

ADOPCIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN PYMES: EL CASO DE FACTURANTE

VICENTE, JONATHAN EZEQUIEL

Ezequielvicente79@gmail.com

RESUMEN

Este trabajo tiene el objetivo de analizar el uso de la inteligencia artificial (IA) en sus procesos productivos o comerciales, a través del estudio de caso sobre la empresa marplatense Facturante, especializada en facturación electrónica, y se identifican los principales aportes a la productividad y a la experiencia de los clientes. La empresa recientemente ha implementado un sistema de facturación por voz potenciado con IA, que permite dictar datos como producto, cantidad o precio, validarlos en tiempo real frente a normativas fiscales y sincronizar automáticamente la factura emitida con sistemas contables. El trabajo se fundamenta en conceptos teóricos de apuntes de la cátedra y bibliografía acorde. Se concluye que el enfoque escalable y centrado en el usuario de Facturante ejemplifica una aplicación concreta y exitosa de IA, con gran impacto comercial.

PALABRAS CLAVE: inteligencia artificial, PyMEs, innovación, automatización, Mar del Plata

INTRODUCCIÓN

La irrupción de la IA en los procesos productivos y comerciales ha transformado de manera sustancial la forma en que las empresas abordan la eficiencia, la toma de decisiones y la relación con sus clientes. En este contexto, las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) se enfrentan al desafío de integrar estas tecnologías sin contar, en la mayoría de los casos, con estructuras formales de investigación y desarrollo (I+D). No obstante, existen ejemplos de adopción exitosa que demuestran el potencial de innovación de estas firmas en contextos locales.

El presente trabajo se centra en el análisis de Facturante, una empresa marplatense que brinda soluciones de facturación electrónica a más de 15.000 empresas en Argentina. Su incorporación reciente de funcionalidades basadas en IA, como la facturación por voz y la validación automática de datos, la posiciona como un caso paradigmático de cómo las PyMEs pueden adoptar tecnología avanzada con foco en el usuario y la escalabilidad.

MARCO TEÓRICO

Según Morcela (2021), en el apunte de cátedra, las PyMEs han ganado un nuevo rol como agentes estratégicos capaces de generar valor a través de mecanismos no estructurados, a partir de la valorización de los procesos informales de aprendizaje, la innovación incremental y la capacidad de absorción tecnológica. Estos elementos son fundamentales para comprender cómo empresas de menor tamaño, sin grandes laboratorios de I+D, logran incorporar tecnologías disruptivas como la IA en sus operaciones cotidianas. Su fortaleza está en su flexibilidad, su cercanía con el usuario y su

capacidad de reacción rápida. Facturante, por ejemplo, implementa IA no como una respuesta concreta a una necesidad práctica: facturar por voz en contextos de alta carga operativa o analizar retroalimentación de clientes para mejorar el servicio. Esto pone en juego esa innovación orientada al usuario (user-driven innovation) que el apunte sugiere como base de muchas estrategias exitosas en entornos PyME.

Por su parte, el informe elaborado por la RICYT (2023), “El Estado de la Ciencia”, destaca que la inteligencia artificial es una tecnología de propósito general (GPT), con aplicaciones transversales a diversos sectores. El dato clave es que, a pesar del crecimiento global exponencial del uso de IA desde 2018, la región iberoamericana aún se encuentra en una etapa incipiente, limitada por desigualdades estructurales, escasa inversión en I+D y débiles vínculos entre el sistema científico-tecnológico y el entramado productivo. Es decir, el desafío no es solo tecnológico, sino también organizacional y cultural.

A la vez, el informe enfatiza en que, sin datos relevantes, limpios y bien estructurados, la IA no tiene valor. Facturante con las interacciones de su Chat Bot, los registros de facturación o los reportes de errores, estará mejor posicionada para competir y evolucionar en un entorno cada vez más automatizado.

DESARROLLO

Facturante es una empresa tecnológica con sede en Mar del Plata, que brinda servicios de facturación electrónica integrados con la AFIP. Se trata de una plataforma robusta que permite la emisión, validación y gestión de comprobantes en entornos de alta demanda. Puede observarse que su modelo

operativo responde a un diseño orientado a procesos ágiles, escalables y fácilmente integrables. A través de APIs, el software puede conectarse con sistemas ERP, plataformas de e-commerce y pasarelas de pago.

El servicio ofrece compatibilidad con múltiples herramientas del ecosistema digital empresarial. Está integrado con plataformas como Mercado Libre, Tiendanube, WooCommerce, Shopify, y sistemas ERP como Tango o Bejerman, además de pasarelas de pago como Mercado Pago y TodoPago. Estas conexiones permiten automatizar el flujo de facturación desde el punto de venta hasta la contabilidad, eliminando cuellos de botella y reduciendo la intervención humana.

Como nombra en entrevistas, su CEO y cofundadora Lorena Comino, la empresa también emplea IA para analizar las quejas, disconformidades y comportamientos de los usuarios en relación con su ChatBot y otros canales de atención. Esta retroalimentación es fundamental para mejorar el diseño de las interfaces y ajustar las respuestas automatizadas. A nivel interno, los propios empleados utilizan herramientas de IA para tareas como generación de contenidos, soporte técnico automatizado, clasificación de tiques y análisis de métricas de rendimiento, lo que demuestra una cultura organizacional basada en la innovación distribuida.

Implementación de IA en los procesos de facturación

- **Ingreso de datos por voz:** permite dictar los detalles de una operación (producto, cantidad, precio), mejorando la experiencia del usuario en contextos de

atención al público. Este módulo reduce fricciones y tiempos en entornos de alta rotación.

- **Validación automatizada:** utiliza IA para verificar en tiempo real los datos ingresados, comparándolos con normativas fiscales y bases de AFIP. Esto previene errores y sanciones regulatorias.
- **Generación y envío automático:** la IA ejecuta la emisión de la factura y su distribución al cliente, sincronizando automáticamente con el sistema contable del usuario.

La empresa parte del principio de que "la IA solo funciona si los datos son de calidad", como lo destaca Lorena Comino en la entrevista. Este enfoque permite diseñar soluciones viables, sostenibles y alineadas con la experiencia del usuario. Entre sus próximos pasos se encuentran la creación de tableros predictivos, alertas sobre límites de facturación del monotributo y sistemas de recomendaciones basados en análisis de tendencias. Como también mejorar en la inteligencia comercial brindada a los clientes.

Desde una perspectiva crítica, el caso demuestra una mejora sustancial en la productividad operativa y la reducción de tiempos ciclo. Procesos que antes requerían intervención manual, hoy se ejecutan hasta 6,8 veces más rápido **"El 64% de las empresas a nivel global ya utiliza IA para capturar datos de facturas, un proceso que hoy es 6,8 veces más rápido que los métodos manuales."** (HighRadius, 2024). Esta eficiencia libera recursos humanos, mejora el flujo de caja y disminuye el margen de error. Además, se fortalece la toma de decisiones gracias al análisis

Adopción de Inteligencia Artificial en PyMEs: el caso de Facturante

de datos en tiempo real. Estos impactos se pueden observar en la Tabla1 de forma teórica.

Beneficio	Porcentaje de PyMEs
Reducción de errores	62%
Aceleración de procesos	58%
Mejora de experiencia del cliente	47%
Automatización total	35%

Tabla 1: Beneficios observados por PyMEs al adoptar IA

Fuente: Elaboración propia en base a datos del “Estado de la Ciencia” (2023)

Además, según datos de la Sección 2 del informe (RICYT, 2023), el 72% de las iniciativas de IA en la región aún se concentran en grandes empresas, lo cual subraya la singularidad del caso de Facturante como PyME que adopta tecnologías de frontera.

Nota metodológica: Se utilizaron declaraciones de la cofundadora Lorena Comino obtenidas de entrevistas públicas disponibles en medios digitales y en la página de LinkedIn de Facturante (2024).

CONCLUSIONES

El caso de Facturante evidencia cómo una PyME argentina puede integrar con éxito tecnología de inteligencia artificial en sus procesos sin necesidad de grandes estructuras de I+D. Su enfoque basado en la resolución de problemas concretos, la usabilidad y la escalabilidad la convierten en un modelo replicable.

La IA no es un lujo exclusivo de grandes corporaciones, sino una herramienta potente cuando se combina con datos de calidad, agilidad en el desarrollo y una cultura de innovación orientada al cliente. Facturante demuestra que la cuarta revolución industrial también puede nacer desde el interior productivo del país.

La experiencia de esta empresa marplatense permite reflexionar sobre el potencial transformador de la IA en el ecosistema PyME y sobre la importancia de impulsar políticas públicas y ecosistemas locales que favorezcan la adopción responsable, inclusiva y efectiva de estas tecnologías disruptivas.

REFERENCIAS

Barrere, R., Gras, N., Luchilo, L., & Estébanez, M. E. (2023). *El estado de la ciencia 2023: Principales indicadores de ciencia y tecnología Iberoamericanos/Interamericanos*. OEI - RICYT. <https://www.ricyt.org/wp-content/uploads/2023/12/EL-ESTADO-DE-LA-CIENCIA-2023.pdf>

Adopción de Inteligencia Artificial en PyMEs: el caso de Facturante

Comino, L. (2023, octubre 6). *“Empresa local beneficiada por la Ley: Entrevista con Lorena Comino, Fundadora de "Facturante"”*. [Entrevista] YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=Q30B7q4OHpg>

Facturante. (2024). *Perfil empresarial* [Página de empresa en LinkedIn]. LinkedIn.

<https://www.linkedin.com/company/facturante/>

Fintech Meetups. (2025, mayo 2). *Fintech Meetups 2025 | Mar del Plata: IA aplicada a los servicios financieros*. [Entrevista] YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=Vn5LbNvfZdU>

Norte en Línea. (2024, marzo 26). *Facturante revoluciona la facturación electrónica en Argentina con IA*. [Entrevista].

<https://norteenlinea.com/facturante-revoluciona-la-facturacion-electronica-en-argentina-con-ia/>

Morcela, A. (2021). *Apuntes de cátedra: Economía de la innovación – Unidad 6*, Universidad Nacional de Mar del Plata.

Agradecimientos

Los autores de este trabajo desean agradecer al profesor Antonio Morcela, por su dedicación, orientación académica y compromiso constante durante el desarrollo de la cátedra. Asimismo, se agradece profundamente a la familia, cuyo apoyo anímico y acompañamiento incondicional han sido fundamentales a lo largo del desarrollo del trabajo.