

IA en la empresa: el cambio real lo genera el talento humano



Existe un déficit de profesionales en IA que además de conocimientos tecnológicos sepan aplicarla con estrategia en el negocio o industria en la que colaboran

18/03/2026

Antonio Martínez

Freepik

La **inteligencia artificial** (IA) promete transformar industrias, automatizar tareas y redefinir el trabajo, sin embargo, su impacto real depende de las personas que se especializan en ella, aseguró **Carlos Zenteno, CEO de Global Hitts**.

*“La inteligencia artificial no transforma a las empresas; lo que **transforma a las empresas son las personas** que la adoptan y la empiezan a **aplicar en el día a día**”,* afirmó durante su participación en el [incMTY 2026](#).

Durante la conferencia *Más allá del hype: adopción de la inteligencia artificial y el talento que transforma a las empresas*, el directivo señaló que la IA está generando expectativas muy altas que contrastan con la realidad.

Mencionó, por ejemplo, que **72 por ciento de las empresas están realizando algún tipo de ejercicio** con inteligencia artificial, pero solo el **26 por ciento lo lleva a la práctica**.

□ □ ¿El reto son las oportunidades generadas por la IA o adaptarse a ellas?, ese fue el tema que tocó Carlos Zenteno, director general de Hitss by Telcel 5G en [@incMTY #incMTY pic.twitter.com/zPNAKhqKrv](https://twitter.com/zPNAKhqKrv)

— CONECTA (@ConectaTECmx) [March 17, 2026](#)

Inteligencia artificial: del entusiasmo al impacto real

Para el especialista en telecomunicaciones e innovación la IA está generando expectativas muy altas que pueden contrastar con la realidad, pues su **aprovechamiento** depende de la acción de **talento humano**.

Este desfase refleja el ***hype*** alrededor de la tecnología. “*¿Qué es lo que realmente promete o lo que está en el hype, y qué es lo que realmente sucede?*”, cuestionó.

Señaló que lo que sí está ocurriendo son aplicaciones tangibles con resultados concretos en distintos sectores:

- En **desarrollo de software**, la IA reduce entre **30% y 40%** los tiempos de trabajo.
- En **atención al cliente**, permite automatizar entre **60% y 70%** de las interacciones de primer nivel.
- También se aplica en análisis de datos, detección de fraudes y planeación de la demanda.

Explicó que estas **aplicaciones no se logran por sí solas**. Su implementación depende de personal capacitado que permita aprovecharlas correctamente.

Para ello subrayó que las empresas requieren datos limpios, procesos organizados y **talento humano** capaz de contextualizar su uso. *“La inteligencia artificial va a **amplificar las capacidades humanas**”.*

Las empresas quieren usar IA en todos sus procesos, pero en realidad apenas 1 de cada 3 tiene una implementación real dentro de la organización. Foto: Freepik



Talento humano que impulsa a la tecnología

En este contexto Zenteno habló de un **nuevo perfil profesional**: aquel que combina conocimiento del negocio con habilidades digitales y capacidades humanas.

Para el directivo de **Global Hitts**, las personas pueden desarrollar las habilidades técnicas necesarias para utilizar la inteligencia artificial, pero el diferenciador está en **cómo lo aplican dentro de una organización**.

Entre las habilidades clave destacan:

- Pensamiento crítico para cuestionar resultados y evitar errores.

- Adaptabilidad ante la rápida evolución tecnológica.
- Creatividad estratégica para aplicar soluciones innovadoras.
- Ética para garantizar un uso responsable de la IA.

A esto se suma una **nueva alfabetización**: la capacidad de **comunicarse eficazmente** con los modelos de **inteligencia artificial**, conocida como **prompt engineering**, que permite obtener mejores resultados a partir de instrucciones claras y estructuradas.

Reiteró que pese a la tecnología y la IA, el conocimiento más relevante será el del negocio. *"Solo entendiendo su operación es posible implementar estos modelos sin generar impactos negativos"*.



El director de Global Hitts reflexionó sobre el *hype* que ha tenido la IA dentro de las empresas y la aplicación real que hay dentro de ellas. Foto: Antonio Martínez

Formar talento, la clave en nueva era IA

De acuerdo con el World Economic Forum existe un **déficit de 3.5 millones de profesionales en áreas relacionadas con inteligencia artificial**. Además, 12% de las empresas en México ya cuenta con equipos dedicados a esta tecnología.

Para el especialista en telecomunicaciones, este escenario coloca en ventaja a quienes desarrollan estas capacidades frente a quienes aún se resisten a adoptarlas.

*“El **profesional más valioso** va a ser el que **sepa trabajar con inteligencia artificial** para resolver problemas del negocio”*

En su opinión, las universidades y las empresas enfrentan el reto de **acelerar la formación de talento** preparado para esta nueva realidad.

Dijo que las universidades deben impulsar **programas educativos más pragmáticos** y enfocados, al tiempo que fomentan un aprendizaje responsable y continuo.

“La IA no transforma a las empresas; lo que las transforma son las personas que la adoptan y la empiezan a aplicar en el día a día”.- Carlos Zenteno.

Por otro, las empresas necesitan invertir en el **desarrollo de colaboradores** que faciliten la transición de modelos tradicionales hacia esquemas basados en inteligencia artificial.

“Esto implica no solo enseñar tecnología, sino fortalecer habilidades prácticas, pensamiento crítico y una comprensión profunda de los contextos en los que se aplica la IA”.

Dijo que también es necesario superar barreras como la cultura organizacional, una infraestructura tecnológica insuficiente y la organización de los datos.

A ello se suma la ética como un principio indispensable. *“La ética no es opcional dentro de la inteligencia artificial, porque esto nos pone en riesgo, no solamente dentro de las organizaciones, sino también dentro de los países y como humanidad”.*

Finalmente señaló que todo ello debe responder a un objetivo claro: **generar mayor productividad y eficiencia**, y no simplemente adoptar la tecnología por el *hype*.

***“El profesional más valioso va a ser el que sepa trabajar con inteligencia artificial para resolver problemas del negocio”.-
Carlos Zenteno.***

Acerca de incMTY 2026

incMTY es el festival de emprendimiento del [Tecnológico de Monterrey](#) que en 2026 celebra su décima tercera edición, **del 17 al 20 de marzo**.

A lo largo de 4 días, el **Tec campus Monterrey y la Universidad Autónoma de Nuevo León** se convierten en un punto de encuentro para **emprendedores, inversionistas, innovadores y especialistas en inteligencia artificial**.

El festival reúne a los principales actores del ecosistema a través de **más de 200 actividades**, entre conferencias, paneles, espacios de networking y encuentros entre fundadores e inversionistas.

Además, en esta edición **Japón participa como país invitado**, sumando una visión internacional al intercambio de ideas y colaboración.

Para **Juan Pablo Murra**, rector del **Tecnológico de Monterrey**, el propósito del encuentro se resume en 3 acciones: **innovar, conectar y construir**.

“El reto en los próximos días es buscar ideas nuevas, disruptivas, innovadoras, que conecten”.

SIGUE LA COBERTURA DE incMTY 2026 EN CONECTA:

