



APEXO DATA SURVEY 2026

BPO & Customer Experience en Perú

Tendencias, prioridades y desafíos

01 | Resumen ejecutivo

EL GRAN CAMBIO

El sector está pasando de experimentar con IA a definir cómo convertirla en valor. La conversación ya no es únicamente tecnológica: combina eficiencia, experiencia, talento, integración y governance.

IDEA CLAVE

Los usos de IA más mencionados: voz, calidad, back office, en todos los casos para soporte operativo, no para experiencia de cliente. Actualmente la IA abarata procesos, todavía no rediseña la experiencia.

Las respuestas del Data Survey muestran una industria que espera crecimiento moderado en 2026 y coloca la automatización y la eficiencia en el centro de la agenda. En paralelo, las respuestas abiertas convergen: automatizar no puede significar perder calidad, personalización ni el componente humano de la experiencia.

La adopción de IA aparece principalmente en pilotos o casos puntuales entre las respuestas con selección explícita. Los casos de uso que más se repiten apuntan a análisis de voz, monitoreo de calidad, automatización de back office y asistentes virtuales. La intención de inversión está fuertemente vinculada con reducción de costos y productividad.

El reto de la siguiente etapa será pasar de iniciativas aisladas a un modelo operativo integrado. La integración tecnológica, el presupuesto, el change management, el talento, la ciberseguridad y el ROI aparecen como condiciones para escalar.

02 | El mercado en perspectiva

Organizaciones participantes únicas	9
Posiciones operativas reportadas	> 31.535
Nivel de adopción de IA ¹	Pilotos / casos puntuales
Caso de uso de IA más mencionado ¹	Análisis de voz
Objetivos de inversión en IA más mencionados ¹	Reducción de costos + productividad
Prioridades estratégicas más mencionadas ¹	Automatización + reducción de costos
Perspectiva sectorial ¹	Crecimiento moderado
Tensión estratégica central	Eficiencia de IA ↔ experiencia humana

El universo reúne nueve organizaciones únicas. El volumen operativo agregado supera las 31.535 posiciones reportadas, utilizando un cálculo conservador para los valores declarados con “más de”. Este dato dimensiona el peso operativo del universo participante, pero no debe interpretarse como una estimación del mercado peruano total.

¹ Los indicadores de adopción de IA, casos de uso, objetivos de inversión, prioridades estratégicas y perspectiva sectorial se calculan sobre las 4 organizaciones que respondieron explícitamente las preguntas de opción múltiple del cuestionario (de un total de 9 participantes).

03 | La agenda de 2026: eficiencia, experiencia y crecimiento

La agenda estratégica

En las respuestas completas comparables, automatización y reducción de costos aparecen como las prioridades más consistentes. CX y expansión comercial también aparecen, aunque en menor porcentaje. IA generativa es explícita en una respuesta, pero el concepto de IA atraviesa las respuestas abiertas.

QUÉ SIGNIFICA

Automatización y reducción de costos empatan en el primer lugar (100%), mejorar la experiencia del cliente aparece en la mitad de las respuestas. el costo sigue en primer lugar.

Prioridades estratégicas · respuestas con selección explícita

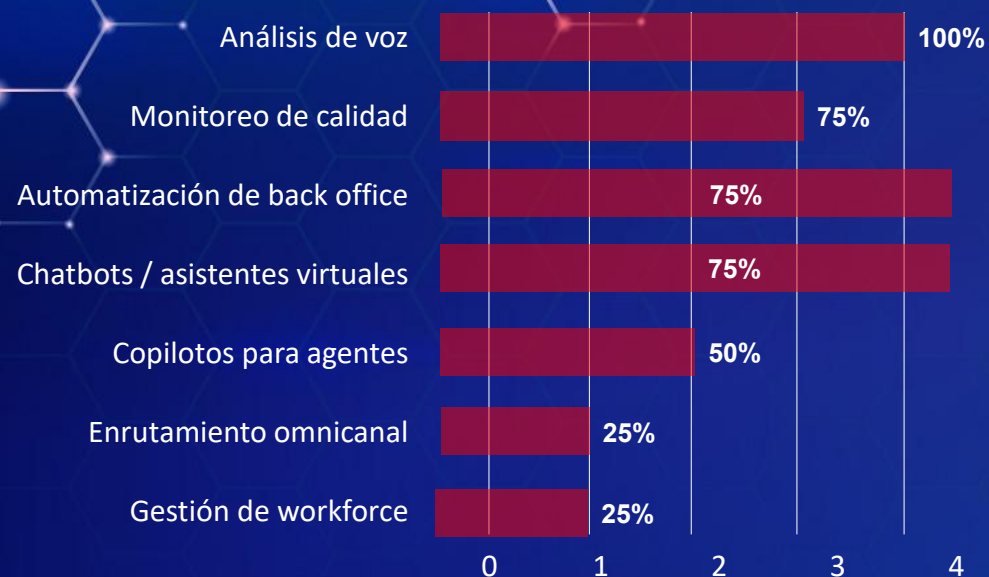


04 | IA: de los pilotos al modelo operativo

Entre las respuestas que consignan explícitamente el nivel de adopción, la IA se encuentra principalmente en pilotos o casos puntuales. Esto marca una etapa de transición: el mercado ya está probando tecnología, pero todavía necesita resolver las condiciones para escalarla.

Áreas donde se prevé aumentar el uso de IA · selecciones explícitas

Base de los porcentajes: 4 respuestas con selección explícita



Objetivos de inversión en IA · selecciones explícitas



TENDENCIA: los casos de uso están conectados con productividad, calidad y automatización, mientras los objetivos de inversión están fuertemente asociados a costos y productividad. Esto sugiere que el business case de IA en BPO continúa siendo principalmente operativo.

05 | El desafío de escalar

Las respuestas apuntan a integración tecnológica y presupuesto, pero también a change management, talento especializado, seguridad/compliance y ROI. La transformación de IA aparece así como una agenda de negocio y governance, no como una decisión de software.

UN CAMBIO CLAVE

La próxima inversión en IA se juzgará menos por si funciona técnicamente y más por si se integra con el modelo operativo, demuestra ROI y puede gobernarse a escala.

Barreras declaradas para acelerar la adopción de IA · selecciones explícitas

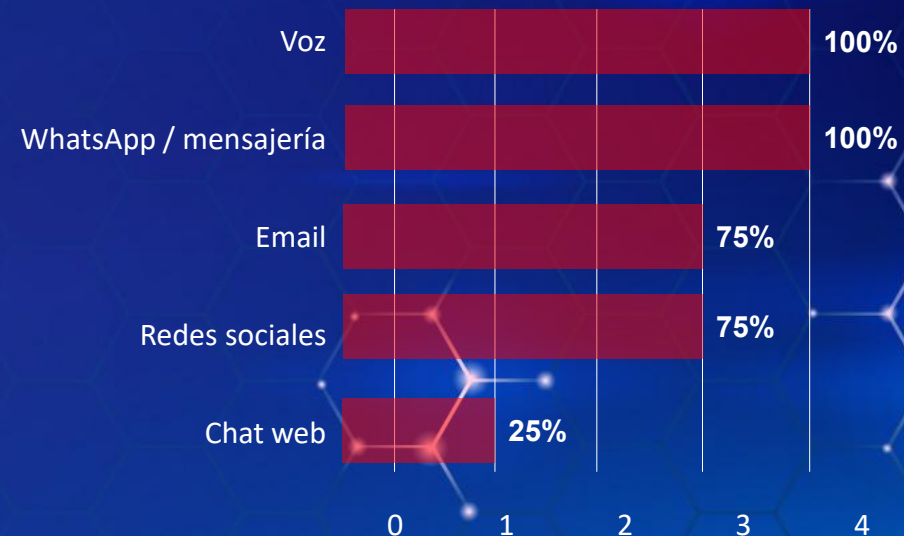


06 | La experiencia del cliente como eje de transformación

apexo

La voz y WhatsApp/mensajería aparecen empatados como los canales de mayor volumen entre las respuestas comparables con selección explícita, seguidos por email y redes sociales. Esto no describe una sustitución de voz por digital sino una convivencia de canales. El reto de la omnicanalidad es, por tanto, conectar experiencias y contexto entre canales, especialmente cuando la interacción debe pasar de automatización a atención humana.

Canales utilizados · selecciones explícitas



07 | El factor humano

Las respuestas abiertas introducen una dimensión que los indicadores de tecnología no capturan por sí solos: el talento. Aparecen referencias a capacitación, nuevas capacidades, retención del personal, responsabilidad, formalidad laboral y la necesidad de preservar el componente humano.

EL VALOR HUMANO

La automatización puede reducir el costo de las interacciones simples. El valor diferencial del talento aparece precisamente en las interacciones complejas, críticas y de alto contexto.

“El principal desafío será incorporar IA y automatización sin perder la calidad de la atención, manteniendo equipos capacitados y una experiencia diferenciada para cada cliente.”

“Adaptar el talento a la transformación tecnológica, desarrollando nuevas capacidades sin perder el componente humano que diferencia la experiencia del cliente.”

“El éxito del 2026 radica en automatizar con empatía, [...] fusionar la inteligencia artificial con el talento humano...”

“Equilibrar la eficiencia impulsada por IA con una experiencia humana que genere confianza, fidelización y valor para el negocio.”

“Equilibrar automatización e IA con una experiencia humana, ágil y personalizada...”

“El change management, integraciones entre los sistemas de los clientes y las tecnologías emergentes. Procesos de ciberseguridad y cumplimiento con el ROI de las iniciativas IA.”

08 | Perspectivas 2026

CRECIMIENTO

Solo 4 de las 9 organizaciones respondieron explícitamente esta pregunta. Entre esas 4, el 100% coincide en crecimiento moderado: ninguna marcó estabilidad, caída ni crecimiento significativo.

Ninguno de los entrevistados proyectó caída ni estancamiento — pero 5 de 9 organizaciones prefirieron no arriesgar un número. Si bien existe confianza en el crecimiento, los encuestados no indicaron porcentajes.

09 | Cinco implicancias estratégicas

1. Construir el modelo operativo de IA

Los pilotos deben conectarse con procesos, datos, workforce, quality y governance. Escalar IA requiere diseño operativo, no solo tecnología.

2. Hacer visible el ROI

El ROI poco claro y la presión por costos hacen necesario medir impacto en productividad, calidad, experiencia y costo por interacción.

3. Rediseñar el rol humano

El agente no desaparece: cambia de función. El valor se desplaza hacia resolución, contexto, excepciones, empatía y decisiones complejas.

4. Diseñar el hand-off

La transición entre bot, automatización y humano debe preservar contexto y continuidad. El hand-off se convierte en un elemento de CX.

5. Competir desde el valor integrado

La ventaja no estará en ser el operador más automatizado, sino en combinar tecnología, talento, eficiencia y experiencia de manera consistente.

10 | Metodología y notas sobre los datos

El estudio fue diseñado por APEXO para relevar tendencias, desafíos y oportunidades del sector BPO & Customer Experience en Perú. La información se presenta con fines estadísticos, de forma agregada y confidencial.

Participaron nueve organizaciones que representan el 80% del market share. .

Las cifras de cada pregunta se calculan únicamente sobre las respuestas que contienen una selección explícita. Una pregunta sin selección no se interpreta como “No”. Por esta razón, los tamaños de muestra pueden variar entre indicadores. Un patrón notable: las 5 organizaciones que no marcaron ninguna pregunta cerrada fueron, en cambio, las que escribieron las respuestas abiertas más extensas y detalladas de todo el estudio — una señal a considerar para el diseño de la próxima edición.

El análisis no pretende representar estadísticamente a la totalidad del mercado BPO peruano. Su objetivo es identificar señales, patrones y temas estratégicos dentro del universo participante.

APEXO DATA SURVEY 2026

BPO & Customer Experience en Perú
Tendencias, prioridades y desafíos