

Tecnología: estudiantes Tec usan IA en servicio al cliente de empresa



Estudiantes del Tec Guadalajara crearon modelos de IA para mejorar el servicio al cliente, en colaboración con Tata Consultancy Services

17/06/2025

Carlos González

25 estudiantes de la **concentración de Inteligencia Artificial aplicada a los negocios** de 6to. semestre de la [Licenciatura en Inteligencia de Negocios \(LIT\)](#) colaboraron con [Tata Consultancy Services \(TCS\)](#) al crear implementaciones de inteligencia artificial (IA) para clientes de dicha empresa.

El reto consistió en **mejorar la experiencia de servicio al cliente** para una compañía líder en el sector farmacéutico, a través de la **creación de un modelo de IA**.

Quienes participaron se enfocaron en profundizar y aplicar conocimientos de **Machine Learning** y **Natural Language Processing**, para identificar acciones y estrategias clave para dar una mejor experiencia de servicio al cliente.

[Tata Consultancy Services](#) es una empresa de **tecnología multinacional** especializada en la consultoría e ideación de servicios de **transformación digital**, que actualmente ofrecen consultoría a la empresa líder en el sector farmacéutico antes mencionada.

“Este reto **resuelve un problema relevante para la industria** y permite que los estudiantes **se enfrenten a un desafío significativo** para una empresa de gran importancia”, destacó Fernando Arias, profesor de LIT y coordinador del desafío con TCS.

Uno de los equipos durante la presentación de su propuesta. Foto: Carlos González.



Programación que da resultados

El profesor destacó que, para la resolución del reto, los 5 equipos **desarrollaron un software** al utilizar el lenguaje [Python](#), así como la **gestión de bases de datos no estructuradas** mediante la plataforma [MongoDB](#).

Además, explicó que “los clientes reciben sus kits, y aquellos que tienen quejas o reclamaciones envían un correo electrónico”.

Por ello, mencionó que “el objetivo era que nuestro **sistema lea el texto, lo procese y lo clasifique en 4 o 5 categorías**, lo que permite a la **empresa evaluar las oportunidades de mejora**, ya sea por cliente o región a través de geolocalización”.

El académico aseguró que la aplicación de conocimientos en programación e IA llevó a los estudiantes a **crear tableros dinámicos** que permiten a la empresa **verificar la información en tiempo real y tomar mejores decisiones**.

“Las soluciones que los estudiantes encontraron fueron creadas desde cero y **permiten optimizar todos los procesos de la empresa en simultáneo**”, señaló.

Las propuestas tienen posibilidad de ser implementadas por TCS. Foto: Carlos González.



Soluciones tecnológicas y empresariales

Fernando Arias, comentó que el proyecto apunta a **4 áreas estratégicas que impactan el futuro laboral** de quienes egresan de LIT, como:

- *Mejorar las oportunidades de negocio*
- *Fortalecimiento del desarrollo de software*
- *Utilizar IA para simplificar procesos complejos*
- *Manejo y administración de bases de datos.*

Además, afirmó que en las presentaciones preliminares *Tata Consultancy Services* destacó que este proyecto **tiene la posibilidad de ejecutarse**.

Ludwing Altan, director de la carrera de Inteligencia de Negocios en el campus Guadalajara, aseguró que “*la alianza entre el Tec y [TCS](#) permitió a nuestros estudiantes no solo **usar IA sino producirla para las necesidades específicas del negocio***”.

***“Este reto resuelve un problema relevante para la industria”.-
Fernando Arias.***

Reconocimiento entregado a representantes de TCS durante la presentación de los proyectos. Foto: Carlos González.



Paul Sandeeptha y Lanh Chávez, directivos de [TCS](#), dijeron que “*los resultados logrados en equipos son **soluciones completas tanto en lo técnico como en lo empresarial**, que nos ayudan a implementar sistemas de servicio al cliente efectivos*”.

Por su parte, María José Díaz, estudiante de la concentración, señaló que durante la concentración aprendieron a **desarrollar un software** que **responde a la necesidad de negocio** de utilizar herramientas de IA.

“*Aprendimos a **integrar plataformas, bases de datos e inteligencia artificial con computación en la nube** para responder a las necesidades de negocio y servicio al cliente*”, destacó el alumno Diego De Anda.

El grupo de estudiantes junto con los representantes de TCS durante la presentación. Foto: Carlos González.



Crecimiento y desarrollo económico futuro

La presentación de los resultados fue a través de una exposición final frente a los directivos de la [Escuela de Negocios](#), [Tata Consultancy Services](#) y reclutadores de la misma empresa.

Asimismo, el profesor Arias afirmó que esta clase ayuda a los estudiantes a profundizar en la creación de estrategias de negocios que **impactan el desarrollo de sus futuros emprendimientos o empresas**.

Finalmente, el profesor destacó que **el rol de las universidades cobra relevancia al estar cerca del sector industrial**, ya que uno de los objetivos de la Escuela de Negocios del Tec es la generación de conocimiento que les permita **impactar positivamente el entorno**.

*“La universidad debe generar ideas y proyectos productivos que hagan más **eficiente el desarrollo empresarial**, lo que impulsará la dinámica de **crecimiento y desarrollo económico de México**”,* concluyó Fernando Arias.

LEE TAMBIÉN:



LEE TAMBIÉN:

