

nBlock

IEEM · 11 JUNIO 2026 · Liderazgo en la era de la IA

De la productividad individual *a la arquitectura agéntica.*

Lecciones desde la distribución LatAm.

Gastón Kehyaian, MBA

Co-Founder & COO · nBlock

45 MIN · CHARLA + Q&A

ACTO I

El panorama.

Por qué la conversación sobre productividad individual está obsoleta y qué cambia en el organigrama cuando lo aceptamos.

1890s vs. 1920s.

La electricidad no cambió la fábrica hasta que se rediseñó el flujo.

1890s

Nueva energía, misma arquitectura.

Se reemplazó el vapor por electricidad pero se mantuvo el eje central. Las máquinas seguían colgando de poleas que bajaban del techo. Sin ganancias reales de productividad.

≡ *IA hoy: pegada sobre procesos rígidos.*

1920s

La fábrica rediseñada.

Electricidad distribuida permitió rediseñar el flujo de trabajo y crear nuevos roles. Cada máquina con su motor, cada operario en su puesto. Explosión de productividad.

≡ *La organización agéntica: rediseñada para IA.*

Más individuos rápidos no suman una organización más rápida si la estructura base fue construida para un mundo pre-IA.

Las empresas pioneras están rediseñando *su estructura.*

120→25

Equipos más pequeños

Reducción proyectada de un equipo de ingeniería corporativa. Los microservicios pasan de requerir 0.75 ingenieros por servicio a 0.1.

1:6→1:100

Cambio de proporciones

Transición del ratio de Especialistas por Generalistas. A 12 meses 1:25, a largo plazo 1:100.

30%

Reuniones de producto

Inician hoy con prototipos funcionales, no con diapositivas. Mandatos donde PMs y diseñadores también lanzan código.

Fuente: La Gran Reorganización — plano arquitectónico de la empresa nativa de IA.

LA PREGUNTA QUE DEFINE LA DÉCADA

¿Estás gestionando a los agentes, o los agentes te están gestionando a ti?



ORIENTACIÓN · AGENTES

Entregan información, recordatorios, evaluaciones de ruta. Operan la infraestructura del trabajo.



RELACIONES · HUMANOS

Crean confianza, lazos sociales, sentido de pertenencia. Por ahora, y por mucho tiempo son entre humanos.

El resultado: un organigrama más plano, menos capas, menos personas con un sistema operativo radicalmente más sofisticado debajo.

El fin de la hiper-especialización.

Nueve funciones tradicionales — Engineering, Product, Design, Sales, Marketing, CX, Finance, HR, Legal — colapsando en tres bloques.



R & D

Research & Development

Agentes de razonamiento analizan bugs; agentes de acción implementan funciones. Humanos definen la visión.



GTM

Go-to-Market

Agentes diseñan campañas y optimizan anuncios. Humanos cierran el trato construyendo confianza.



G & A

General & Administrative

Agentes corren nóminas, evalúan riesgos de contratos y planifican recursos. Humanos validan el cumplimiento.

Los 4 roles humanos críticos.

Cuando la operación se automatiza, estos son los que ganan peso en el organigrama.



Oficiales de responsabilidad

Asumen el riesgo. Interactúan con cortes, juntas y reguladores. Menos títulos distintos, mayor peso sistémico.



Arquitectos de sistemas

Deciden qué hace la IA de forma autónoma, qué requiere aprobación y las rutas de escalamiento. El rol de mayor apalancamiento.



Expertos en relaciones

Vendedores corporativos, líderes de HR, gestores de cuentas. A medida que la operación se automatiza, la confianza humana es el mayor diferenciador.



Validadores

Operan en la frontera de la confianza sistémica. Revisan código, análisis y resultados de IA en entornos de alto riesgo o físicos.

ACTO II

Aterrizando en LatAm.

Lo que pasa cuando esta tesis no es Silicon Valley y es un mayorista de bebidas en Montevideo o una ferretería en Córdoba.

El ERP, CRM y WMS guardan todo.

Creamos la capa que los activa.

Cualquiera sea el sistema, los datos están. Creamos la capa que los lee todos los días y los convierte en decisiones y acciones concretas del equipo.

01



Vender

El vendedor no tiene a mano qué SKUs dejó de comprar cada cliente ni dónde hay cross-sell. La lectura se hace a ojo o no se hace.

02



Operar

Pedidos por email que se retipean, compras sin rotación real, y rentabilidad que llega a los 45 días del contador.

03



Cobrar

Cuentas corrientes y cheques sin alertas proactivas. El cobrador prioriza por memoria y por el teléfono que suena.

Lo que escuchamos de nuestros clientes.

Tres frases que repetimos en 19 conversaciones distintas.

“

VENDER

"Perdimos al cliente y recién nos enteramos tres meses después."

Dueño · Distribuidora de consumo masivo

“

OPERAR

"El margen real se lo comen las notas de crédito y las entregas."

Dueño · Distribuidora de bebidas

“

COBRAR

"Nos debe plata gente que ni nos acordamos."

Gerente Comercial · Mayorista de alimentos

Tres pilares de dolor.

Una capa transversal que escucha, llama, tipea y reporta.

I

Vender más

Oportunidades Comerciales
Análisis de Competencia
Generación de Promociones

II

Operar mejor

Recepción de Pedidos
Planificación de Compras
Rentabilidad por cliente

III

Cobrar

Cobranza automatizada
Aging en vivo
Conciliación automática

CAPA TRANSVERSAL · AGENTES

Escuchan, llaman, tipean, reportan, sobre cualquier pilar.

01 Analista Comercial

Voice agent para fuerza de ventas en ruta.

02 Mystery Shopper

Relevamiento estructurado en punto de venta.

03 Reporting Agent

Cualquier empleado reporta — el agente categoriza.

PILAR I · VENDER

Que el vendedor sepa a quién llamar.

Cada mañana, leído directo del ERP: lista priorizada por vendedor, segmentación RFM, cross-sell y churn temprano.

CÓMO FUNCIONA

- 1 Lee historial de cada cliente y arma segmentación RFM (recencia, frecuencia, monto).
- 2 Detecta SKUs que el cliente dejó de comprar — patrón de quiebre vs. histórico.
- 3 Cruza con clientes similares y propone cross-sell con producto específico.
- 4 Entrega lista priorizada al vendedor por celular antes de la ruta.

RECOMENDACIONES DE HOY · CARTERA: M. ÁLVAREZ

CHURN**Moto Repuestos SA****+\$12.4k**

Dejó de comprar TX-991 (Filtro aceite) hace 45 días · compra típica c/14d.

CROSS-SELL**Bici Distribuidora****+\$8.7k**

Compra cubiertas pero nunca CM-204 (Cámaras) — 87% de clientes similares sí.

DORMIDO**Mayorista Este****+\$6.2k**

Sin pedidos hace 62 días · histórico \$4.2k/mes en frenos y transmisión.

Automatizá la recepción de pedidos.

Email, formulario, audio o foto → el agente interpreta, valida stock, confirma al cliente y carga al ERP.

INPUT · EMAIL DEL CLIENTE

Hola, mandame lo de siempre más:

2 cajas chorizo parrillero
3 panceta ahumada
pollo trozado 10
5 queso reggianito 1k
salame milán x6
mortadela tajada 500
jamón cocido feteado 8

Gracias, Juan



OUTPUT · CARGADO AL ERP

2	Chorizo Parrillero x12	Listo
3	Panceta Ahumada 500g	Listo
10	Pollo Trozado x1kg	Match 92%
5	Reggianito Horma 1kg	Listo
6	Salame Milán 250g	Listo
4	Mortadela Tajada 500g	Listo
8	Jamón Cocido Feteado 200g	Sin stock

Confirmación al cliente en 38 seg · escalado a humano sólo lo que no matchea.

El dinero que ya ganaste, cobrado a tiempo.

Aging en vivo, cartera priorizada del cobrador, conciliación automática y escalamiento al gerente cuando el saldo vencido supera el umbral.

CARTERA POR VENCER · U\$S 618k

0–15 d		\$284k
16–30 d		\$172k
31–60 d		\$98k
+60 d		\$64k

▶ Alerta enviada · 3 cheques vencen mañana

ÚLTIMAS 24 H · 3 EVENTOS

CHEQUE

Mayorista Este

alerta auto

Cheque #4211 vencido ayer · \$28k

CONCILIADO

Moto Repuestos SA

09:12

Transferencia \$42k matched a factura 0041

ESCALADO

Bici Distribuidora

auto

Saldo >60d supera umbral \$15k · pasa al gerente

Hablale a tu operación.

Tres agentes de voz activos. Voz + texto, sobre datos en vivo, sin fricción.



Analista Comercial

VENDEDOR EN RUTA

"¿Qué le faltó vender a Distribuidora San Martín este mes?"

Vienen 18% abajo. No te compraron galletitas dulces (suelen pedir 12 cajas) ni la línea de aceites. Stock hay para ambos.



Mystery Shopper

AUDITOR DE ZONA

"Sucursal Belgrano. Coca 2.25 a \$3.480, góndola completa, faltante en Quilmes 1L."

Anotado. 4to PdV con quiebre de Quilmes 1L esta semana. Subo alerta a abastecimiento.



Reporting Agent

CUALQUIER EMPLEADO

"Se me trabó la cinta 3 dos veces hoy, ya van tres días seguidos."

Listo, ticket #4218 a Mantenimiento, prioridad media. ¿Aviso al supervisor de turno?

ACTO III

Liderazgo en la era agéntica.

Lo interesante no es la herramienta. Es lo que le pasa al organigrama del distribuidor cuando estos módulos están en producción seis meses.

El impuesto de traducción.

Por qué pegar IA sobre Jira, Salesforce, Excel o el ERP de turno no escala.

INTERFAZ HEREDADA

Agente usando software diseñado para humanos.

Navegar por abstracciones diseñadas para cognición humana crea un cuello de botella exponencial.

~55.000

tokens por tarea

AGENT-NATIVE

Operaciones directas, expuestas para el agente.

Ignora la interfaz humana. Diseñado para el agente como usuario principal y el costo cognitivo se desploma.

~200

tokens por tarea

Por eso una capa específica para distribución supera a 'pongamos ChatGPT sobre el ERP'.

El riesgo sistémico.

Si los agentes hacen el trabajo junior, ¿de dónde sale el validador experto en 2035?

PASO 1

Los agentes asumen el trabajo junior

Análisis básico, primer borrador de código, reportes, contestar tickets. El input cuesta una fracción.

PASO 2

Punto ciego de experiencia

Los jóvenes no acumulan las repeticiones fundamentales. La curva de aprendizaje se interrumpe.

PASO 3

¿Quién valida en 2035?

El pool de validadores expertos se vacía si no lo reabastecemos deliberadamente. Problema de una generación.



Implicación para liderazgo

El plan de carrera del próximo experto se diseña hoy. Quien automatice sin pensar en la cantera, se va a quedar sin gente que pueda firmar.

El mandato humano.

Las mejores empresas no exigen adopción de IA mediante programas de capacitación. Contratan talento que ya piensa en sistemas y dejan que la cultura siga su curso.



Pensamiento sistémico

Ver cómo encajan las piezas, diseñar flujos de trabajo y orquestar la colaboración entre humanos y agentes. La habilidad más valiosa de la década.



Alta agencia

El instinto de no resistirse. Reinventarse constantemente. Mover primero, no esperar el manual. Probar, medir, ajustar.



Mentalidad de crecimiento

Colaborar con los agentes como punto de partida, no competir contra ellos. Cada release amplía la cancha, no la achica.

Los humanos que se inclinan hacia esta transformación no solo van a sobrevivir — van a ser quienes la diseñen.

CIERRE · Q&A

Las empresas que ganan
no son las que adopten IA.
Son las que rediseñen
su arquitectura.

Gracias.

Mag. Gastón Kehyaian · Co-Founder & COO, nBlock

nblock.ai

gaston@nblock.ai