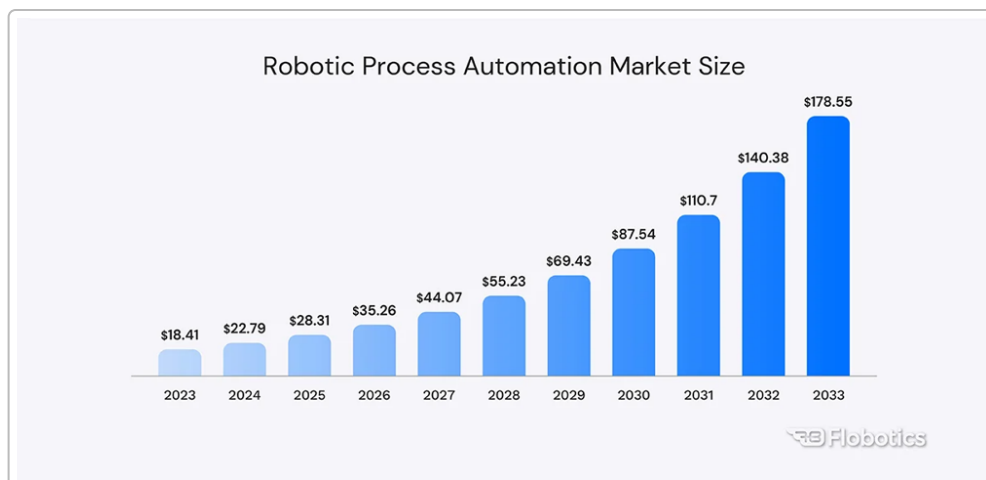


# Incremento de la productividad gracias a la automatización de llamadas y procesos

**Introducción.** La automatización inteligente – desde **voicebots** que atienden llamadas hasta **RPA** (automatización robótica de procesos) en tareas administrativas – se ha convertido en un pilar de la productividad empresarial moderna. Ya **no es un “lujo” futurista, sino una necesidad actual**: más del **80% de los contact centers** ya incorporan alguna forma de IA para optimizar la atención al cliente <sup>1</sup>, y aproximadamente **60% de las empresas** a nivel global utilizan herramientas de automatización en sus flujos de trabajo <sup>2</sup>. Estas tecnologías permiten hacer *más con menos*, liberando a los empleados de tareas repetitivas y acelerando las operaciones. De hecho, **más del 90% de los trabajadores** afirma que las soluciones de automatización **han aumentado su productividad** en el trabajo <sup>3</sup>. A nivel macro, este efecto es significativo: un informe de McKinsey estima que la automatización podría **incrementar el crecimiento de la productividad global en 0.8% a 1.4% anual de aquí a 2030** <sup>4</sup>. En las siguientes secciones exploramos cómo esta mejora se manifiesta en distintos **sectores clave** (banca, salud, retail, bienes raíces, turismo y logística) en **Latinoamérica y EE. UU.**, incluyendo datos de estudios recientes, comparativas de costos entre agentes humanos y soluciones de IA, y los riesgos de quedarse atrás en esta tendencia.

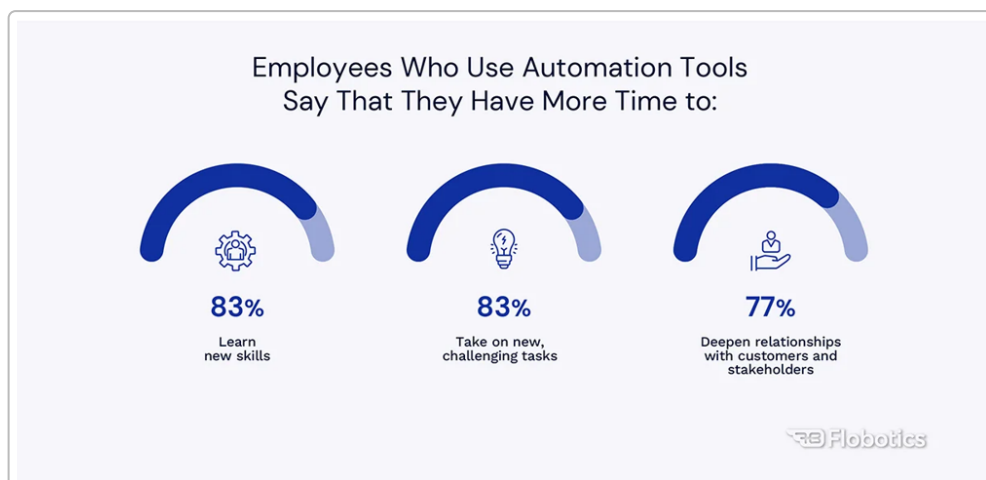
## Beneficios generales: eficiencia, costos y ROI

La automatización de llamadas y procesos trae **beneficios transversales**. En términos de **eficiencia operativa**, agiliza flujos de trabajo en *todas* las áreas: ventas, servicio al cliente, finanzas, logística, etc. Por ejemplo, Salesforce reporta que **74% de los empleados** que usan automatización **trabajan más rápido** y **85%** colaboran mejor en sus equipos gracias a estas herramientas <sup>5</sup> <sup>3</sup>. Al delegar en software las tareas rutinarias (llenar formularios, consultar bases de datos, hacer llamadas repetitivas, etc.), se reducen errores y tiempos muertos, permitiendo a las personas enfocarse en labores de mayor valor añadido. **El resultado es una mayor productividad y también ahorro de costos**. Un estudio de Forrester encontró que la adopción de RPA (herramientas de automatización de procesos) puede **reducir los costos operativos hasta en un 30%** <sup>6</sup>. En el ámbito de centros de contacto, Gartner proyecta que para 2026 la IA conversacional ayudará a recortar los gastos en **\$80 mil millones de dólares** al automatizar gran parte de las interacciones que hoy atienden agentes humanos <sup>7</sup>. Esto se traduce en **ROI muy elevados**: según datos recopilados por Deloitte, las empresas suelen ver retornos del **30% hasta 200% en el primer año** de implementar RPA, y hasta **300% a largo plazo** <sup>8</sup>. No es de extrañar, entonces, que la inversión en automatización esté en auge en todo el mundo.



Fuente: Proyección del mercado global de Automatización Robótica de Procesos (RPA). Se prevé un crecimiento de ~\$18 mil millones en 2023 a ~\$178 mil millones en 2033, lo que refleja la rápida adopción de estas tecnologías a nivel empresarial. <sup>9</sup> <sup>10</sup>

Otro beneficio clave es la **mejora de la calidad y satisfacción**, tanto del cliente como del empleado. Las soluciones de **IA conversacional** (chatbots, asistentes de voz) ya son capaces de entender al usuario con lenguaje natural y brindar respuestas rápidas y precisas. Esto **mejora la experiencia del cliente** – menos esperas, menos transferencias – y aumenta indicadores como la resolución en el primer contacto y la fidelización <sup>11</sup>. Al mismo tiempo, el personal humano siente alivio de carga mecánica: en una encuesta, **88% de los empleados** dijo sentirse **más satisfecho con su trabajo** tras la introducción de automatizaciones que les quitaron tareas tediosas <sup>12</sup>. Es más, **82% de los equipos de ventas** afirman que la automatización les ha permitido dedicar más tiempo a **relacionarse con clientes y cerrar ventas** en lugar de tareas administrativas <sup>13</sup>. En suma, automatizar no solo acelera la producción y reduce costos, sino que también crea entornos laborales más enfocados y efectivos.



Fuente: Encuesta sobre impacto en empleados. Una amplia mayoría de trabajadores indica que, gracias a las herramientas de automatización, ahora disponen de más tiempo para actividades de mayor valor: 83% pueden dedicarlo a aprender nuevas habilidades o asumir proyectos más desafiantes, y 77% a fortalecer las relaciones con clientes y socios. <sup>14</sup> <sup>12</sup>

## Sector bancario y financiero

En el **sector bancario y de servicios financieros**, la automatización ha emergido como respuesta a la necesidad de eficiencia frente a costos crecientes y procesos complejos. Los bancos manejan enormes volúmenes de transacciones, documentación y llamadas de servicio al cliente – un terreno fértil para la IA y la RPA. Estudios de McKinsey señalan que, técnicamente, cerca del **45% de las actividades laborales** en el sector financiero **podrían ser automatizadas** con las tecnologías actuales <sup>15</sup>. Muchos bancos ya lo están aprovechando: por ejemplo, la automatización de procesos de back-office (como validación de datos, cumplimiento normativo o cierre contable) ha permitido **reducir errores y acelerar** tiempos de ciclo en operaciones críticas <sup>16</sup> <sup>17</sup>.

En atención al cliente bancario, los **asistentes virtuales** están cobrando protagonismo. La banca implementa **chatbots** en canales web y **voicebots** en sus centrales telefónicas para resolver consultas frecuentes (consulta de saldo, bloqueos de tarjeta, información de productos) de forma inmediata. Esto libera a los ejecutivos humanos para enfocarse en casos complejos o ventas consultivas. Los resultados de negocio son tangibles: **un informe de Deloitte** halló que la IA puede aumentar el **valor de las ventas en un 20% en servicios financieros** gracias a mayores tasas de conversión y retención de clientes <sup>18</sup>. Asimismo, automatizar tareas como la pre-aprobación de créditos o la verificación de identidad reduce costos operativos y mejora la experiencia del usuario (menos papeleo y esperas). Un ejemplo concreto lo da el proceso hipotecario: entre 2012 y 2023 el costo promedio de originar una hipoteca en EE. UU. prácticamente se duplicó de ~\$5,100 a ~\$11,600 dólares, en parte por más carga manual de compliance; sin embargo, los bancos **más eficientes que adoptaron tecnología** lograron origination costs cercanos a **\$6,900** – apenas **60% del promedio de la industria** <sup>19</sup> <sup>20</sup>. Esta **reducción del 40%** en costos por trámite ilustra cómo la automatización y simplificación de procesos bancarios se traducen directamente en productividad y ahorro. En resumen, la banca que invierte en automatización (desde robots de software hasta IA conversacional) consigue operaciones más ágiles, cumplimiento más sencillo y **clientes mejor atendidos a un menor costo**.

## Sector salud

El **sector salud** – hospitales, clínicas, aseguradoras médicas – también está experimentando importantes mejoras gracias a la automatización. Aquí, las aplicaciones van desde **llamadas automatizadas** para recordatorio de citas o seguimiento de pacientes, hasta sistemas de IA que agilizan la facturación, autorizaciones o análisis de estudios clínicos. La necesidad es evidente: muchas instituciones de salud enfrentan sobrecarga administrativa y demanda de pacientes que supera al personal disponible. Incorporar “agentes virtuales” de voz puede, por ejemplo, atender llamadas de pacientes 24/7 para agendar consultas o brindar instrucciones preoperatorias, **sin hacer esperar al paciente ni requerir horas extras del personal**. En tareas administrativas, la RPA puede encargarse de ingresar datos de formularios, actualizar historiales o verificar coberturas en segundos, algo que a un empleado le tomaría mucho más tiempo.

Los beneficios se reflejan tanto en servicio al paciente como en resultados financieros. **Deloitte** estima que el uso de IA puede **aumentar el valor de las ventas o ingresos en salud en un ~30%** <sup>18</sup>, gracias a mayores tasas de conversión (por ejemplo, pacientes que efectivamente acuden a sus citas gracias a recordatorios automatizados) y a una mejor retención (pacientes satisfechos que continúan sus tratamientos en la institución). Por otro lado, un análisis de *Storylab* citado por Vozy indicó que la IA puede **reducir los costos operativos del sector salud en ~20%** al disminuir tiempos de espera, llamadas repetitivas y quejas de pacientes <sup>21</sup>. Un área concreta es la atención primaria: sistemas de **triaje**

**automatizado** (vía llamada o chat) pueden filtrar casos simples y dar indicaciones al instante, derivando solo los casos complejos al personal médico. Esto ha demostrado aliviar saturaciones en centros de llamadas médicas, permitiendo atender **más consultas en menos tiempo** sin agregar personal. En suma, la automatización en salud **mejora la productividad del personal sanitario**, reduce costos administrativos y **eleva la satisfacción del paciente** al recibir respuestas rápidas y procesos más simples.

## Sector retail y comercio

En el **sector retail y comercio (incluyendo e-commerce)**, donde la competencia es feroz y la experiencia del cliente es diferencial, la automatización se ha vuelto un factor clave para aumentar eficiencia y ventas. Las tiendas y plataformas comerciales manejan altas volúmenes de transacciones, consultas de clientes y gestión de inventarios, lo que genera múltiples oportunidades de automatizar. Por ejemplo, muchas cadenas ya utilizan **chatbots en sus sitios web y apps** para atender preguntas frecuentes sobre productos, stock, envíos o devoluciones **en tiempo real**. Estos asistentes virtuales funcionan 24/7, dando respuestas inmediatas sin requerir un agente disponible; de hecho, **ya hay casos en retail donde bots conversacionales resuelven el 50-60% de las consultas rutinarias** de los clientes de forma autónoma <sup>22</sup>, reduciendo drásticamente los tiempos de espera y la carga de trabajo humano. Esto no solo ahorra costos, sino que mejora las tasas de conversión (un cliente obtiene la información que busca al instante y completa la compra).

En términos de operaciones internas, la **hiperautomatización** está optimizando cadenas de suministro: sistemas RPA + IA actualizan inventarios, gestionan órdenes de compra y realizan reabastecimiento automatizado, todo con mínimas intervenciones humanas. El resultado es menos quiebres de stock y una logística más fluida. Según un análisis, la aplicación de IA en comercio electrónico puede **reducir costos operativos en ~25%** gracias a estas eficiencias y a menores errores <sup>21</sup>. Además, la automatización permite escalar fácilmente en temporadas pico: si durante el *Cyber Monday* se duplica el volumen de órdenes o llamadas de clientes, los bots simplemente absorben el pico sin necesidad de contratar apresuradamente más personal. Estudios muestran que con la IA adecuada, **los centros de contacto pueden manejar aumentos de volumen significativos con el mismo equipo**, ya que los agentes humanos se liberan de interacciones repetitivas y pueden enfocarse en las consultas críticas <sup>23</sup> <sup>24</sup>. Finalmente, a nivel de experiencia, el retail automatizado ofrece servicios innovadores como **"click-to-call"** – botones en la web para que un agente virtual llame al cliente y asista en la compra – lo cual ya ha demostrado incrementar un **20% las llamadas entrantes de clientes** interesados en ciertas ofertas <sup>25</sup> <sup>26</sup>. En resumen, las empresas de retail y comercio que han adoptado estas tecnologías disfrutan de **operaciones más ágiles, costes más bajos y clientes mejor atendidos**, traducándose en mayores ventas y lealtad.

## Sector bienes raíces

El **sector inmobiliario (bienes raíces)**, tradicionalmente muy basado en interacciones personales, también está encontrando ventajas claras en la automatización de sus procesos y comunicaciones. Uno de los mayores retos para agencias y corredores es el **seguimiento eficaz de prospectos**: responder rápido a las consultas sobre propiedades, coordinar visitas y dar seguimiento antes de que el cliente pierda interés o vaya con la competencia. Aquí es donde la automatización marca la diferencia. Por ejemplo, los **asistentes virtuales de voz** pueden gestionar llamadas entrantes de posibles compradores **las 24 horas**, proporcionando información básica de propiedades o agendando una cita para visita, incluso fuera del horario de oficina. De igual forma, sistemas automatizados pueden enviar **mensajes o correos**

**personalizados** a leads tras su consulta inicial (con fichas de la propiedad, simulación de hipotecas, etc.), manteniendo al prospecto *caliente* sin esperar a que un agente humano lo contacte.

La **velocidad de respuesta** es crítica en bienes raíces. Estudios del sector muestran que ser el primero en atender a un lead aumenta enormemente la probabilidad de concretar la venta. De hecho, un famoso estudio de Harvard reveló que las empresas (incluidas inmobiliarias) que responden a un lead **dentro de los primeros 5 minutos** son **21 veces más propensas a lograr convertirlo** en cliente, comparado con las que demoran más <sup>27</sup>. Después de apenas **10 minutos**, la chance de conectar con ese potencial cliente **cae hasta un 80%** <sup>28</sup>. Estos datos enfatizan el riesgo de depender únicamente de agentes humanos ocupados: cualquier retraso puede significar un negocio perdido. **La automatización elimina prácticamente ese retraso.** Un bot de voz o un CRM con disparadores automáticos puede contactar al interesado *inmediatamente* tras su consulta web o llamada perdida, asegurando que reciba atención mientras su interés está en el punto más alto. Así, las agencias inmobiliarias que han incorporado estas herramientas reportan un aumento notable en la tasa de conversión de leads y en la productividad de sus agentes – quienes dedican su tiempo a cierres y negociaciones, en lugar de perseguir llamadas iniciales. Además, otras tareas operativas se simplifican: la generación de contratos, la verificación de documentos legales, la publicación de listings en múltiples portales, todo puede acelerarse con RPA y sistemas integrados. En suma, la automatización en bienes raíces **permite capitalizar cada oportunidad de venta con mayor efectividad**, dando respuestas más rápidas que la competencia y optimizando el flujo desde el primer contacto hasta el cierre de la transacción.

## Sector turismo y hospitalidad

En el **sector turismo y hospitalidad** – que abarca aerolíneas, agencias de viajes, hoteles, cruceros – la automatización se ha transformado en un aliado para manejar altos volúmenes de clientes con expectativas de servicio inmediatas. Un claro ejemplo es el uso de **chatbots de reservas y atención** en portales de viajes y sitios de hoteles. Estos asistentes, potenciados por IA, pueden atender consultas en varios idiomas sobre disponibilidad, tarifas, políticas de cancelación o recomendaciones turísticas **a cualquier hora**, sin tiempo de espera. Muchas aerolíneas han implementado bots en WhatsApp o Facebook Messenger para enviar notificaciones de check-in, cambios de puerta o responder preguntas frecuentes, reduciendo llamadas al call center y agilizando la comunicación. En hoteles, asistentes virtuales contestan preguntas de huéspedes (WiFi, room service, atracciones locales) y gestionan solicitudes simples, liberando al concierge para tareas más complejas. Gracias a esto, se minimizan cuellos de botella en la atención durante horas pico (como check-in/check-out).

Los **procesos internos de las empresas turísticas** también se benefician: la automatización de procesos (RPA) puede encargarse de conciliar reservas de múltiples plataformas, actualizar cupos de tours en tiempo real o generar reportes de ingresos diarios de forma automática. Esto ahorra muchas horas-hombre de trabajo manual en oficinas administrativas de agencias y cadenas hoteleras. ¿El impacto económico? Un análisis indicó que en la industria de **hospitalidad** la IA y automatización podrían recortar aproximadamente **20% de los costos operativos** <sup>21</sup> al optimizar personal, evitar sobreventas y reducir errores humanos (por ejemplo, en cargas duplicadas o cálculos de tarifas). Por otro lado, en agencias de viaje online, la atención automatizada ha demostrado impulsar las ventas: al brindar respuestas inmediatas sobre un paquete turístico o la disponibilidad de una habitación, se evita que el cliente abandone la compra por falta de información. Gartner reporta que la **IA podría gestionar el 80% de todas las interacciones de servicio al cliente para 2025** en general <sup>29</sup>, algo muy aplicable al turismo donde muchas consultas son estándar. Esto **podría reducir los costes operativos hasta en un 30%** manteniendo un servicio 24/7 <sup>29</sup>.

De hecho, ya existen **casos de uso en turismo** donde los agentes virtuales de voz atienden la mayoría de llamadas rutinarias (confirmación de reservas, horarios, requisitos de viaje) de forma autónoma, y los agentes humanos solo intervienen en casos especiales. En resumen, el sector turismo que adopta automatización logra **atender más clientes con igual o menor personal**, brindar experiencias más fluidas al viajero y adaptarse mejor a picos de demanda, todo ello derivando en mayor productividad y rentabilidad.

## Sector logística y transporte

En el **sector logístico** (transporte, almacenamiento y distribución de mercancías), la automatización está revolucionando la forma de operar, aunque su adopción viene a distintos ritmos según la región. En **Estados Unidos**, gigantes de la logística y *retail* como Amazon, UPS o FedEx llevan años invirtiendo en **robots de almacén, sorters automatizados y vehículos autónomos**, logrando cadenas de suministro altamente eficientes. En **Latinoamérica**, si bien la automatización total aún es limitada en muchas operaciones tradicionales, ya se observan pasos firmes con **soluciones de IA** para optimizar rutas, gestionar inventarios y mejorar la toma de decisiones. Un reporte de AMI destaca que en Latinoamérica, aun con menos robotización, las soluciones de IA **están aumentando la productividad logística** al optimizar operaciones y procesos de decisión, ayudando a resolver los retos históricos de productividad de la región <sup>30</sup>.

Las mejoras concretas se dan en varios frentes. Por un lado, la **automatización de procesos administrativos** en logística (por ejemplo, generación de guías de envío, factura electrónica, seguimiento aduanero) mediante RPA reduce drásticamente el tiempo de trámite y elimina errores de digitación. Tareas que antes tomaban horas, ahora se completan en segundos. Por otro lado, en el frente operativo, están los **almacenes inteligentes**: sistemas de gestión de almacén integrados con robots y sensores IoT que agilizan el picking, packing y el control de stocks. Empresas que han automatizado sus centros de distribución reportan incrementos masivos en throughput; por ejemplo, una firma de ingeniería logró aumentar su **productividad en fábrica en un 500%** tras incorporar robots industriales colaborativos, multiplicando la producción con la misma plantilla <sup>31</sup>. En almacenes y hubs logísticos, si bien quizá no se quintuplica la capacidad en todos los casos, sí se han visto mejoras del orden de **20-50% en la cantidad de pedidos manejados por hora** tras implementar cintas transportadoras automatizadas, vehículos guiados automáticamente (AGVs) y sistemas de clasificación por visión artificial.

Otra área crítica es la **optimización de rutas de transporte**: algoritmos inteligentes que planifican entregas considerando tráfico, ventanas horarias y costos en tiempo real. Esto ha permitido a operadores logísticos realizar más entregas con la misma flota, ahorrando combustible y horas de conducción. Un beneficio adicional de la automatización en logística es la capacidad de **escalar sin caos**: ante campañas promocionales o crecimiento del e-commerce (que dispara el número de envíos), las operaciones automatizadas pueden absorber mayor volumen con menos necesidad de contrataciones urgentes. No obstante, cabe señalar que la transformación completa hacia la logística 4.0 implica inversión y cambio de procesos; por ello muchas empresas latinas están adoptando un enfoque híbrido gradual (operaciones con colaboración entre trabajadores y automatismos). Aun así, la tendencia es clara: según PwC, un **72% de las compañías** a nivel global planea aumentar su inversión en automatización tecnológica en áreas operativas <sup>32</sup> – y logística está entre las principales, buscando eficiencia y rapidez para ganar ventaja competitiva.

## Riesgos de no implementar la automatización

Después de revisar estos ejemplos y datos, queda patente que la automatización de llamadas y procesos ofrece **mejoras sustanciales en productividad, costos y calidad** a través de múltiples industrias. Sin embargo, aún existen empresas rezagadas o renuentes a dar el paso. **¿Cuáles son los riesgos de no subirse a esta ola tecnológica?** En términos simples: *quedarse atrás*. La realidad competitiva actual marca que la automatización **“ya no es un plus, sino la base para seguir siendo relevante”** <sup>5</sup>. Negocios que no incorporen estas herramientas corren el riesgo de **perder eficiencia, innovación y avance** frente a sus rivales que sí lo hacen <sup>5</sup>. Un informe reciente sobre RPA lo expresa claramente: las empresas que no adopten la automatización **“corren el riesgo de quedarse atrás en una economía digital cada vez más competitiva”** <sup>33</sup>. Esto se traduce en varias amenazas concretas:

- **Costos operativos crecientes:** Sin automatización, los gastos de mano de obra, tiempos extras y errores se mantienen altos. Una empresa tradicional puede terminar gastando hasta *10 o 20 veces más por realizar la misma interacción* que un competidor automatizado. Por ejemplo, una llamada de 5 minutos le cuesta al modelo tradicional entre **5 y 12 euros**, mientras que gestionada por un agente virtual de voz cuesta alrededor de **0.60 €**; es decir, una interacción por **IA de voz puede ser hasta 10-20 veces más barata** que con personal humano <sup>34</sup>. Quedarse con procesos 100% manuales implica una estructura de costos mucho menos eficiente y **márgenes reducidos** en comparación con quien automatiza.
- **Menor capacidad de respuesta y pérdida de clientes:** En la era de la inmediatez, los clientes esperan respuestas rápidas y servicio 24/7. Si una empresa no implementa bots o automatismos, difícilmente podrá atender fuera de horario o durante picos de demanda sin demoras. Esto conlleva frustración del cliente, mala reputación de servicio e incluso fuga hacia competidores más ágiles. Como vimos en bienes raíces, responder lento puede costar una venta; lo mismo aplica en banca (el cliente elige el banco con onboarding digital más rápido), en retail (el comprador abandona el carrito si no resuelven su duda a tiempo) o en turismo (el viajero reserva con quien le confirma primero). **No automatizar es arriesgar la fidelidad de los clientes en un mercado donde la conveniencia manda.**
- **Desaprovechar el talento humano:** Otro riesgo es seguir destinando a los empleados a tareas mecánicas y monótonas, provocando desmotivación y burnout. Las empresas que automatizan reportan que **88% de sus empleados** se sienten menos estresados y más satisfechos <sup>12</sup>, porque la tecnología les quitó “la parte aburrida” del trabajo. Si no se adopta automatización, el personal continuará atascado en tareas repetitivas (por ejemplo, copiando datos de una pantalla a otra, atendiendo las mismas preguntas básicas una y otra vez), lo cual es un uso poco óptimo de su tiempo y potencial. En cambio, al introducir asistentes digitales, esos colaboradores pueden reorientarse a actividades estratégicas, creativas o de atención personalizada donde realmente agregan valor. **No hacerlo significa desperdiciar horas-hombre en lo que una máquina podría hacer más rápido y sin errores**, mientras la competencia sí reentrena a su gente para labores de mayor impacto.
- **Quedar fuera de la transformación digital del mercado:** Finalmente, existe un riesgo reputacional y estratégico. En muchos sectores, clientes y socios ya **esperan** cierto nivel de automatización. Por ejemplo, grandes retailers esperan que sus proveedores logísticos tengan visibilidad en tiempo real (solo posible con procesos automatizados); los usuarios bancarios esperan chatbots o apps

inteligentes; los pacientes jóvenes esperan agendar citas médicas en línea sin tener que llamar. Una empresa que se rehúsa a modernizarse podría ser percibida como *obsoleta*, poco conveniente o costosa. Además, conforme avancemos, la brecha tecnológica se ensanchará: implementar IA en 2025 es una ventaja, pero intentar hacerlo en 2030 quizá solo alcance para *sobrevivir*. Organismos internacionales advierten que regiones como Latinoamérica, tradicionalmente de baja productividad, **no pueden darse el lujo de posponer la automatización** si quieren cerrar brechas con economías avanzadas <sup>35</sup>. En esencia, **no implementar conlleva el riesgo de perder competitividad sistémica a largo plazo**.

**Conclusión.** La automatización de llamadas y procesos ha demostrado impulsar la productividad en **todos** los ámbitos estudiados: bancos que procesan más transacciones con menos esfuerzo, hospitales que atienden pacientes más rápido, retailers que venden más con atención 24/7, inmobiliarias que no dejan escapar leads, hoteles que operan eficientemente aun con personal limitado, y operadores logísticos que mueven más carga en menos tiempo. Los **datos de importantes investigaciones** respaldan estos beneficios con cifras concretas, desde ahorros de costes superiores al 30% hasta aumentos de ingresos del 20-30% según el sector. Implementar estas tecnologías, por supuesto, requiere estrategia y cambio organizacional, pero las experiencias exitosas muestran que **el resultado vale la pena**. Por el contrario, ignorar esta tendencia conlleva riesgos significativos de ineficiencia y rezago competitivo. Para las empresas de Latinoamérica y Estados Unidos, la recomendación es clara: apoyarse en la evidencia y en casos de éxito para tomar la decisión informada de **adoptar la automatización inteligente** como palanca de crecimiento. En un mundo empresarial cada vez más digital, esta implementación no solo aumenta la productividad, sino que puede ser la diferencia entre **liderar el mercado o quedarse atrás** <sup>33</sup>.

**Fuentes:** Estudios y reportes de Deloitte, Gartner, McKinsey, Forrester, Zendesk, PwC, Harvard Business Review, Vozy, Voximplant, NTT Data, entre otros, citados a lo largo del texto. Todas las cifras presentadas provienen de investigaciones y casos documentados (ver referencias). Cada sector analizado cuenta con respaldos numéricos que demuestran el impacto real de la automatización en productividad y resultados. En conjunto, estas fuentes brindan un **respaldo sólido** para afirmar que la automatización de llamadas y procesos es una inversión estratégica con retornos cuantificables y esenciales para la competitividad en la economía digital actual. <sup>34</sup> <sup>18</sup>

---

<sup>1</sup> <sup>22</sup> <sup>29</sup> <sup>34</sup> ¿Cuánto cuesta un call center con IA? | Vidiv.com

<https://vidiv.com/2025/07/24/cuanto-cuesta-call-center-con-ia/>

<sup>2</sup> <sup>5</sup> <sup>13</sup> 70 Business Automation Statistics Driving Growth in 2025 - Vena

<https://www.venasolutions.com/blog/automation-statistics>

<sup>3</sup> <sup>12</sup> How Automation Drives Business Growth and Efficiency - SPONSOR CONTENT FROM SALESFORCE

<https://hbr.org/sponsored/2023/04/how-automation-drives-business-growth-and-efficiency>

<sup>4</sup> <sup>31</sup> The Impact of Automation on the Global Economy | Mecademic Industrial Robotics

<https://mecademic.com/blog/impact-automation-global-economy/>

<sup>6</sup> <sup>15</sup> <sup>16</sup> <sup>17</sup> <sup>32</sup> El futuro del RPA y las oportunidades empresariales para 2025 - Atento

<https://atento.com/es/insight/el-futuro-del-rpa-y-las-oportunidades-empresariales-para-2025>



7 11 23 24 "La IA en los contact centers ayudará a reducir los costes en 80.000 millones de dólares en 2026" | Computing

<https://www.computing.es/entrevistas/la-ia-en-los-contact-centers-ayudara-a-reducir-los-costes-en-80-000-millones-de-dolares-en-2026/>

8 9 10 14 33 50+ RPA Statistics You Need to Know [Updated for 2025]

<https://flobotics.io/blog/rpa-statistics/>

18 21 Las cifras no mienten: estadísticas de la IA en el servicio al cliente.

<https://www.vozy.ai/es/blog/estadisticas-de-la-ia-en-el-servicio-al-cliente-sac-inteligencia-artificial-en-numeros>

19 20 Cómo pueden los bancos aumentar la productividad mediante la simplificación a escala | McKinsey

<https://www.mckinsey.com/featured-insights/destacados/como-pueden-los-bancos-aumentar-la-productividad-mediante-la-simplificacion-a-escala/es>

25 26 Automatización de Llamadas y Mensajes para Auge | <https://voximplant.com>

<https://voximplant.com/es/case-studies/automatizacion-llamadas-mensajes-auge>

27 28 Speed-to-Lead for Real Estate: More Showings & Sales | LeadOwl

<https://leadowl.com/blog/speed-to-lead-real-estate/>

30 2025 Latin America Logistics Forecast | AMI

<https://americasmi.com/insights/2025-latin-america-logistics-forecast/>

35 América Latina frente a la inteligencia artificial: ¿motor de ... - EL PAÍS

<https://elpais.com/america/termometro-social/2025-06-26/america-latina-frente-a-la-inteligencia-artificial-motor-de-productividad-o-generadora-de-desigualdad.html>