

IA & CX: TRANSFORMATION



Jueves
5 marzo 2026



HECTOR CRUZ

Director de Innovación y
Transformación Digital
Concentrix Latam

IA & CX: Transformation

El pasado jueves 5 de marzo, DEC México celebró una MasterClass de la mano de **Hector Cruz**, Director de Innovación y Transformación Digital de **Concentrix Latam**. En el que nos compartió como la **Inteligencia Artificial (IA)** ha dejado de ser una promesa de ciencia ficción para convertirse en una capacidad tecnológica capaz de comprender el entorno, aprender de la experiencia y resolver problemas complejos de forma autónoma. En el contexto actual (2025-2026), el mercado global de IA está experimentando un crecimiento del 44% anual, proyectando un gasto mundial de \$2.52 trillones USD para 2026.

Esta transformación **no busca reemplazar al ser humano**, sino potenciar sus capacidades ante una demanda crítica: el 71% de los consumidores ya espera conexiones altamente personalizadas

Desafíos en la Implementación

A pesar del entusiasmo, la implementación de IA presenta retos significativos. Se estima que **8 de cada 10 proyectos de IA fracasan** debido a datos deficientes, seguridad inadecuada o resultados inexactos. Para el **éxito** empresarial, es imperativo integrar cuatro pilares fundamentales:

1. **Tecnología:** Infraestructura en la nube, seguridad de datos y ciberseguridad.
2. **Experiencia en el Dominio:** Mapeo de la jornada del cliente y gestión del conocimiento.
3. **Ejecución:** Plataformas escalables y gestión del cambio.
4. **Gobernanza:** Cumplimiento legal, regulatorio y ética de la propiedad intelectual.

El Stack Tecnológico de CX (Customer Experience)

La evolución de la automatización en CX se divide en cuatro tecnologías clave:

- **RPA (Robotic Process Automation):** "Robots" de software para tareas repetitivas basadas en reglas.
- **IA Conversacional:** Chatbots y voicebots que entienden lenguaje natural para diálogos coherentes.
- **IA Generativa:** Modelos (LLMs) que crean contenido nuevo (texto, imágenes, emails) de forma creativa.
- **IA Agéntica:** Sistemas autónomos que actúan sobre CRMs y sistemas de logística para resolver tickets end-to-end.

Asistentes vs. Agentes Virtuales

Es vital distinguir entre las dos formas de aplicación de la IA en el servicio:

Categoría	Rol Pincipal	Beneficio Clave
Asistentes Virtuales (Copilots)	Apoyan al agente humano en tiempo real.	Reducción de hasta el 20% en tiempos de búsqueda de información.
Agentes Virtuales (Trabajadores Digitales)	Gestionan interacciones completas de forma autónoma.	Reducción de hasta el 35% en costos operativos.

Casos de Éxito y Resultados de Negocio

1. Gestión de Crisis en Tiempo Récord (Crisis A320)

Ante una emergencia global de actualización de software en una flota aérea, se activó un voicebot con IA generativa en menos de 2 horas.

- **Resultado:** El bot absorbió las consultas masivas, estabilizando los niveles de servicio (SLA) mientras los agentes humanos se enfocaban en casos de alta complejidad.

2. Optimización de Productividad en Cobranzas

Al identificar que el 50% de la fuerza laboral menos productiva generaba solo el 32% de los resultados, se migraron estas tareas a agentes virtuales.

- **Resultado:** Se logró un ahorro anual aproximado de \$339K (-17%) y una mejora en la tasa de contacto en etapas tempranas.

Conclusión

La IA no es solo una herramienta de eficiencia, sino un motor de transformación del modelo de servicio. Al combinar la **IA Agéntica** con el talento humano, las empresas pueden alcanzar resoluciones autónomas con un **98% de entendimiento** y disponibilidad 24/7, garantizando la competitividad en el mercado actual.