



Atento impulsa la creación de nuevos roles con IA generativa para transformar el sector CX

- La empresa acelera la innovación en el sector contratando especialistas en IA conversacional, incluidos ingenieros de prompt y diseñadores conversacionales, reforzando su compromiso con la tecnología centrada en las personas.

Miramar, FL | 19 de marzo de 2026 — Atento, uno de los mayores proveedores mundiales de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de transformación empresarial (CRM/BTO) y líder del sector, está asumiendo un papel destacado en la transformación del sector de la experiencia del cliente (CX) creando nuevos roles profesionales centrados en la inteligencia artificial generativa. Estos roles combinan creatividad, tecnología y experiencia humana para ofrecer soluciones más innovadoras y personalizadas a clientes de todo el mundo.

Esta iniciativa forma parte de la estrategia global BTO de Atento, que se centra en integrar la IA y la automatización en los procesos de atención al cliente, al tiempo que se mejora las capacidades humanas mediante formación continua e innovación tecnológica.

Nuevos puestos, incluyendo ingenieros de prompts, diseñadores conversacionales y analistas de IA, están ahora integrados en las operaciones de Atento, demostrando el compromiso de la empresa con la humanización de la tecnología y la entrega de experiencias personalizadas y fluidas al cliente.

"La tecnología no reemplazará a las personas. Esto les dará poder para que sean su mejor versión. En Atento, estamos formando equipos cada vez más cualificados para apoyar a nuestros clientes en este proceso de transformación, promoviendo el desarrollo del talento y creando nuevas oportunidades profesionales", explica Thiago Zanon, Director Global de RRHH en Atento.



La estrategia de Atento está alineada con el último [estudio de Gartner](#); para 2027, la mitad de las organizaciones que inicialmente planeaban reducciones significativas en su plantilla de atención al cliente cambiarán de rumbo, optando en su lugar por retener a los agentes humanos como una parte crítica de la experiencia del cliente.

Hasta la fecha, más de 40 nuevos puestos están relacionados con la IA generativa y la automatización, con una expansión global continua en marcha. La empresa también ha lanzado más de 15 programas de formación centrados en habilidades esenciales, incluyendo el uso de ChatGPT y otras herramientas de IA, metodologías de innovación y creación de prompts, asegurando que los empleados estén completamente preparados para los desafíos emergentes de la IA generativa.

Entre los profesionales que han dado forma a esta evolución se encuentran Vanessa Marquifável Serrani, que tiene un doctorado en Estudios Lingüísticos y ahora es ingeniera de prompts en Atento, y Natália Favrin Keri, diseñadora conversacional. Ambas representan una nueva generación de talento dedicados a desarrollar soluciones innovadoras impulsadas por IA alineadas con los objetivos empresariales de los clientes.

"Trabajar con IA conversacional no es solo programar respuestas. Se trata de entender cómo piensan y se comunican las personas, y luego traducir eso al lenguaje para las máquinas", dijo Vanessa Marquifável, ingeniera de prompts en Atento.

[Acerca de Atento](#)

Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de la experiencia del cliente y externalización de procesos empresariales ("CXM BTO") en América Latina y uno de los principales proveedores a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios nearshoring CXM BTO para empresas que operan en Estados Unidos. Desde 1999, la empresa ha desarrollado su modelo de negocio en 17 países, empleando a más de 80.000 personas.