio hacia trabajos más estratégicos.

Un jefe de operaciones de compras en servicios financieros describió el impacto concreto:

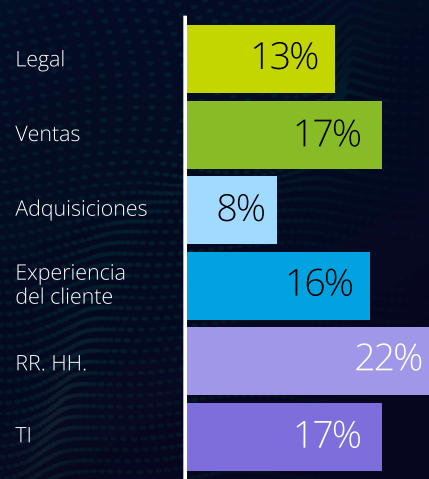
“La automatización liberó a nuestro equipo de las tareas tácticas de revisión para que pudiera centrarse en las relaciones estratégicas, al tiempo que por fin se identificaban los detalles que se nos escapaban, como los SLA de los proveedores. Solo con eso hemos recuperado más de \$500,000 en créditos que los equipos no habían podido reclamar por estar demasiado saturados”

Aunque estas ventajas se extienden a toda la organización, los encuestados de ventas, experiencia del cliente y recursos humanos señalaron, en promedio, mayores beneficios. Cabe destacar que estas áreas también compartían otra característica: registraron unos de los niveles más altos de madurez de la IA agéntica en todo el proceso de gestión de acuerdos. Estos equipos interactúan con las partes interesadas externas (prospectos y candidatos) en momentos críticos, donde la fricción incurre en un alto costo y donde la automatización avanzada puede impulsar una experiencia de calidad desproporcionadamente mayor. Curiosamente, esto marca un cambio respecto al informe del año pasado. En lo que respecta a la IA agéntica, la escala genera beneficios, por lo que cabría esperar que las funciones de mayor envergadura se beneficien más rápidamente.

Anexo 6.1
Ahorro promedio de tiempo informado en las capacidades de gestión de acuerdos desde la implementación de flujos de trabajo automatizados e IA



Anexo 6.2
Porcentaje de encuestados que informan del uso de IA agéntica (para al menos una capacidad)



Además de que los compradores de gestión de acuerdos lo identificaron como una de las capacidades con mayor ROI, los encuestados en la mayoría de las áreas reportaron el mayor ahorro de tiempo durante la revisión y evaluación de riesgos. Si bien las ganancias relativas fueron mayores para algunas capacidades, los encuestados dedicaron la mayor parte del tiempo a la revisión y evaluación de riesgos, creando la base más amplia a partir de la cual generar valor.

Legal

Los equipos del área jurídica suelen ser los encargados de dar la aprobación final y los responsables de la evaluación de riesgos, por lo que sus flujos de trabajo son fundamentales para la empresa. Los flujos de trabajo automatizados y las herramientas de IA para el área Legal ofrecen un puntaje de riesgo que prioriza su tiempo de forma adecuada, un lenguaje de respaldo para minimizar las idas y vueltas con socios comerciales, y una búsqueda más fluida y gestión de acuerdos posteriores a la firma.

Más allá de la mejora de la eficiencia, los flujos de trabajo automatizados y las herramientas de IA permiten crear un nuevo modelo operativo jurídico basado en la recepción estructurada de casos, la clasificación inteligente, la revisión basada en excepciones, los playbooks regulados y la supervisión de las obligaciones posteriores a la firma.

Como explica Mark Ross, director de la práctica de Servicios Jurídicos Empresariales y CLM de Deloitte:

“La transformación de la gestión de acuerdos es la transformación del departamento Legal: hace que el departamento Legal pase de ser el cuello de botella en la revisión final a convertirse en el responsable del riesgo contractual, la gobernanza y las obligaciones en toda la empresa”

Con flujos de trabajo automatizados e IA, el trabajo rutinario se estandariza mientras que el liderazgo obtiene visibilidad para rastrear y gestionar el riesgo en toda la organización.

El resultado es que los profesionales jurídicos pueden redirigir las horas que antes se dedicaban a tareas rutinarias hacia trabajos de mayor nivel, como negociaciones complejas, casos límite y escenarios de riesgo latente

Un director jurídico de una empresa tecnológica describió el impacto concreto:

“El ahorro permite a la gente centrarse en tareas estratégicas de mayor prioridad en lugar de dedicarse a papeleo: los abogados ahora pueden centrarse en casos excepcionales que requieren pensamiento crítico, ampliando su capacidad de 100-200 contratos al año a 1,000”

Además, cada hora recuperada es una hora reinvertida para mitigar riesgos y ofrecer la orientación estratégica que pueden ofrecer equipos jurídicos experimentados.

Los datos de la encuesta revelaron que los encuestados del área Legal lograron, en promedio, un ahorro de tiempo de 37% en los procesos de gestión de acuerdos. Al considerar cómo se distribuye su tiempo, se ahorró más tiempo en la capacidad de revisión y evaluación de riesgos.

Sin embargo, la historia completa del ROI se extiende más allá de la productividad: las organizaciones se están dando cuenta de la evitación de costos a través de optimizaciones en el gasto de asesoría externa, una mayor precisión en el seguimiento de obligaciones y una identificación más temprana de términos no estándar que podrían crear riesgos futuros.

Anexo 6.3

Legal: porcentaje promedio de tiempo ahorrado en todas las capacidades desde la implementación de flujos de trabajo automatizados e IA



37%

ahorro de tiempo en las capacidades de gestión de acuerdos tras implementar herramientas de automatización e IA

Ventas

Los acuerdos están en el centro de la ejecución de los tratos, y los retrasos en la redacción, revisión o aprobación pueden ralentizar la velocidad de cierre de los mismos. Hoy en día, **los equipos de Ventas utilizan cada vez más la automatización y la IA para eliminar los obstáculos en el proceso de ventas.**

Tal y como reveló nuestro informe de 2025:

“Los líderes de Ventas con capacidades más maduras en cada etapa del ciclo de vida del acuerdo también reportaron un promedio de 29% menos retrasos relacionados con los contratos”¹³

Los flujos de trabajo automatizados ayudan a los equipos de Ventas a generar acuerdos más rápidamente, a enrutar las aprobaciones de forma más eficiente y a obtener una mejor visibilidad del estado de los documentos.

Un ejecutivo de Ventas en el sector automotriz describió cómo aprovechar los flujos de trabajo automatizados y la IA:

“Generar perspectivas procesables a partir de interacciones pasadas, sugerir estrategias óptimas de interacción y resaltar oportunidades de ventas cruzadas o adicionales”

Los datos de la encuesta muestran que los encuestados de Ventas informaron un ahorro de tiempo promedio del 43% en las capacidades de gestión de acuerdos tras implementar herramientas de automatización e IA. Las mayores mejoras se observaron en la creación de contratos, donde las plantillas estandarizadas precompletadas y los acuerdos generados dinámicamente reducen la necesidad de coordinación entre equipos. La automatización también está ayudando a gestionar las renovaciones de forma más eficaz. Desde que se implementaron estas herramientas, los encuestados del departamento de Ventas indicaron que los acuerdos que se renuevan dentro del plazo previsto aumentaron del 36% al 38%. Los participantes en la encuesta registraron, en promedio, 300 renovaciones anuales y un valor medio por trato de \$670,000, lo que se traduce en un incremento de \$4.8 millones, o un aumento de los ingresos anuales de entre el 1% y el 2%.¹⁴

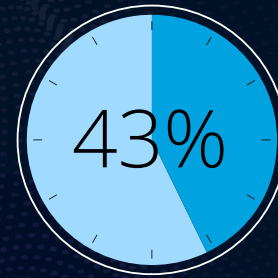
Sin embargo, para aprovechar estos beneficios, es fundamental que las herramientas se integren perfectamente en la pila tecnológica de Ventas.

Una directora de estrategia legal de una empresa tecnológica compartió lo importante que es esto para sus equipos de ventas:

“Estamos tratando de crear tantas oportunidades de autoservicio como sea posible para la empresa. Esto significa que, en todo lo que compramos, intentamos integrarlo con las herramientas con las que nuestros usuarios se sienten más cómodos”

Anexo 6.4

Ventas: porcentaje promedio de tiempo ahorrado en todas las capacidades desde la implementación de flujos de trabajo automatizados e IA



ahorro de tiempo en todas las capacidades de gestión de acuerdos después de implementar herramientas de automatización e IA

Compras

Los flujos de trabajo automatizados y la IA agilizan los procesos de compras al facilitar la gestión de solicitudes y renovaciones a lo largo de todo el ciclo de vida de la selección de proveedores y negociación. Por ejemplo, al comparar automáticamente la redacción de los proveedores con los playbooks internos, los equipos de Compras pueden identificar las cláusulas no estándar o de riesgo con mayor anticipación y acelerar las negociaciones. Este tipo de comparación de cláusulas basada en IA puede identificar rápidamente términos no estándar mientras mantiene una postura de riesgo consistente entre los proveedores.

Los encuestados del área de Compras informaron un ahorro de tiempo promedio del 36% luego de adoptar flujos de trabajo automatizados y/o herramientas de IA, con los mayores ahorros en la revisión y evaluación de riesgos.

Estos equipos también reportaron un impacto financiero significativo, ya que el gasto de los proveedores disminuyó en un promedio de 34%, gracias a la mejor visibilidad de los patrones de gasto y los términos del acuerdo, lo que permitió negociaciones más sólidas con los proveedores y decisiones de abastecimiento más estratégicas.

Anexo 6.5

Adquisiciones: disminución promedio del gasto en proveedores desde la implementación de flujos de trabajo automatizados e IA



33%

disminución del gasto de los proveedores

Como resumió un responsable de compras de una organización sin fines de lucro:

“La automatización de los flujos de trabajo nos permite analizar los patrones de gasto, negociar mejores condiciones y mejorar el seguimiento del desempeño de los proveedores para establecer alianzas más sólidas a largo plazo”

Experiencia del cliente (por ejemplo, experiencia digital, del usuario o del canal)

Los flujos de trabajo automatizados y la IA mejoran la experiencia del cliente al aumentar la transparencia, reducir los obstáculos en los procesos y optimizar los recorridos de acuerdos orientados al cliente. Al implementar flujos de trabajo condicionales, aprovechar la IA para completar previamente los términos basados en los perfiles de los clientes y acortar los turnos entre las partes, **las organizaciones pueden ofrecer una interacción digital más fluida y fácil de usar.**

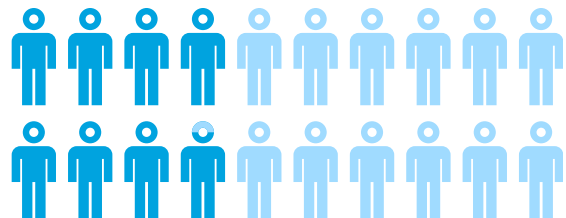
Los encuestados de experiencia del cliente reportaron un ahorro de tiempo promedio del 45% después de adoptar flujos de trabajo automatizados y/o herramientas de IA, con el mayor ahorro en la revisión y evaluación de riesgos. Además, las organizaciones reportan mejoras medibles en los resultados de los usuarios: el porcentaje de procesos abandonados disminuyó de 35% a 32%, mientras que los equipos movieron 39% más clientes a través del proceso de acuerdos utilizando flujos de trabajo automatizados y/o herramientas de IA.

Un líder de la C-Suite de experiencia del cliente en tecnología y software describió el potencial futuro:

“Los flujos de trabajo automatizados y la IA pueden señalar instantáneamente cláusulas riesgosas, realizar un seguimiento de los plazos, enrutar contratos a las personas adecuadas y reducir los correos electrónicos de ida y vuelta, haciendo que todo el proceso sea más rápido y fluido. Esto no solo mejora la eficiencia interna, sino que también crea una mejor experiencia digital para clientes y asociados de negocios al garantizar la transparencia, la velocidad y la consistencia”

Anexo 6.6

Experiencia del cliente: aumento promedio de clientes movidos a través del proceso de gestión de acuerdos desde la implementación de flujos de trabajo automatizados e IA



39%

más clientes a través del proceso de gestión de acuerdos

RR. HH.

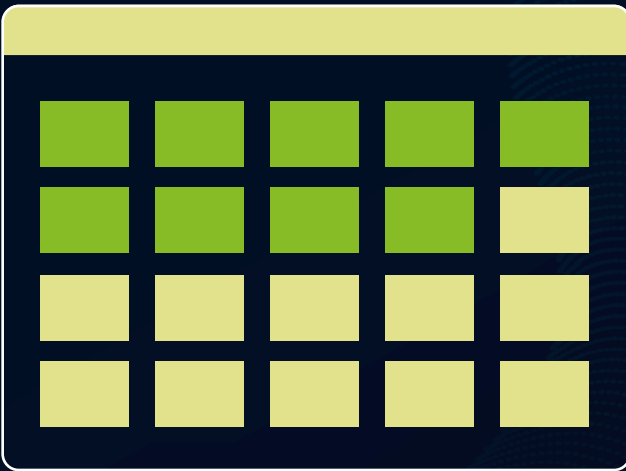
Los equipos de RR. HH. están observando valor principalmente en la automatización de grandes volúmenes de acuerdos estandarizados, como cartas de oferta y acuerdos de confidencialidad (NDA). Estos procesos suelen ser repetitivos y sensibles al tiempo, lo que los hace muy adecuados para flujos de trabajo automatizados y redacción con soporte de IA.

En la encuesta de este año, los encuestados reportaron un ahorro de tiempo promedio del 45% en los procesos de gestión de acuerdos después de implementar la automatización y la IA. Las mayores ganancias se observaron en la capacidad de creación de contratos. **La automatización también está mejorando el proceso de contratación** al permitir una entrega de documentos más rápida y una documentación más consistente

Como señaló un vicepresidente de RR. HH. en servicios profesionales:

"En mi función, el enrutamiento y las aprobaciones más rápidos a través de flujos de trabajo automatizados ayudan a acortar el tiempo de respuesta de la oferta y mejorar la experiencia del candidato"

Anexo 6.7
RR. HH.: porcentaje promedio de tiempo ahorrado en todas las capacidades desde la implementación de flujos de trabajo automatizados e IA



45%

ahorro de tiempo en las capacidades de gestión de acuerdos tras implementar herramientas de automatización e IA

TI

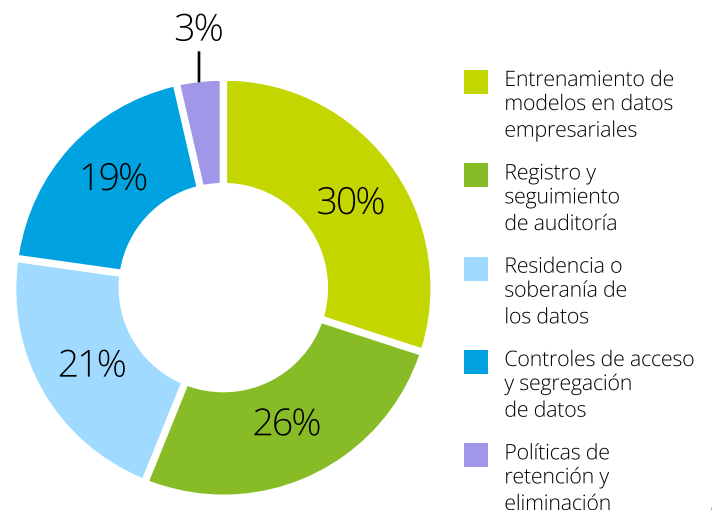
Como usuarios y propietarios de herramientas de gestión de acuerdos, los profesionales de TI tienen un papel único en la adopción de flujos de trabajo automatizados e IA. Nuestra investigación muestra que las preocupaciones sobre la privacidad de los datos (como el entrenamiento de modelos con datos empresariales, los registros y las pistas de auditoría, y la residencia o soberanía de los datos) se clasifican con mayor frecuencia como la principal consideración que influye en el apoyo de TI para automatizar flujos de trabajo y aprovechar la IA.

Además, **los líderes de TI reportaron una mejor administración de costos de proveedores y una planificación estratégica de mayor fidelidad a partir de las perspectivas del acuerdo.** Internamente, esto significa que los líderes de TI pueden desarrollar presupuestos más precisos sobre la base de las realidades de los acuerdos y, externamente, pueden impulsar negociaciones más efectivas con los proveedores. Los encuestados también reportaron un ahorro de tiempo promedio de 38% en todo el ciclo de vida después de implementar flujos de trabajo automatizados y herramientas de IA; el mayor valor se encontró en la capacidad de revisión y evaluación de riesgos.

Un vicepresidente de una empresa inmobiliaria y de construcción describió las oportunidades futuras de la IA en la capacidad de revisión y evaluación de riesgos:

"El análisis de riesgos de los contratos basado en IA podría identificar automáticamente posibles riesgos de ciberseguridad y privacidad de datos antes de que los contratos se envíen a los ejecutivos para su aprobación"

Anexo 6.8
TI: consideraciones principales para el soporte de flujos de trabajo automatizados y herramientas de IA



7 | Mejores prácticas para flujos de trabajo automatizados e IA en la gestión de acuerdos

A medida que la IA sigue evolucionando a un ritmo vertiginoso, está claro que pronto proliferarán las capacidades agénticas en toda la compañía. El informe State of AI de Deloitte en 2025 encontró que casi tres de cada cuatro empresas planean implementar IA agéntica en los próximos dos años¹⁵; sin embargo, solo una fracción está completamente preparada para capturar su valor.

Esto crea un punto de inflexión. Las organizaciones que actúan para incorporar flujos de trabajo automatizados e IA en sus procesos de gestión de acuerdos pueden generar ganancias de eficiencia del 36%, evitar costos debido a la reducción del riesgo del 36% e ingresos incrementales del 1-2 % por las renovaciones. Por lo tanto, **los líderes deben centrarse en cuatro áreas fundamentales para garantizar una implementación exitosa y la creación de valor sostenible.**

Habilitación de la conectividad interfuncional

El estudio de este año confirmó que se puede desbloquear un valor adicional significativo más allá de la tecnología a partir de la coordinación entre procesos, equipos y sistemas. **Los acuerdos son uno de los elementos más multifuncionales de un negocio y**, a medida que los líderes seleccionan herramientas, es fundamental (1) asegurar que el modelo operativo esté diseñado para reforzar la conectividad entre áreas y (2) que las herramientas puedan soportar múltiples equipos. Las organizaciones que maximizan el valor serán aquellas que agilicen flujos de trabajo impulsados por IA, dirijan el enfoque humano hacia el establecimiento de relaciones complementarias e infundan supervisión estratégica entre los equipos.

Un director de compras de una empresa de tecnología dijo:

“La IA no conectará las unidades de negocio. Entonces, si se crea el modelo operativo correcto, las posibilidades son infinitas. Siempre defendí la participación de todas las disciplinas en el contrato”

Integración de herramientas

Aunque el sector, el tamaño y las necesidades empresariales de una organización pueden influir en la elección entre soluciones integrales y soluciones especializadas, los datos de este año han puesto de relieve el valor de la integración en todos los contextos. Desde la implementación de una plataforma que sirva de columna vertebral del ecosistema de acuerdos, hasta crear integraciones entre herramientas independientes o diseñar procesos que faciliten la conexión entre equipos y herramientas, las organizaciones que obtienen buenos resultados están dando prioridad a las soluciones integradas.

Un responsable de TI de una empresa manufacturera global comentó que, aunque han tenido que mantener herramientas distintas en las diferentes líneas de negocio, han

“avanzado hacia centros de competencia y centros de excelencia, lo que significa que podemos estandarizar mucho más”

Si bien los equipos pueden tener herramientas discretas, deben armonizarse en torno a nuestro flujo de trabajo contractual.



Establecimiento de la gobernanza de la IA

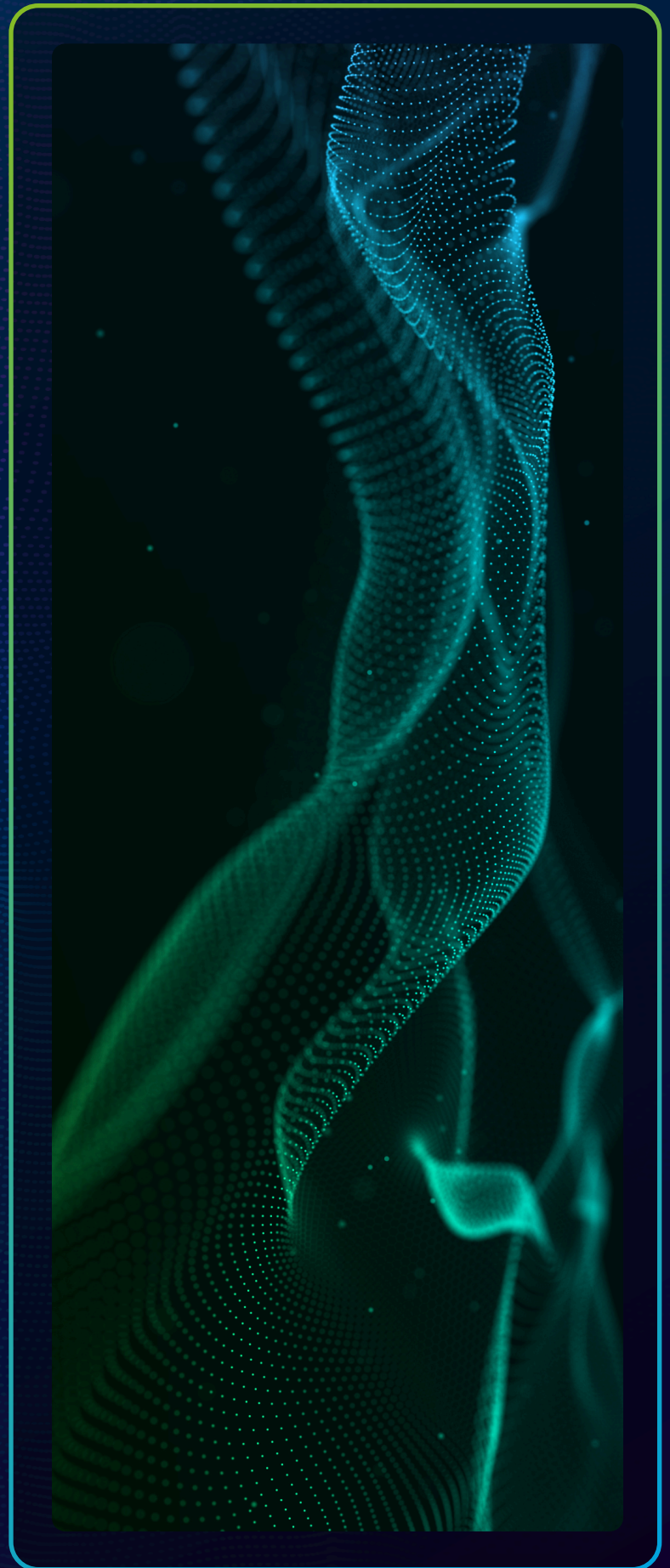
A continuación, la investigación de este año destacó continuamente que uno de los mayores facilitadores de valor es la supervisión y gobernanza adecuada de las herramientas. Las organizaciones necesitan asegurar que las estructuras de gobierno adecuadas (es decir, procesos de supervisión, sistemas para hacer inventario de herramientas, casos de uso definidos y límites, monitoreo de herramientas) estén en su lugar antes de implementar estas herramientas para generar confianza y seguridad.

Según el informe State of AI de Deloitte, aunque el 74% de las empresas tiene previsto implementar IA agéntica en un plazo de dos años, solo el 21% afirma contar con un modelo de gobernanza maduro para los agentes autónomos¹⁶. **Las organizaciones compiten por ampliar las capacidades de IA, mientras que los marcos de gobernanza que las respaldan se quedan atrás.** Al igual que ocurrió con la aparición de los puestos de director de datos hace una década, esperamos ver un aumento de los directores de IA a medida que las organizaciones establezcan estas estructuras formalizadas. En última instancia, la gobernanza y las barreras de seguridad son esenciales para escalar la IA de forma segura.

Priorización de la gestión de acuerdos en todas las estrategias de IA de la empresa

El valor de automatizar los flujos de trabajo de acuerdos ya no es teórico; es medible, material y cada vez más diferenciador. Las organizaciones que no dan prioridad a la gestión de acuerdos dentro de su estrategia general de IA corren el riesgo de perder un ROI significativo y dejar de aprovechar todo el valor que podrían obtener.

Tratar la IA en la gestión de acuerdos como algo central para la estrategia, en lugar de una herramienta para ahorrar costos, abre la puerta a un valor transformador más allá de la eficiencia interna. No se trata solo de digitalizar procesos antiguos, sino de reducir la exposición al riesgo, extraer más valor de futuros acuerdos y crear una ventaja competitiva.

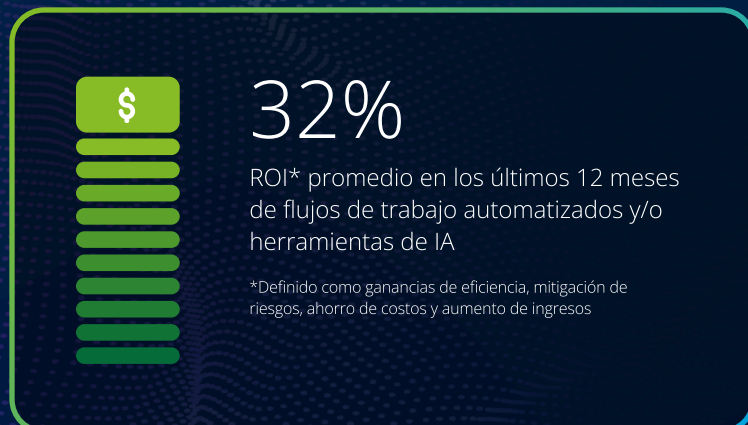


Estados Unidos

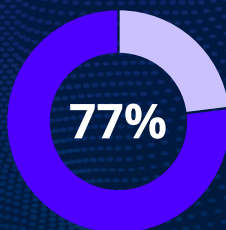
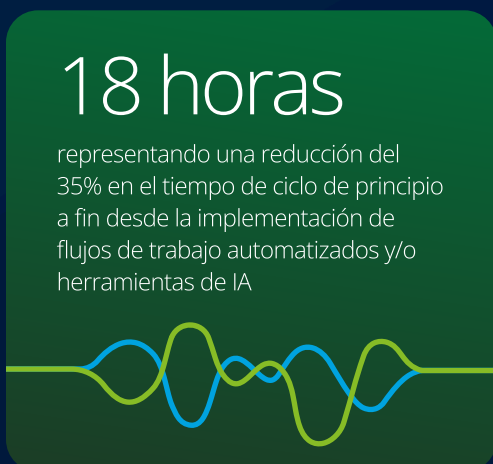
Madurez de la IA



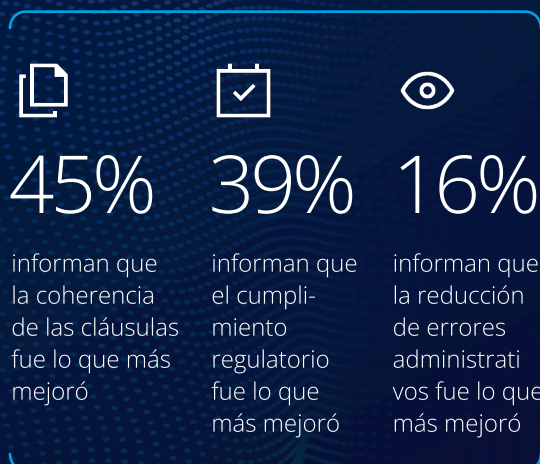
Valor gerado



Beneficios obtenidos



de los encuestados en Estados Unidos informaron que la precisión ha mejorado desde la implementación de flujos de trabajo automatizados y/o herramientas de IA en el proceso de gestión de acuerdos



Riesgos mitigados

Para quienes miden el riesgo y la frecuencia de disputas en flujos de trabajo automatizados de acuerdos y/o herramientas de IA



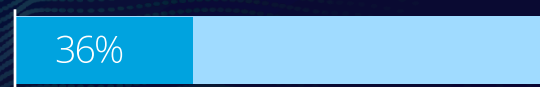
7 de cada 10 indicaron que el puntaje de evaluación de riesgos había mejorado

65%

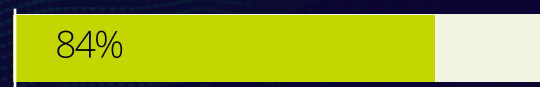
indicó que la tasa de cumplimiento de obligaciones había mejorado desde la implementación de flujos de trabajo automatizados y/o herramientas de IA en el proceso de gestión de acuerdos (superando el promedio global en 4 puntos porcentuales)

Horizonte de captura de valor

Porcentaje de los encuestados de Estados Unidos que esperan obtener el ROI completo de su inversión en flujos de trabajo automatizados y/o herramientas de IA



en los próximos dos años



en los próximos cuatro años

1. "Encuesta Deloitte & Docusign 2026: más de 1,100 encuestados a nivel mundial, con más de 100 en Estados Unidos"

Notas

1. El enfoque B2B incluye servicios empresariales y profesionales, servicios públicos, y tecnología y software. El enfoque B2C incluye los sectores de comercio y manufactura, cuidado de la salud y ciencias de la vida, telecomunicaciones y medios, inmobiliaria y construcción, educación y organizaciones sin fines de lucro, servicios financieros y seguros, y gobierno
2. Todas las estadísticas incluidas en este informe se basan en tamaños de muestra mayores a 30
3. Los números de ingresos se recolectaron de los encuestados en monedas locales. Según las fluctuaciones monetarias, las cifras de ingresos anuales deben considerarse dentro de un rango de más o menos 10%
4. [Informe State of AI in the Enterprise de Deloitte](#)
5. La definición de las diferentes etapas de madurez de la IA se puede encontrar en la sección [Amplitud del estudio](#)
6. A los encuestados se les pidió que seleccionaran las 3 capacidades principales “donde los flujos de trabajo automatizados y/o las herramientas de IA han creado el mayor valor” para su área.
7. [Estudio de mercado Deloitte Docusign 2025](#)
8. A los encuestados se les pidió que seleccionaran las 3 capacidades principales “donde los flujos de trabajo automatizados y/o las herramientas de IA han creado el mayor valor” para su área.
9. A los encuestados se les pidió que seleccionaran las 3 capacidades principales “donde los flujos de trabajo automatizados y/o las herramientas de IA han creado el mayor valor” para su área.
10. [Estudio de mercado Deloitte Docusign 2025](#)
11. La definición de una capacidad de ‘avanzada’ de inteligencia y perspectivas cambió ligeramente entre 2025 y 2026, ya que la definición de 2026 incluyó el uso explícito de IA; sin embargo, esta estadística sigue siendo útil para comprender los hallazgos de 2025 basados en las definiciones de madurez de 2025
12. Si bien el reporte de 2025 reveló que el porcentaje de quienes informaron usar “análisis avanzado” en inteligencia y perspectivas era del 41%, la encuesta de este año preguntó específicamente sobre el uso de IA para obtener inteligencia y perspectivas. Por lo tanto, la pregunta de la madurez se ajustó y no se puede comparar año tras año
13. [Estudio de mercado realizado pela Deloitte e a Docusign, 2025](#)
14. Según nuestra encuesta de 2026, una organización de ventas típica procesa en promedio 300 renovaciones al año, con un valor medio de transacción de unos 670,000. Se informó que el incremento sin redondear fue del 2.4%, lo que resulta en \$4.8 millones.
15. [Informe State of AI in the Enterprise de Deloitte](#)
16. [Informe State of AI in the Enterprise de Deloitte](#)

Autores y agradecimientos

Este informe representa una parte de las respuestas captadas en nuestro estudio. Si te interesa una inmersión más profunda, ponte en contacto con los autores y colaboradores.



Rohan Gupta

Principal
Strategy
+1 646 455 9632
rohagupta@deloitte.com



Jenny Spiel

Senior Manager
Strategy
+1 312 219 1241
jespiel@deloitte.com



Jonathan Jones

Managing Director
Legal Business Services & CLM
+1 973 602 6787
jonathjones@deloitte.com

Investigación, análisis e información

Los autores quieren agradecer a Mark Ross, Ian Romano, Kelli Brookshire Delaune, Emily Malech, Prathyusha Ponnamm, Udit Srivastava de Deloitte Consulting LLP por la investigación y el análisis, y Allan Thygesen, Robert Chatwani y Paula Hansen de Docusign por sus contribuciones a este artículo.

Equipo creativo

Los autores quieren agradecer a Will Rochfort y Jonathan Harrington de Deloitte Digital.

The Deloitte logo, consisting of the word "Deloitte" in a white, bold, sans-serif font, followed by a small white dot.The DocuSign logo, featuring a white square icon with a stylized 'D' shape inside, followed by the word "docuSign" in a white, lowercase, sans-serif font.

Esta publicación contiene únicamente información general y Deloitte no está, por medio de esta publicación, prestando asesoría o servicios de contabilidad, de negocios, financieros, de inversión, legales, fiscales, u otros de tipo profesional. Esta publicación no es un sustituto de dicho asesoramiento o servicios profesionales, ni debe utilizarse como base para cualquier decisión o acción que pueda afectar su negocio. Antes de tomar cualquier decisión o acción que pueda afectar su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado.

Deloitte no se hace responsable de ninguna pérdida que pueda sufrir cualquier persona que se base en esta publicación.

Acerca de Deloitte

El término "Deloitte" se refiere a una o varias de las siguientes entidades: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una sociedad privada británica de responsabilidad limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades jurídicamente independientes y separadas. DTTL (también denominada "Deloitte Global") no presta servicios a clientes. En los Estados Unidos, Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro estadounidenses de DTTL, sus entidades relacionadas que operan bajo el nombre de "Deloitte" en los Estados Unidos y sus respectivas filiales. Es posible que ciertos servicios no estén disponibles para clientes de auditoría de conformidad con las normas y reglamentos de contabilidad pública. Visita www.deloitte.com/about para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Copyright © 2026 Deloitte Development LLC. Todos los derechos reservados