



<Aprender> para el futuro.

El nuevo modelo de educación digital en entornos intensivos en personas

Miguel Alegre

CEO, ISDI México | CX Global 2026

GLOBAL **CX** FORUM



RESONANCE
Visión 2030

Del 9 al 11 de marzo 2026

La Encrucijada Tecnológica

Los centros de contacto viven el cambio en la primera línea.

La promesa de la IA está chocando con la realidad: la tecnología avanza significativamente más rápido que la preparación de nuestros equipos.

El reto ya no es tecnológico, es un reto de aprendizaje humano.

La Transición a la Economía Inteligente

La mayor reestructuración de habilidades de la década.

72%

ESCASEZ DE TALENTO GLOBAL





1.1B

EMPLEOS TRANSFORMADOS (WEF)

Por primera vez en la historia, las competencias en Inteligencia Artificial y Alfabetización de Datos han desplazado a la ingeniería tradicional como las habilidades más escasas del mundo.

El mercado laboral no proveerá el talento con la urgencia requerida; las empresas deben construirlo internamente.

Radiografía del Talento en México

-  **67% de Escasez:** Las empresas en México reportan una incapacidad estructural para cubrir vacantes críticas tecnológicas.
-  **Brecha Digital Regional:** El bono demográfico choca contra disparidades tecnológicas profundas en el país.
-  **Presión del Nearshoring:** La inversión extranjera demanda ecosistemas bilingües y digitales que el mercado abierto no logra abastecer.
-  **El Paradigma:** Al talento de la economía digital no se le contrata; se le construye adentro de la organización.

El Costo Humano y Financiero de la Inacción

Rotación crónica

Las operaciones en México enfrentan una tasa de rotación promedio inamovible del **35% al 40%**.

El costo real de sustituir a un operador — incluyendo reclutamiento, curva de aprendizaje y pérdida de calidad— asciende hasta el **150% de su salario anual**.

Burnout operativo

El **75% de los trabajadores** de la industria experimentan síntomas clínicos de estrés laboral crónico (burnout).

Este agotamiento no solo afecta el ambiente laboral; también representa una pérdida financiera significativa que disminuye la productividad neta en un 40%.

El ocaso de la capacitación tradicional



Cursos aislados

La era del “click-click-next” y el LMS estático ha muerto. Aprender fuera del entorno de presión no prepara a los equipos para las crisis reales del cliente.



Métricas de vanidad

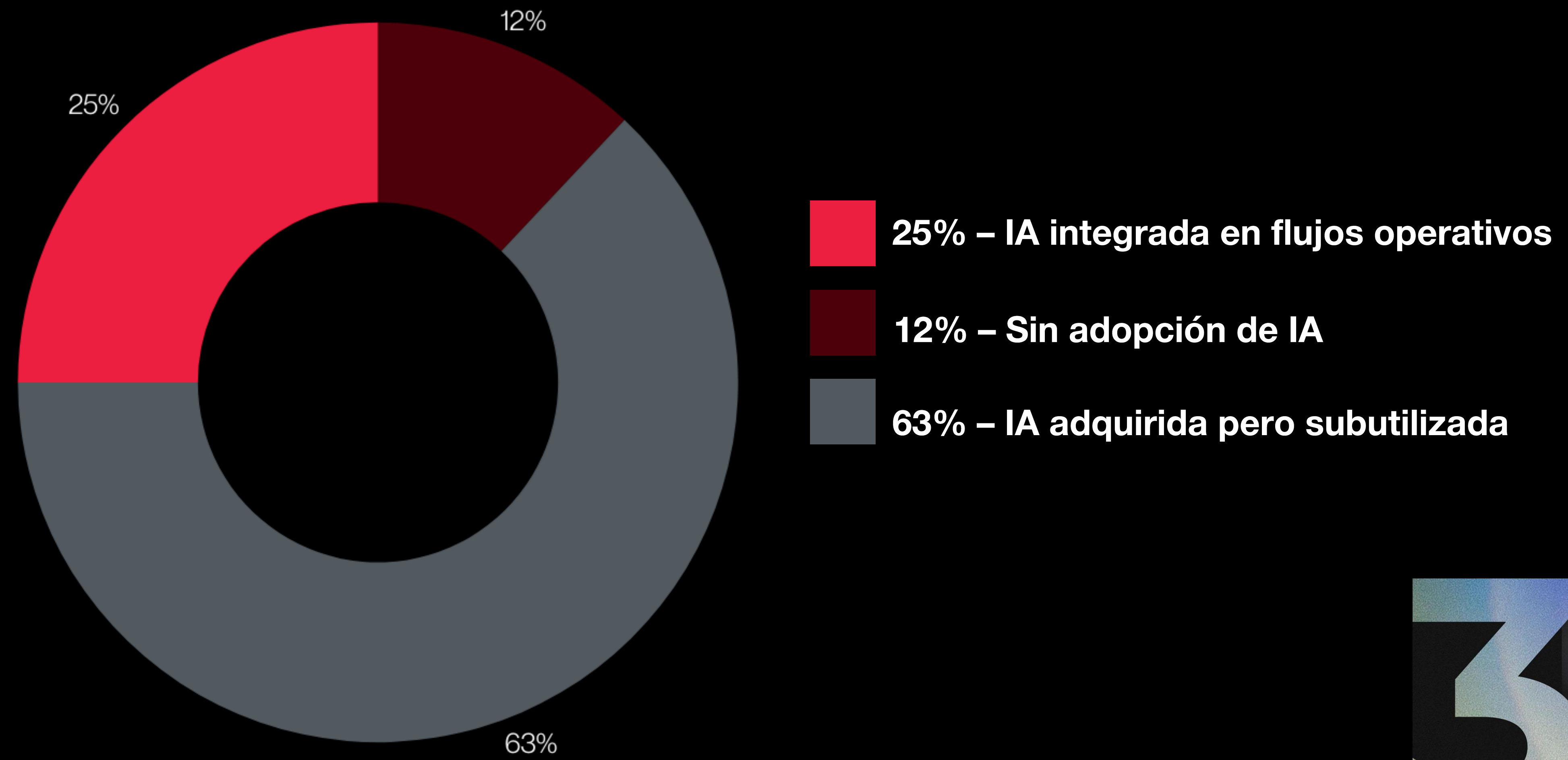
Justificar la rentabilidad midiendo “horas de clase impartidas” es inoperante. La capacitación sin impacto directo en la operación es simplemente un gasto.



Desconexión operativa

La ciencia cognitiva demuestra que menos del 15% del conocimiento teórico sobrevive a la fricción de una llamada en vivo con un cliente enfurecido.

La paradoja de la adopción de IA



El **88%** de los centros posee tecnología IA, pero el **56%** **fracasa** en el ROI esperado.
El cuello de botella no es el código; es la inmadurez humana para operarlo.



“La tecnología sin criterio humano no mejora la experiencia del cliente; simplemente la robotiza de manera frustrante.”

El factor humano en 2026

Human-in-the-Loop

El estándar operativo innegociable de la industria para los próximos 5 años.

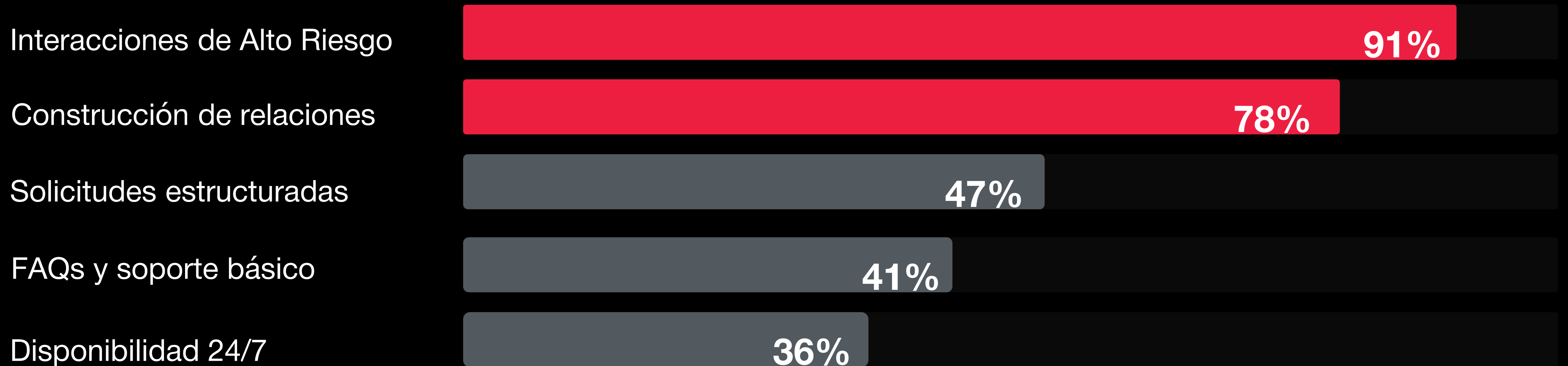
La consecuencia crítica: El trabajo fácil desapareció. La IA asume el reseteo de contraseñas y las consultas de saldo.

Por lo tanto, el 100% de las interacciones que hoy llegan a la diadema del agente humano son emocionalmente cargadas, complejas o excepciones críticas que requieren empatía y negociación.



El desplazamiento transaccional < carga humana >

% de interacciones gestionadas por el agente humano



La Inteligencia Artificial filtra la certidumbre transaccional.

El talento humano se concentra de manera abrumadora en gestionar la ambigüedad y la crisis.

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

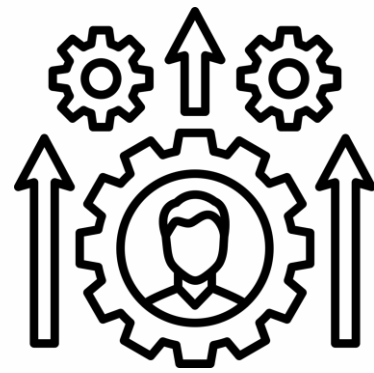
GLOBAL CX FORUM

El nuevo modelo de educación digital

De cursos episódicos desconectados a Sistemas de Apoyo al Flujo de Trabajo (Workflow Learning).

< IS
DI >
MÉXICO

Los tres vectores de transformación



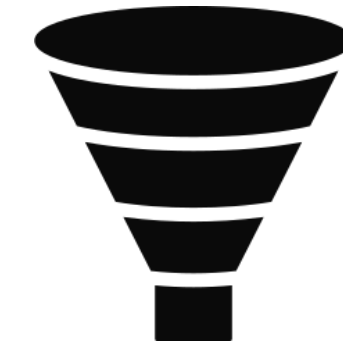
Upskilling

Elevar el desempeño actual.
Enseñar al agente a copilotar y auditar sistemas LLM en tiempo real. Pasamos de memorizar políticas a realizar ingeniería de prompts.



Reskilling

Metamorfosis hacia roles futuros.
Transformamos al supervisor de calidad obsoleto en un Analista Estratégico de Datos Conversacionales masivos.



Preskilling

Inteligencia predictiva.
Formación intensiva y simulaciones operativas de presión para los candidatos antes del día uno de contratación.

La ventaja competitiva inexpugnable

Las soft skills dejan de ser un complemento estético para convertirse en el núcleo central del negocio.

Rol en la organización

“Human Skills” estratégicas en auge (2026)

Agentes de primera línea

Manejo de objeciones, Gestión de conflictos, Empatía digital

Supervisión y Liderazgo

Psicología educativa, Mentoría para resiliencia, Control de burnout

Calidad, Datos y Finanzas

Pensamiento crítico, toma de decisiones éticas bajo presión

Dirección Operativa

Liderazgo en el cambio, Gestión estratégica de incertidumbre

El concepto del “Doble Retorno”

Workflow Learning

El aprendizaje se activa en el momento exacto de la fricción operativa. Utilizando IA como **compañero de aprendizaje**, la formación ocurre mientras se trabaja, sin sacar al agente de su entorno de producción.

Impacto directo y medible

Equipos capacitados para usar IA generativa reportan una caída estructural del **AHT de hasta 35%**, elevando simultáneamente la **satisfacción del cliente (CSAT)**

Next steps para líderes estratégicos



Auditar vigencia: Si su métrica de éxito de capacitación sigue siendo “horas de clase”, su modelo es obsoleto.



Mapear criticidad: Identifique qué roles quedarán obsoletos y cuáles serán vitales (ej. gestores de IA).



Transicionar: Construya rutas de Upskilling / Reskilling por rol.



Medir por impacto (data-driven): Mida la educación exclusivamente por mejoras en Productividad, FCR y CSAT.




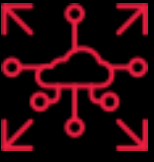


Liderar con el ejemplo: El cambio se acelera cuando los directivos vuelven a aprender.



ISDI: Su Arquitecto Cognitivo



-  **Velocidad de actualización:** Curamos rutas formativas con el estado del arte tecnológico, evitando burocracia corporativa.
-  **Enfoque en métricas:** Enlazamos cada intervención educativa directamente al ROI de su operación.
-  **Cultura de innovación:** Inyectamos agilidad estratégica, pensamiento computacional y tolerancia iterativa al error.
-  **Escalabilidad:** Plataformas que permiten personalizar la ruta formativa masivamente con precisión quirúrgica.



El Contact Center del futuro...

No será más barato. Será radicalmente más inteligente.

ISDI México Transformación en la Economía Digital

isdi.education/mx | CX Global 2026

GLOBAL **CX** FORUM

30 años

RESONANCE
Visión 2030

