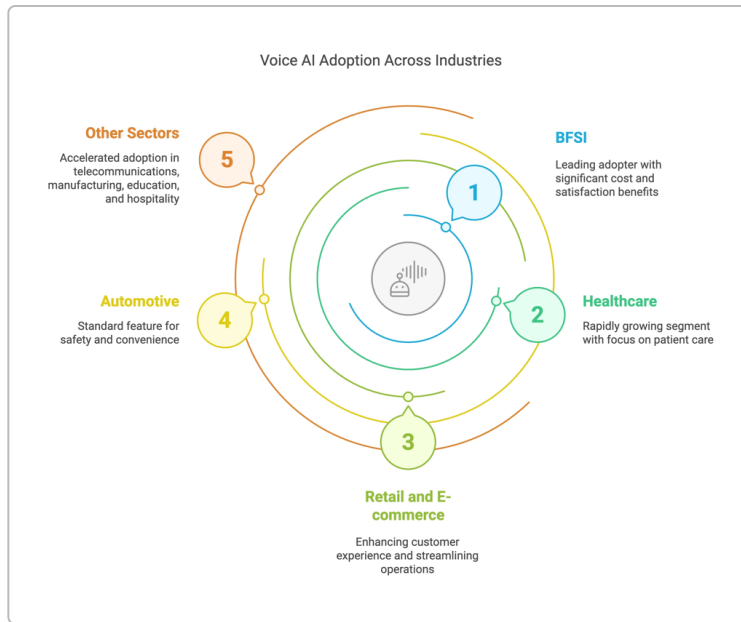


Tendencias de IA Conversacional por Voz en 2025 y Más Allá

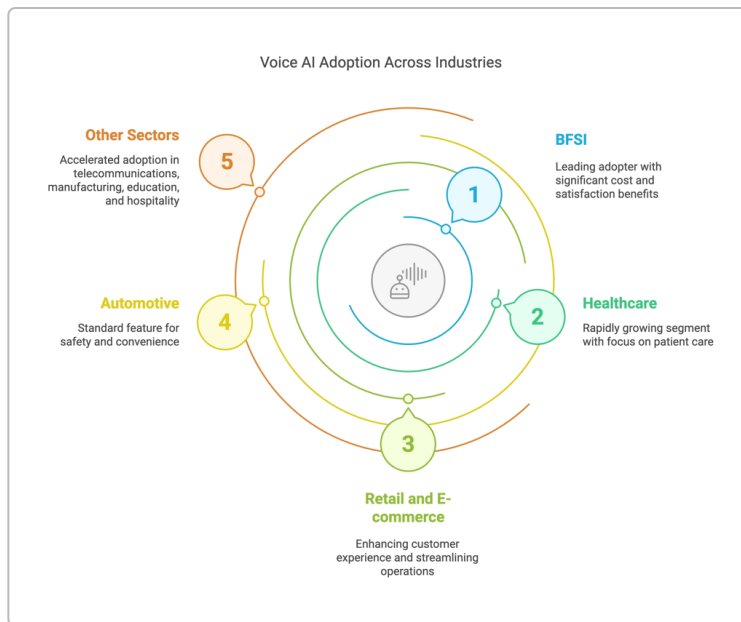
La IA conversacional por voz está cobrando cada vez más fuerza como herramienta estratégica en empresas. El mercado global crece velozmente: se proyecta que alcance **US\$14.29 mil millones en 2025** y **US\$41.39 mil millones para 2030** (CAGR $\approx$ 23.7%) ¹. En América Latina la expansión es aún más acelerada: se estima un salto de **US\$7.8 mil millones en 2025 a US\$34.6 mil millones en 2031** (CAGR 28.3%) ². Este auge responde a la demanda de servicio 24/7 con interfaces más naturales y multilenguaje. De hecho, ya más del **50% de empresas en salud y otros sectores han adoptado IA conversacional**, y otro 40% planea hacerlo pronto ¹. Las mejoras en comprensión de voz y modelos avanzados (LLMs) hacen viable automatizar el servicio al cliente, marketing y operaciones internas para reducir costos y mejorar la experiencia.

Beneficios y costos: IA de voz vs agentes humanos

La IA de voz automatiza tareas rutinarias a una fracción del costo humano. Integrar asistentes virtuales puede **recortar hasta 50% el costo por llamada** en centros de contacto ³. Los datos de la industria muestran que los agentes de voz IA cobran entre **US\$0.09 y \$0.29 por minuto**, frente a **\$0.42-\$1.08** de un agente humano ⁴, traducándose en ahorros cercanos al 30% en atención al cliente ⁴. Además, la IA opera **24/7 y responde a decenas o cientos de clientes simultáneamente** ⁵ ⁶, garantizando escalabilidad sin costes laborales proporcionales. En cambio, los agentes humanos ofrecen empatía y juicio en casos complejos (quejas delicadas, cierre de ventas importantes, etc.). Por ejemplo, en ventas la IA se usa para **calificar prospectos** (atendiendo consultas iniciales a US\$0.25-0.29/min vs \$0.42-1.08 de humanos ⁷) y el personal humano se focaliza en cerrar negocios complejos. En conjunto, la combinación estratégica de IA y humanos optimiza tanto costos como satisfacción: automatizando lo predecible y dejando a las personas la atención empática de alto valor.



Diversos informes sectoriales muestran que la **banca/finanzas, salud y retail** lideran la adopción de IA por VOZ



. En la **banca y finanzas**, por ejemplo, alrededor de un tercio de los clientes ya consultan saldos o movimientos con chatbots bancarios ⁸. Este sector representa ~23% del mercado global de IA conversacional ⁸. Un caso real: una fintech latinoamericana logró **reducir 70% las llamadas al back-office** tras implementar un asistente de voz ⁹. Asistentes telefónicos inteligentes (con biometría de voz) permiten resolver consultas comunes –activar tarjetas, pagos básicos, saldo– de forma automática 24/7, a una fracción del costo de equipos humanos ⁸ ⁹. En **salud**, se emplean asistentes para agendar citas, seguimiento de pacientes y triage inicial. Un estudio estima que la adopción de chatbots médicos crecerá **≈33.7% anual (2024–28)** ¹⁰, lo que podría reducir esperas y errores. En **retail y comercio**, la IA de voz mejora la experiencia omnicanal: p. ej., gestiona pedidos, seguimiento de envíos o consultas de producto en e-commerce, y en tiendas físicas apoya con kioscos de voz o recomendaciones en probadores. En **bienes**

raíces, la IA automatiza la atención inicial –respuestas a preguntas frecuentes de propiedades y agenda de visitas– mientras los agentes humanos cierran las transacciones ¹¹. En **turismo/hospitalidad**, los asistentes de voz facilitan reservas y servicios al huésped; se estima que **60% de las reservas de viajes se harán por voz para 2025** ¹². Finalmente, en **logística y almacenes** crece el “voice picking”: el mercado de soluciones de picking por voz crecerá de US\$1.4 mil millones en 2020 a **US\$4.8 mil millones en 2031** ¹³, y empresas reportan **~50% menos errores de picking** usando sistemas de voz ¹⁴. En resumen, casi todos los sectores relevantes están explorando la IA de voz para mejorar eficiencia y servicio.

- **Banca y finanzas:** Líder mundial en IA por voz. ⅓ de los usuarios bancarios ya usan chatbots para consultas básicas ⁸, y el sector aporta ~23% del mercado global ⁸. Ej.: una fintech latina redujo 70% de las llamadas internas con IA ⁹. Asistentes de voz habilitan operaciones como activaciones de tarjeta o pagos simples 24/7, reduciendo costos operativos ⁸ ⁹.
- **Salud:** Aplicaciones crecientes en telemedicina y soporte. Los chatbots médicos tendrán un crecimiento estimado de 33.7% anual (2024–28) ¹⁰. Esto acelera trámites (citas, receta, triage) y puede reducir tiempos de espera y errores clínicos.
- **Retail y comercio:** La IA de voz personaliza compras y atención en línea/presencial. Mejora la experiencia del cliente (recomendaciones personalizadas, consultas de inventario) y acelera operaciones en picos de demanda. Por ejemplo, en e-commerce los bots atienden seguimiento de pedidos, mientras los humanos resuelven disputas.
- **Bienes raíces:** Agentes virtuales 24/7 responden preguntas de clientes y generan leads, filtrando consultas rutinarias. Según estudios, los agentes IA de voz califican potenciales compradores y agenda visitas, y el personal humano cierra las ventas ¹¹.
- **Turismo y hospitalidad:** IA de voz para reservas, información de vuelo, check-in/check-out. Se proyecta que el **60% de las reservas de viajes** se gestionarán por voz para 2025 ¹², mejorando la satisfacción (+28% en hoteles que personalizan experiencia ¹²) y reduciendo cuellos de botella en temporadas altas.
- **Logística:** Voz en bodegas y flotas. El “voice picking” agiliza la preparación de pedidos (sin papeles, manos libres), reduciendo errores en ~50% ¹⁴. El mercado de estos sistemas pasará de US\$1.4B en 2020 a **US\$4.8B en 2031** ¹³, dado que empresas grandes reportan mejoras notables en productividad y exactitud.

Mercado en América Latina vs EE. UU.

En América Latina la adopción va en aumento, pero persiste cierta **desconfianza del consumidor**. Una encuesta de ServiceNow indica que **85% de consumidores latinos prefieren hablar con una persona real** en el teléfono antes que con una máquina ¹⁵. Además, **94% desconfían de los chatbots** y **93% de los asistentes de voz** ¹⁶. Sólo ~20% se sienten cómodos usando chatbots para tareas sencillas (paquetes, citas, facturación) ¹⁷. Esto significa que las empresas de la región deben incorporar IA de voz gradualmente, enfocándose en casos de uso claros y garantizando soporte humano inmediato. En contraste, en Estados Unidos el uso de altavoces inteligentes (Alexa, Google Home) y asistentes móviles es más alto (varios estudios estiman que >30% de hogares posee un dispositivo de voz), y los consumidores están más acostumbrados a interfaces de voz. Sin embargo, en ambos mercados la tendencia apunta a interfaces multicanal: clientes esperan poder empezar una consulta por voz, continuar por chat, y cerrar por llamada o email sin perder contexto. Las empresas globales líderes ya integran asistentes de voz en sus canales omni-canal para atender estas expectativas.

Riesgos de no implementar IA de voz

Quedarse al margen de esta ola tecnológica implica pérdidas estratégicas. Estudios recientes señalan que **84% de los líderes de negocio cree que la IA será clave para su éxito**, pero solo el 35% la ha adoptado significativamente ¹⁸. PwC advierte que las compañías que no integren IA “urgentemente” corren el riesgo de perder ventaja competitiva ¹⁸. A nivel de usuario, la falta de automatización de voz puede traducirse en clientes insatisfechos: una investigación de UJET encontró que el **87% de los consumidores reduce sus compras o abandona una marca** tras percibir un mal servicio ¹⁹, y el 32% cambia de proveedor después de **una sola experiencia negativa** ¹⁹. En turismo, PwC estima que **1 de cada 3 viajeros abandona una marca tras un solo incidente grave** ²⁰. En resumen, la ausencia de soluciones de IA conversacional por voz puede traducirse en tiempos de atención más largos, mayor costo operativo (por mantener muchos agentes) y fuga de clientes hacia competidores más ágiles. En mercados muy competitivos como banca, retail o telecomunicaciones, esto equivaldría a entregar la ventaja a quienes sí ofrecen servicio digitalizado e inmediato.

Los datos indican con claridad los beneficios de la IA de voz: **ahorro de costos, atención omnicanal 24/7**, y mayor productividad operativa ³ ⁴. Simultáneamente, ignorar esta tendencia conlleva **riesgo competitivo** y pérdida de clientes ¹⁸ ¹⁹. Las empresas –ya sean bancos, hospitales, cadenas comerciales, hoteles o empresas logísticas– deben evaluar la adopción de asistentes conversacionales de voz como inversión estratégica. Implementarla adecuadamente (con pruebas piloto, enfoque en privacidad y capacitación) no solo mejora eficiencia, sino que posiciona a la organización como innovadora. En 2025 y más allá, la IA conversacional por voz será parte integral de la experiencia cliente; quien la integre de manera inteligente ganará eficiencia y fidelidad, mientras que quien la ignore verá crecer sus costos y clientes insatisfechos ¹⁸ ¹⁹.

Fuentes: Informes de mercado y estudios de McKinsey, PwC, ServiceNow y proveedores líderes (p. ej. UJET, The Research Insights) ¹ ² ³ ⁴ ⁸ ¹⁰ ¹² ¹³ ¹⁹ ¹⁸. (Se han incluido cifras de estudios oficiales y reportes de analistas para cada sector mencionado.)

1 **Conversational AI | A \$41.39 Billion Market by 2030 | How Human-Like Interactions Are Reshaping Customer Engagement and Automation | The Research Insights**

<https://www.prnewswire.com/news-releases/conversational-ai--a-41-39-billion-market-by-2030--how-human-like-interactions-are-reshaping-customer-engagement-and-automation--the-research-insights-302492157.html>

2 **Latin America Conversational AI Market Size and Forecasts 2031**

<https://mobilityforesights.com/product/latin-america-conversational-ai-market>

3 **The right mix of humans and AI in contact centers | McKinsey**

<https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/the-contact-center-crossroads-finding-the-right-mix-of-humans-and-ai>

4 6 7 11 **AI vs Human Phone Agents | Phonecall.bot Blog**

<https://www.phonecall.bot/blog/ai-vs-human-phone-agents-cost-and-efficiency-comparison>

5 **¿Es cara la IA? Precio de la IA de voz - Vidiv**

<https://vidiv.com/2025/06/24/precio-ia-de-voz/>

8 10 **IA en 2025: Revolución de la IA de Voz**

<https://vidiv.com/2025/06/12/ia-conversacional-2025/>

9 **IA en la Banca de América Latina: Experiencia Digital 2025**

<https://www.galileo-ft.com/es/blog/ia-en-la-banca-america-latina-2025-guia/>

12 20 **Voice AI Call Platform for the Travel and Hospitality Industry**

<https://www.verloop.io/blog/voicebot-in-travel-and-tourism/>

13 14 **How Voice-Picking is Optimizing Warehousing Operations**

<https://www.datexcorp.com/voice-picking/>

15 16 17 **AI Trust: Shaping CX in Latin America**

<https://www.servicenow.com/blogs/2025/ai-trust-shaping-cx-latin-america>

18 **AI trends 2025: What's in store for Artificial Intelligence this year?**

<https://www.nucleoo.com/ai-trends-2025-whats-in-store-for-artificial-intelligence-this-year/>

19 **UJET Research Reveals Chatbots Increase Frustration for 80% of Consumers**

https://www.businesswire.com/news/home/20221206005186/en/UJET-Research-Reveals-Chatbots-Increase-Frustration-for-80-of-Consumers?utm_source=chatgpt.com