

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA FACULTAD
DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



Reemplazo Laboral: El Papel de la IA en los call centers

**TESIS QUE
PARA OBTENER EL GRADO DE:
LICENCIATURA EN INTELIGENCIA DE NEGOCIOS**

**Director de Tesis:
Guadalupe Abigail Arreguin Silva**

PRESENTA

Ruiz Olivas Alejandro

MEXICALI, B. C.

JUNIO DEL 2025

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Director de la Tesis: _____

(grado académico y nombre completo)

Aprobado por los Integrantes del Sínodo:

1.- _____

Sinodal (grado académico y nombre completo)

2.- _____

Sinodal (grado académico y nombre completo)

Contenido

Introducción.....	6
1.1 Planteamiento del problema	
7 1,2 preguntas de investigación	
.....	8
1.3 Justificación	
9	
1.4 Objetivos 1.4.1 Objetivo	
10	
2. Marco teórico	
11 Conceptos y teorías fundamentales para el estudio	
.....	11
2.2 Automatización y Desplazamiento Laboral	
.....	11
2.3 Teoría de la Destrucción Creativa	
.....	11
2.4 Calidad del Servicio y Experiencia del Cliente	
.....	12
2.5 Aplicaciones de la Inteligencia Artificial en el Servicio al Cliente	
.....	12
2.6 Impacto en la eficiencia y productividad	
.....	13
2.7 La Relación entre Agentes Humanos y Sistemas Automatizados	
.....	13
2.8 Implicaciones Socioeconómicas y Éticas	
.....	13
3. Metodología	
15	
Tipo de estudio	
15	
Población y muestra	
15	

Recolección y análisis de datos
15

Método estadístico:
16

Herramientas y técnicas de análisis
16

Resultado esperado: 16

4. Análisis y Resultados 19

5. Conclusiones y recomendaciones
25

Listas de tablas

Figura 1. Puestos ocupados.....	19
Interpretación	20
Figura 2. Herramientas de Inteligencia Artificial Utilizadas en Call Centers	20
Figura 3. Distribución del porcentaje de interacciones automatizadas en call centers	22
Figura 4. Impacto de la IA en la reducción de agentes humanos en call centers	22
Figura 5. Motivaciones clave para implementar IA en call centers	23

Dedicatoria

Dedico este trabajo a quienes han sido luz en mi camino: a mis padres y abuelos maternos, por enseñarme con su ejemplo que el compromiso y la honestidad abren las puertas del crecimiento personal y profesional.

A mi familia, por ser refugio en los momentos de incertidumbre y por alentarme siempre a seguir adelante, incluso cuando el trayecto parecía difícil.

Extiendo esta dedicatoria a todas las personas que, desde distintos ámbitos, han dejado una huella positiva en mi formación. Su entrega, consejos y apoyo silencioso han sido clave para alcanzar esta meta.

Resumen

El avance de la inteligencia artificial ha transformado las operaciones en múltiples sectores, siendo los centros de atención telefónica uno de los más afectados. La presente investigación analiza la relación entre la automatización de procesos y la disminución del empleo humano en call centers de Mexicali. Actualmente, no se cuenta con estudios que permitan identificar claramente el nivel de penetración de la IA en los *call centers* de Mexicali ni cómo están respondiendo los trabajadores frente a esta transformación tecnológica. Tampoco se ha documentado con suficiente detalle si las empresas están sustituyendo personal humano por sistemas automatizados, ni cuál es la percepción de los usuarios respecto a los servicios proporcionados por herramientas basadas en IA. Zendesk (2025) afirma que la implementación de soluciones de IA en call centers ha permitido a las empresas reducir costos operativos y disminuir el número de agentes humanos necesarios para atender solicitudes básicas, al tiempo que mejora la velocidad de respuesta y la disponibilidad del servicio.

El problema central bajo escrutinio es la correlación entre la automatización y la pérdida de empleos en los centros de llamadas. Con el avance, el sector exhibe el manejo de los asuntos de los clientes de manera autónoma, sin embargo, se encuentra con los obstáculos de empleo y social. Además, las personas desempleadas les resultan difícil reintegrarse en diferentes sectores de trabajo debido a la falta de habilidades necesarias para industrias menos automatizadas.

Esta investigación persigue el examen de la inteligencia artificial (IA) influencias en los centros de comunicación originados desde diversos puntos de vista. Tengo una parte de texto que necesita reelaborar en términos de su complejidad y relevancia. El texto profundiza específicamente en la adopción de IA, su crecimiento y TR clave a continuación, los factores principales que llevan a las corporaciones a adoptar estos sistemas se investigarán, centrándose en áreas como la disminución del presupuesto y la productividad laboral mejorada junto con los cambios en la preferencia del cliente. Se evaluarán las repercusiones de cambiar de empleados humanos, considerando las implicaciones laborales y los niveles de satisfacción del cliente. En resumen, el resultado esperado será obtener información clara sobre cómo la inteligencia artificial está impactando el empleo en los call centers de Mexicali. Uno de los principales resultados

que se anticipan es comprobar que, efectivamente, muchas empresas están reduciendo su personal humano debido a la implementación de tecnologías como chatbots, asistentes virtuales y otros sistemas automatizados.

Introducción

La inteligencia artificial (IA) es muy cambiante en los negocios, lo que afecta diferentes áreas que hacen dinero. Los centros de llamadas han sufrido cambios notables con la introducción de sistemas automatizados para manejar las comunicaciones de los clientes.

El problema en el que se centra este estudio se relaciona con el uso creciente de máquinas en el negocio de proporcionar servicios. Los centros de llamadas han servido tradicionalmente como un centro de empleo importante, particularmente en naciones donde la subcontratación de servicio al cliente forma un segmento de la industria fundamental. Sin embargo, el empleo de agentes conversacionales y ayudas virtuales está disminuyendo progresivamente la demanda de representantes humanos, impactando la seguridad laboral de numerosos trabajadores. Esta revolución provoca consultas sobre las perspectivas laborales en la industria, los estándares de servicio para los clientes y las estrategias para aliviar los impactos perjudiciales de la automatización. Este asunto se refiere no solo a aquellos en el empleo directo del centro de llamadas, sino que también conlleva ramificaciones más amplias para el trabajo y la economía general. El crecimiento digital global impacta este dominio, exigiendo un estudio de sus implicaciones y el hallazgo de alternativas tecnológicamente eficientes, pero de apoyo laboral. Además, esta investigación ayuda a las discusiones sobre el cambio industrial y la importancia del reglamento en la nueva aceptación tecnológica.

Esta investigación aporta al conocimiento sobre la automatización laboral en sectores de servicios, un área que ha sido menos estudiada en comparación con la automatización en la manufactura y otros sectores industriales.

1.1 Planteamiento del problema

La inteligencia artificial (IA) ha comenzado a desempeñar un papel protagónico en distintos sectores productivos, entre ellos el de los centros de atención telefónica o *call centers*. Tecnologías como los chatbots, asistentes virtuales y sistemas automatizados de respuesta se están integrando progresivamente en los procesos de atención al cliente, con el objetivo de agilizar operaciones, reducir tiempos de espera y optimizar los recursos humanos y económicos. Esta tendencia responde al interés de las empresas por mejorar su competitividad y responder a las nuevas exigencias del mercado.

En el contexto local de Mexicali, Baja California, el sector de los *call centers* representa una fuente significativa de empleo, especialmente para jóvenes y profesionistas en formación. Sin embargo, se ha comenzado a observar una transición hacia esquemas de atención más automatizados. A pesar de este cambio emergente, existe poca información sistematizada sobre el alcance real de esta automatización en la región, así como sobre las razones estratégicas que están motivando su implementación.

Actualmente, no se cuenta con estudios que permitan identificar claramente el nivel de penetración de la IA en los *call centers* de Mexicali ni cómo están respondiendo los trabajadores frente a esta transformación tecnológica. Tampoco se ha documentado con suficiente detalle si las empresas están sustituyendo personal humano por sistemas automatizados, ni cuál es la percepción de los usuarios respecto a los servicios proporcionados por herramientas basadas en IA.

Ante esta situación, se vuelve necesario llevar a cabo una investigación que explore y delimite el fenómeno desde una perspectiva local. El presente estudio busca analizar el grado de automatización en los *call centers* de Mexicali, identificar los factores que impulsan su adopción y establecer una base para futuras evaluaciones sobre su posible impacto en el empleo. Esta aproximación permitirá construir un diagnóstico inicial que oriente futuras propuestas en torno a la reconversión laboral, la capacitación tecnológica y la mejora de los servicios de atención al cliente.

1,2 preguntas de investigación

1. **¿En qué medida se ha implementado la inteligencia artificial en los call centers de Mexicali?**

Esta pregunta está orientada a identificar el nivel actual de automatización en el sector local.

2. **¿Cuáles son las principales razones por las que las empresas de call centers adoptan inteligencia artificial?**

Busca indagar sobre las motivaciones empresariales, como reducción de costos, eficiencia operativa o presión del mercado.

3. **¿Qué percepción tienen los trabajadores de call centers sobre la sustitución laboral por herramientas de IA?**

Aborda el impacto emocional, social y laboral del reemplazo humano.

4. **¿Qué opinión tienen los usuarios del servicio al cliente sobre la calidad de la atención proporcionada por sistemas automatizados frente a agentes humanos?**

Evalúa el punto de vista del cliente, centrado en la calidad y la experiencia del servicio.

5. **¿Qué impacto ha tenido la automatización en el empleo humano dentro del sector de atención telefónica en Mexicali?**

Relaciona directamente la implementación tecnológica con la disminución de puestos de trabajo.

6. **¿Qué alternativas o estrategias podrían implementarse para mitigar el desplazamiento laboral causado por la inteligencia artificial en los call centers?**

Una pregunta que abre la discusión hacia soluciones, propuestas o políticas de reconversión laboral.

1.3 Justificación

El estudio es relevante porque el sector de atención al cliente emplea a miles de personas, especialmente en Mexicali donde los call centers representan una fuente importante de empleo. La creciente adopción de IA podría llevar a una transformación profunda en la estructura laboral de este sector, con implicaciones económicas y sociales significativas. Entender este proceso es clave para anticipar sus consecuencias y proponer soluciones para la reinserción laboral de los empleados desplazados. Desde un punto de vista académico, esta investigación contribuirá al análisis del impacto de la automatización en el empleo, un tema de creciente interés en el contexto de la Cuarta Revolución Industrial. Existen estudios previos sobre la automatización en sectores como la manufactura y el comercio, pero hay pocos enfoques específicos sobre call centers, lo que resalta la importancia de este trabajo.

Por último, este estudio será útil para empresas y responsables de la toma de decisiones en la industria de atención al cliente. Proporcionará información valiosa sobre cómo la implementación de IA afecta la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la relación con los clientes. Asimismo, permitirá identificar estrategias que equilibren la eficiencia empresarial con la protección del empleo humano.

1.4 Objetivos 1.4.1 Objetivo

Analizar el impacto de la inteligencia artificial en el reemplazo laboral dentro de los call centers.

1.4.2 Objetivos específicos

1. **Identificar el grado de automatización en los call centers:** mediante una revisión de estudios previos y datos actuales sobre el uso de IA en la atención al cliente.
2. **Examinar las principales razones por las que las empresas implementan IA en los call centers:** considerando factores como reducción de costos, eficiencia operativa y cambios en la demanda del consumidor.
3. **Comparar la percepción del servicio al cliente proporcionado por IA y agentes humanos:** evaluando sus diferencias en términos de satisfacción del usuario, eficiencia y resolución de problemas.

7. Marco teórico

Diversos estudios han analizado el impacto de la automatización en el empleo. Autoridades como Frey y Osborne (2017) han señalado que el 47% de los trabajos en Estados Unidos corren riesgo de automatización en las próximas décadas, destacando el sector de atención al cliente como uno de los más vulnerables. Otros estudios, como el de Brynjolfsson y McAfee (2014), han discutido la "destrucción creativa" generada por la automatización, donde algunos empleos desaparecen, pero se crean nuevas oportunidades.

En el contexto de los call centers, investigaciones recientes han demostrado que empresas de diversas industrias han reducido su plantilla de agentes humanos en favor de soluciones automatizadas. Por ejemplo, un informe de McKinsey (2020) destaca que el 29% de las interacciones de servicio al cliente pueden ser manejadas completamente

por IA, y se espera que esta cifra aumente en los próximos años. Sin embargo, la literatura aún es limitada en cuanto a estrategias específicas de mitigación para los empleados desplazados, lo que justifica la necesidad de esta investigación.

Conceptos y teorías fundamentales para el estudio

2.1 Inteligencia Artificial (IA)

Según (Maroni, 2023) La IA se define como la capacidad de una máquina para imitar funciones cognitivas humanas, como el aprendizaje y la resolución de problemas (Russell & Norvig, 2016). En los call centers, se utiliza principalmente en forma de chatbots, asistentes virtuales y sistemas de procesamiento de lenguaje natural (NLP).

2.2 Automatización y Desplazamiento Laboral

Según (Zendesk, 2025) La automatización es el proceso mediante el cual las tareas realizadas por humanos son ejecutadas por máquinas o software. proponen la "hipótesis del desplazamiento", que sugiere que la automatización tiende a reducir la demanda de trabajo humano en ciertas ocupaciones, mientras que aumenta la productividad en otras áreas.

2.3 Teoría de la Destrucción Creativa

Schumpeter (1942) introdujo este concepto para describir cómo la innovación tecnológica elimina algunos empleos y crea otros nuevos. En el caso de los call centers, aunque la IA puede reducir la cantidad de agentes humanos necesarios, también abre oportunidades en áreas como la supervisión de sistemas de IA y el análisis de datos de clientes.

2.4 Calidad del Servicio y Experiencia del Cliente

El modelo SERVQUAL establece que la calidad del servicio depende de factores como la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía. Estudios recientes han comparado la percepción del servicio entre agentes humanos y sistemas de IA, encontrando que la automatización mejora la rapidez, pero puede carecer de la personalización y comprensión emocional que los clientes valoran en interacciones humanas (Huang & Rust, 2018).

2.5 Aplicaciones de la Inteligencia Artificial en el Servicio al Cliente

Manejan consultas regulares, realizan controles de rutina y ayudan a los usuarios fácilmente. El movimiento predominante es hacia la utilización de interfaces conversacionales que aprovechan los algoritmos de IA para mejorar la interacción y la comprensión de la comunicación humana.

Las herramientas de IA clasifican y envían llamadas a la persona o equipo adecuado, adivinando quién es la persona que llama, por lo que necesitan ayuda y a qué han llamado antes. La experiencia del usuario se ha mejorado a través de esta estrategia, ya que ha disminuido la duración de los tiempos de espera y ha aumentado la precisión en la categorización de casos.

Las herramientas usan IA para mirar rápidamente las conversaciones de los clientes y descubrir sus sentimientos y si el servicio era bueno. Estas evaluaciones ayudan a determinar las zonas de mejora en la provisión de atención médica, facilitando las medidas preventivas y personalizadas en el manejo de reclamos o casos.

2.6 Impacto en la eficiencia y productividad

(Zendesk, 2025) explica que, La integración de la inteligencia artificial ha tenido considerables repercusiones sobre la funcionalidad de las instalaciones de servicio al cliente:

El uso de herramientas rápidamente permite a los trabajadores manejar grandes problemas más fácilmente, mejorando la velocidad y el ahorro de dinero. Investigaciones recientes muestran que los centros de ayuda a la aplicación de inteligencia artificial mejoran las métricas de rendimiento crucial, como la duración media del compromiso y el éxito de la resolución inicial.

Almacenar y recuperar información importante ayuda rápidamente a los agentes a responder de manera reciente y precisión, haciendo que su trabajo sea más efectivo y bueno.

2.7 La Relación entre Agentes Humanos y Sistemas Automatizados

(Faro, 2025) afirma que, Aunque la mecanización ha provocado preocupaciones sobre la sustitución del trabajo, la prueba indica que la IA generalmente actúa como un complemento que aumenta las tareas humanas.

Los sistemas manejan tareas y datos de rutina, los agentes se ocupan de problemas complicados y emociones de los clientes. Esta cooperación permite una elevación en el estándar de servicio y conserva el toque personal en la interacción.

El cambio tecnológico necesita trabajadores calificados en tecnología. En este contexto, el entrenamiento perpetuo se vuelve crucial para asimilar a AI sin problemas en la secuencia de asistencia del cliente.

2.8 Implicaciones Socioeconómicas y Éticas

Según (Faro, 2025) Las renovaciones de automatización impulsadas por la IA renovan los flujos de trabajo del centro de llamadas internamente, causando efectos de dominio en el panorama económico y social más amplio.

Las máquinas hacen que los trabajos cambien dentro de un lugar, rechazando algunos trabajos viejos mientras hacen otros para cuidar las máquinas inteligentes. Es crucial que las instituciones públicas y las regulaciones se ajusten para disminuir la pérdida de empleos y alentar las transiciones laborales.

El uso de decisión de los códigos tiene desafíos: Claridad, justicia, privacidad. Los principios éticos se vuelven apremiantes para fomentar resultados justos y mantener la fuerza laboral y los derechos del cliente durante la evolución y ejecución de servicios de inteligencia automatizados.

Aunque la automatización es buena para ejecutar las cosas sin problemas, es importante ver si los clientes piensan mejor o peor en nuestro servicio debido a ello. La investigación sugiere que, tras la aplicación apropiada, la IA eleva la interacción del usuario, dependiendo de la implementación precisa y la supervisión de los empleados.

8. Metodología Enfoque de la investigación

El presente estudio adoptará un enfoque cualitativo con el objetivo de comprender el impacto de la inteligencia artificial en el empleo dentro de los call centers.

Cuantitativo: Se recopilaron datos estadísticos sobre la reducción de empleos en el sector, la adopción de IA en los call centers y el impacto en la calidad del servicio, mediante encuestas y análisis de bases de datos.

Este enfoque permitirá obtener una visión integral del problema, combinando el análisis de datos duros con la interpretación de experiencias y percepciones.

Tipo de estudio

El estudio se clasificará de la siguiente manera:

Según su finalidad: Será un estudio analítico y descriptivo, ya que analizará el impacto de la IA en los call centers y describe las tendencias en la automatización laboral.

Según su secuencia temporal: Se realizará un estudio transversal, ya que se analizarán datos en un punto específico del tiempo sin intervención en los cambios del fenómeno.

Según el control de los factores de estudio: Será un estudio observacional, ya que no se manipularon variables, sino que se analizarán tendencias y datos existentes.

Según la cronología de los hechos: Se tratará de un estudio retrospectivo, pues se analizarán datos históricos sobre la adopción de IA y su impacto en el empleo.

Población y muestra

La población objetivo del estudio estará compuesta por:

Trabajadores de call centers que han sido afectados por la automatización. **Empresas del sector de atención al cliente** que han implementado IA en sus operaciones.

Clientes de call centers que han interactuado con sistemas automatizados.

Usuarios de servicios de atención automatizada, para evaluar la percepción del servicio.

El tamaño de la muestra dependerá de la accesibilidad a los participantes y la cantidad de respuestas obtenidas en encuestas y entrevistas.

Recolección y análisis de datos

Para la obtención de información, se utilizarán las siguientes técnicas:

Encuestas: Se aplicarán a trabajadores de call centers y clientes, con el fin de conocer su percepción sobre el impacto de la IA en la industria.

El análisis de datos se llevará a cabo mediante:

Estadística descriptiva, para resumir y visualizar datos cuantitativos sobre empleo y automatización. **Método estadístico:**

Calcular el promedio de empleados reemplazados por la IA, Medir correlación entre dos variables

Herramientas y técnicas de análisis

Para garantizar la precisión y validez del estudio, se utilizarán herramientas adecuadas para el procesamiento de datos, como:

Python o Excel para análisis estadístico de las encuestas.

Gráficos y tablas para la presentación de los resultados de manera clara y comprensible.

Resultado esperado:

Se espera que esta investigación permita identificar con claridad cómo la automatización está cambiando la estructura laboral de los call centers en Mexicali. Se prevé que los resultados muestren una disminución considerable en el número de empleados humanos en empresas que han implementado tecnologías de inteligencia artificial.

Enfoque y tipo de estudio

La investigación adoptó un **enfoque mixto**, integrando elementos **cuantitativos** mediante encuestas y análisis estadístico, así como **cualitativos** a través de la interpretación de percepciones de los encuestados.

- **Finalidad:** Estudio analítico y descriptivo.
- **Temporalidad:** Transversal, analizando datos en un momento específico del tiempo.
- **Control de variables:** Observacional, sin manipulación de factores.
- **Cronología:** Retrospectivo, considerando tendencias previas de automatización.

Sujetos estudiados (Población y muestra)

Se seleccionaron tres grupos de interés:

1. **Trabajadores o exempleados de call centers**, que representan a quienes han vivido o presenciado procesos de automatización.
2. **Usuarios de servicios de atención automatizada**, cuya percepción sobre la calidad del servicio es clave para evaluar la eficacia de la IA.

3. **Público general familiarizado con la IA en atención al cliente**, para medir la percepción social del cambio tecnológico.

El tamaño de la muestra fue de **33 participantes**, quienes respondieron una encuesta digital distribuida mediante un formulario en línea.

Métodos y técnicas empleadas

Se utilizó la **encuesta** como técnica principal para la recolección de datos. Esta herramienta permitió recopilar información directa de los sujetos sobre:

- Su experiencia con servicios automatizados.
- Su percepción sobre la calidad comparativa entre humanos y sistemas IA.
- Opiniones respecto al impacto de la automatización en el empleo.

Diseño y descripción de los instrumentos

El instrumento principal fue un **cuestionario de opción múltiple**, anónimo y autoadministrado, compuesto por preguntas cerradas y de opción múltiple. Las secciones del cuestionario incluyeron:

1. Experiencia personal con call centers.
2. Preferencias entre atención humana y automatizada.
3. Opinión sobre el futuro del empleo en el sector.
4. Conocimiento general sobre IA y automatización.

Las respuestas fueron registradas automáticamente en una hoja de cálculo tipo CSV para su posterior análisis.

Análisis de datos

Los datos fueron procesados utilizando herramientas de **estadística descriptiva**, principalmente con **Excel** y **Python**, permitiendo:

- Calcular frecuencias y porcentajes.
- Representar gráficamente las respuestas.
- Analizar correlaciones entre experiencia previa y percepción del servicio.

- Observar tendencias en cuanto a aceptación o rechazo hacia la automatización.

4. Análisis y Resultados

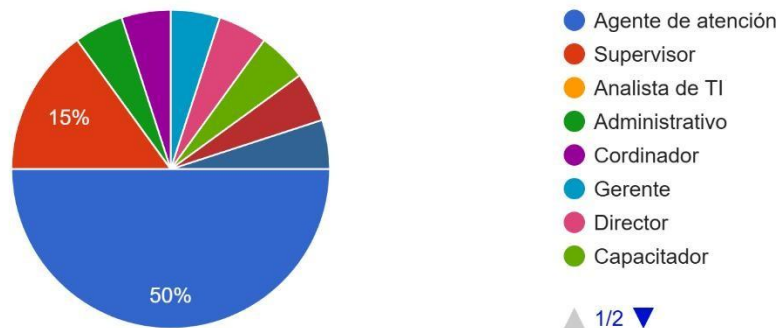
4.1 Distribución de Puestos Ocupados por los Participantes del Estudio

Figura 1.

Puestos ocupados

Puesto que ocupa:

20 respuestas



Nota. Elaboración propia.

Esta gráfica de pastel muestra la distribución de los puestos ocupados por los participantes del estudio (20 respuestas en total). interpretación: **Descripción**

- **50 % de los encuestados son Agentes de atención**, lo que representa la mitad de la muestra.
- **15 % son Supervisores**, el segundo grupo más numeroso.
- El resto de los puestos están representados por porcentajes menores, incluyendo:
 - **Analista de TI**
 - **Administrativo**
 - **Coordinador**
 - **Gerente**
 - **Director**
 - **Capacitador**

Cada uno de estos representa una pequeña fracción de la muestra, posiblemente entre el

5 % y el 10 % cada uno.

Interpretación

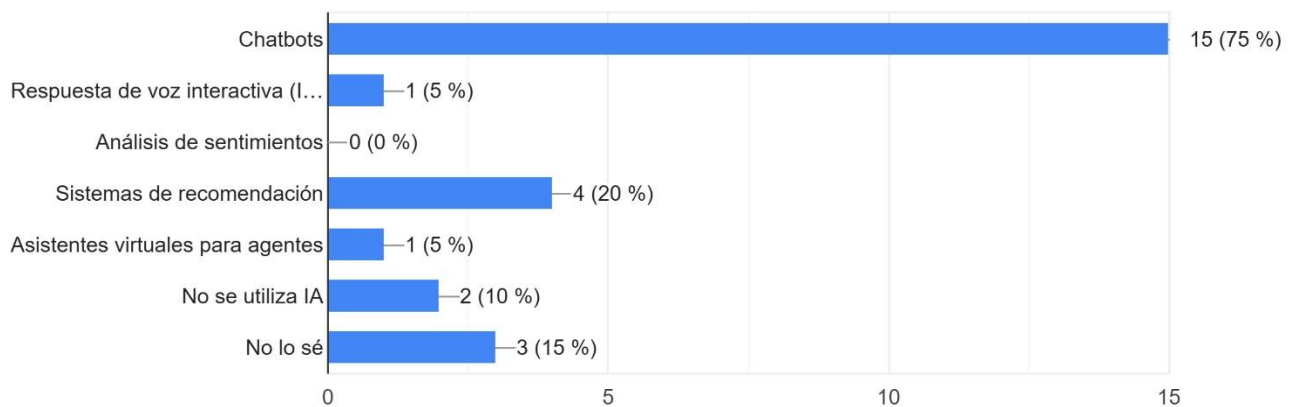
- La muestra está **concentrada en niveles operativos**, especialmente en el puesto de agente de atención, lo cual es lógico dado el contexto de un call center.
- Hay una **menor representación de niveles directivos y técnicos**, lo que sugiere que las respuestas reflejan más las experiencias del personal operativo que de la alta gerencia o áreas de TI.
- Este dato puede influir en la percepción del impacto de la IA, ya que los agentes viven el uso de estas herramientas en su trabajo cotidiano, mientras que directivos o técnicos podrían tener una visión más estratégica o técnica del tema.

Figura 2.

Herramientas de Inteligencia Artificial Utilizadas en Call Centers

¿Qué herramientas de inteligencia artificial se utilizan actualmente en su call center? (puede marcar varias)

20 respuestas



Nota. Elaboración propia.

La gráfica de barras muestra qué herramientas de inteligencia artificial están siendo utilizadas actualmente en los call centers según los encuestados (20 respuestas, con posibilidad de respuestas múltiples).

- **Chatbots:** 15 respuestas (75 %) – la herramienta más comúnmente utilizada.
- **Sistemas de recomendación:** 4 respuestas (20 %).
- **Respuesta de voz interactiva (IVR con IA) y Asistentes virtuales para agentes:** 1 respuesta cada uno (5 %).
- **Análisis de sentimientos:** 0 respuestas (0 %), no se reporta uso.
- **No se utiliza IA:** 2 respuestas (10 %).
- **No lo sé:** 3 respuestas (15 %).

Interpretación:

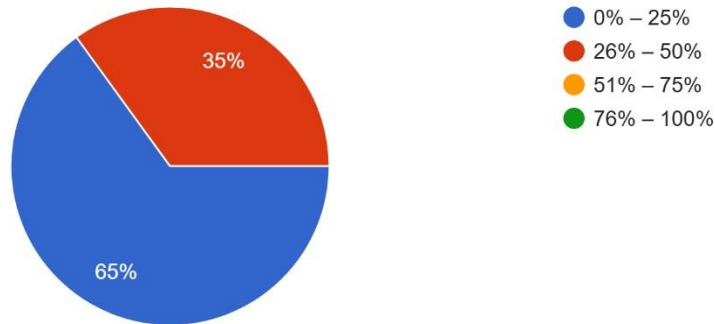
- **Predominio de Chatbots:** Se confirma que la principal herramienta de IA implementada en los call centers es el chatbot, lo cual refleja un enfoque en la automatización básica de la atención al cliente, posiblemente en tareas de primer contacto o resolución de dudas comunes.
- **Bajo uso de herramientas más avanzadas** como asistentes virtuales para agentes, IVR con IA o análisis de sentimientos. Esto podría deberse a limitaciones técnicas, económicas o de capacitación del personal.
- Un **10 % reporta no usar IA**, y un 15 % indica desconocimiento, lo cual puede señalar una falta de comunicación interna sobre las herramientas tecnológicas en uso.
- La **escasa implementación del análisis de sentimientos**, una herramienta avanzada de IA, revela que aún no se exploran funciones que mejoren la comprensión emocional del cliente.

Figura 3.

Distribución del porcentaje de interacciones automatizadas en call centers

¿Qué porcentaje aproximado de las interacciones con clientes están automatizadas?

20 respuestas



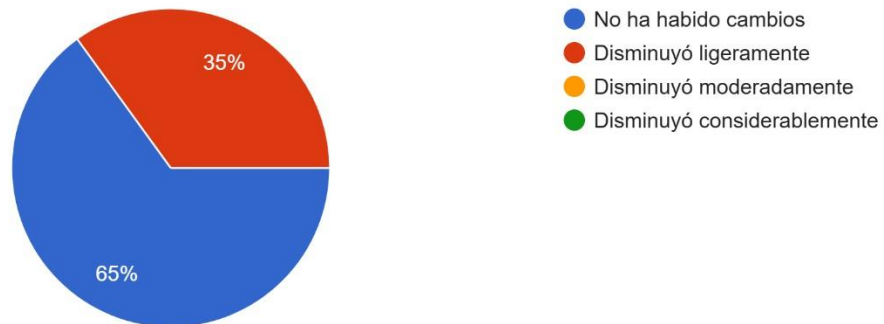
Nota. Elaboración propia.

Figura 4.

Impacto de la IA en la reducción de agentes humanos en call centers

En su experiencia, ¿cuánto ha disminuido el número de agentes humanos desde que se implementó la IA?

20 respuestas



Nota. Elaboración propia.

La gráfica muestra que, de las 20 respuestas obtenidas:

65% de los encuestados indica que no ha habido cambios en el número de agentes humanos tras la implementación de IA.

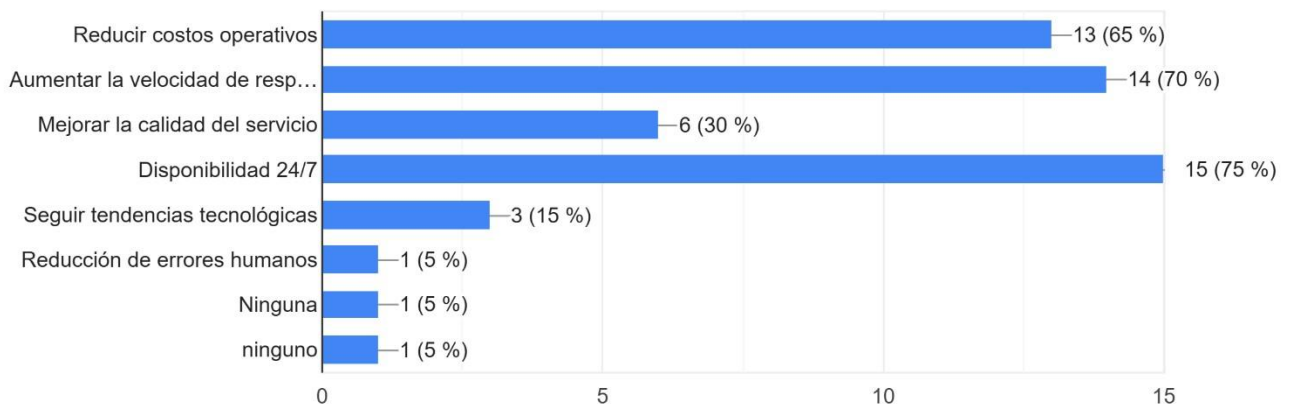
35% reporta que el número de agentes disminuyó ligeramente.

0% menciona disminuciones moderadas o considerables, lo que sugiere que la IA no ha generado reducciones drásticas en la fuerza laboral humana.

Figura 5. Motivaciones clave para implementar IA en call centers

¿Cuáles considera que son las principales razones por las que su empresa ha implementado IA en el call center? (puede marcar varias)

20 respuestas



Nota. Elaboración propia.

La tabla revela que las empresas implementan IA en sus call centers principalmente por tres razones clave:

Disponibilidad 24/7 (75%) → Prioridad máxima. Quieren operar sin límites de tiempo, algo que los humanos no pueden hacer de forma rentable.

Aumentar velocidad de respuesta (70%) → Eficiencia ante todo. La IA resuelve consultas rápidas (ej.: chatbots), liberando agentes para casos complejos.

Reducir costos operativos (65%) → Ahorro, pero no es el principal motor. Curiosamente, aunque importante, no es la razón #1, lo que sugiere que las empresas valoran más la continuidad del servicio que el recorte de gastos.

Datos secundarios llamativos:

Solo 30% busca mejorar la calidad del servicio, lo que explica por qué muchos clientes (según el CSV) prefieren agentes humanos: la IA se usa para cantidad (más interacciones) más que para calidad.

Un 15% admite implementar IA por seguir tendencias tecnológicas (moda), lo que podría llevar a soluciones poco útiles si no hay una estrategia clara.

5. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones: - La IA tiene una presencia significativa pero aún limitada, centrándose en el uso de chatbots. - No se observan disminuciones alarmantes en la plantilla de trabajadores, lo que apunta a una integración progresiva. - Las organizaciones perciben a la IA como una aliada para mejorar tiempos de respuesta, disponibilidad y eficiencia operativa. - La percepción de los usuarios muestra una marcada preferencia por la interacción humana, lo que sugiere que la IA aún no logra satisfacer plenamente las expectativas del cliente.

Recomendaciones: - Potenciar el desarrollo de sistemas de IA capaces de gestionar consultas complejas y que puedan ofrecer una experiencia más personalizada. - Diseñar programas de capacitación para los agentes humanos que promuevan la colaboración eficaz con las herramientas de IA, aprovechando las fortalezas de ambas partes. - Establecer mecanismos de retroalimentación continua que permitan monitorear la satisfacción del cliente y realizar ajustes en tiempo real. - Implementar pruebas piloto antes de realizar cambios estructurales en el modelo de atención, lo que permitirá evaluar con mayor precisión los efectos de la IA en la operación diaria.

Estas recomendaciones buscan orientar a las organizaciones hacia una transición tecnológica equilibrada y sostenible, que combine los beneficios de la automatización con el valor único del trabajo humano en la atención al cliente.

Referencias bibliográficas

Empuls. (17 de Febrero de 2025). Obtenido de 12 estrategias eficaces de retención de empleados de centros de llamadas para reducir la rotación:

<https://blog.empuls.io/es/how-to-retain-call-center-employees/>

Faro, R. E. (30 de Enero de 2025). *elfarodemexico*. Obtenido de El impacto de la automatización en el empleo: ¿Estamos preparados para la transformación del mercado laboral?: <https://elfarodemexico.com.mx/el-poder-de-los-bioinsumosalternativa-real-para-productores-mexicanos/>

Maroni, D. (23 de Agosto de 2023). *Del trabajo vivo a la inteligencia artificial: contradicciones y consecuencias para el capitalismo contemporáneo*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/7223/722376132019/html/>

ParadaViual. (30 de Marzo de 2025). Obtenido de El Impacto de la Automatización en la Eficiencia de los Contact Centers:

<https://www.paradavisual.com/el-impacto-automatizacion-eficienciacontact-centers/>

psico-smart. (s.f.). Obtenido de Automatización y desplazamiento de empleos tradicionales:

<https://psico-smart.com/articulos/articulo-automatizacion-ydesplazamiento-de-empleos-tradicionales-34372>

upbe. (27 de Junio de 2024). *Mejorar la eficiencia al hacer auditorías de calidad en el*

Contact Center. Obtenido de upbe: https://www.upbe.ai/blog/mejorar-laeficiencia-al-hacer-auditorias-de-calidad-en-el-contact-center/?utm_source

Zendesk. (5 de Marzo de 2025). *Inteligencia Artificial en call center: 5 motivos para usarla*.

Obtenido de Blog de Zendesk: https://www.zendesk.com.mx/blog/ia-call-center/?utm_source=chatgpt.com