



**Diseñando el Mañana:
IA, Adaptación y
Experiencias Memorables**

CX
FORUM
GUADALAJARA
2026

BIO

Ingeniero con más de 15 años de experiencia en liderazgo de estrategias comerciales y gestión de la experiencia del cliente, complementados por más de 9 años en entornos de servicios compartidos. Ha desarrollado una sólida trayectoria en los sectores de construcción, alimentos y suplementos alimenticios.

Enfocado en generar valor a través de la innovación, impulsado por los nuevos retos y las oportunidades que la inteligencia artificial ofrece para transformar organizaciones.



La Evolución de la Inteligencia Artificial

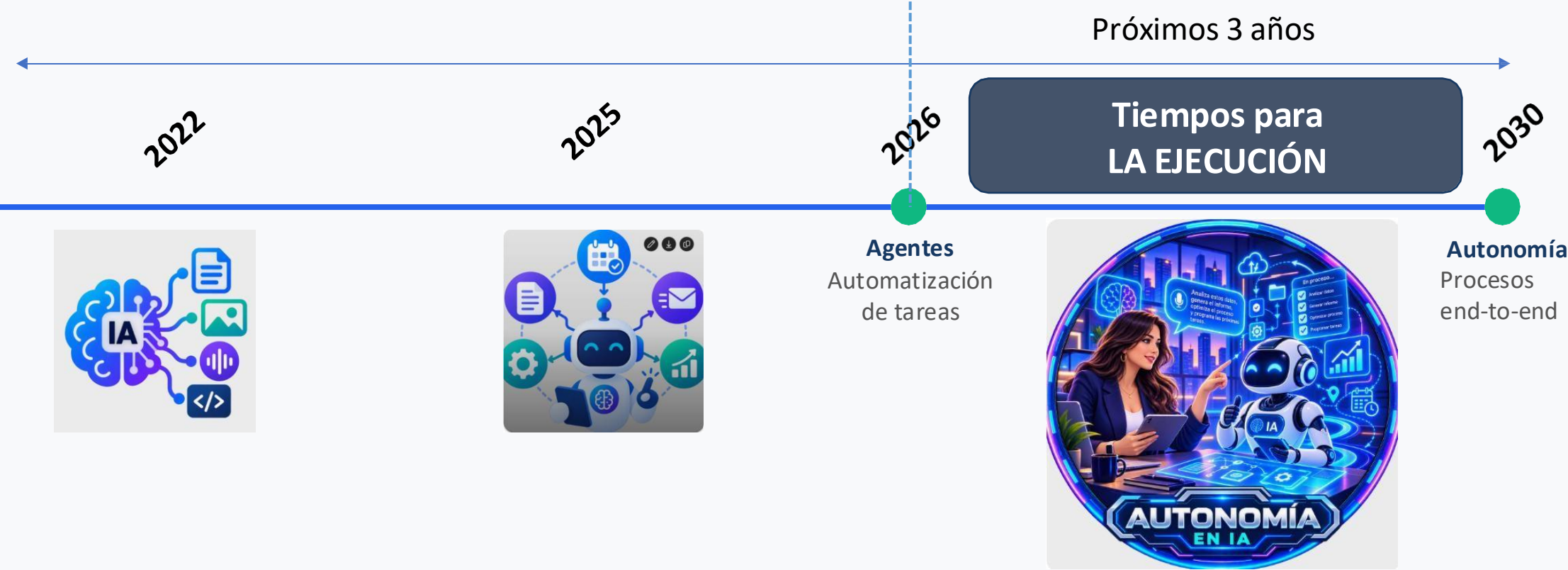
De sistemas especializados a agentes que transforman el trabajo



**La pregunta ya no es si la IA puede superar capacidades humanas.
La pregunta es qué tan rápido las organizaciones la convertirán en una ventaja competitiva.**

De la Inteligencia a la Autonomía

Evolución de la IA (2016-2031) | Resumen



2016-2025
Década de la Inteligencia
Modelos capaces de comprender, generar y razonar.



2026-2031
Década de la Autonomía
Agentes que ejecutan procesos completos.

Impacto Ejecutivo
Productividad, decisiones predictivas y operaciones autónomas.

Reflexión:

A medida que las organizaciones avanzan más allá de la experimentación y la siguiente fase de la ia agentic es:

- El rediseño de modelos operativos
- La gobernanza efectiva
- Marcos modernos de ROI
- Preparación de datos
- Adopción humana

En el proceso de
adaptación con la ia,
que sucede con
nuestras emociones?

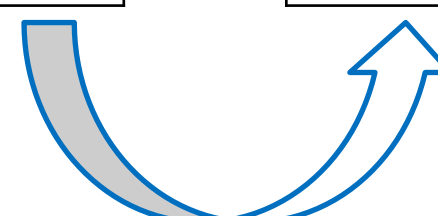
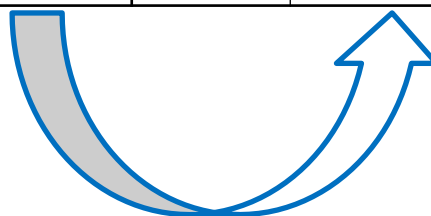
Como influye la ia
en mi?"



Personas

Nivel	Conocimiento de su puesto	Nivel	Conocimiento de IA
5	Experto en lo que hace	3	Avanzado
4	Conoce pero requiere guía		
3	Requiere algo de apoyo y	2	Medio
2	Atención para cumplir objetivos	1	Principiante
1	Aprendiz		

Dispuesto
SI
NO



Personas

la_Nivel de Competencias vs Personas



Arquitecto de ecosistemas de IA autonoma

Persona con amplia experiencia y un sólido dominio de la materia.

Sistemas Multiagentes Empresariales

Conoce bien el tema; solo requiere orientación ocasional.

Ingeniería de Agentes

Trabaja de manera independiente; sin embargo, requiere cierto apoyo y supervisión.

Aplicaciones LLM

Requiere atención periódica para garantizar que el trabajo realizado cumpla con las expectativas.

Fundamentos de Programación

Aprendiz en desarrollo que requiere apoyo y acompañamiento significativos para avanzar al siguiente nivel.





A
D
A
P
T
A
C
I
Ó
N

AL CLIENTE LO QUE PIDA

Escuchamos, entendemos
y **entregamos** exactamente
lo que necesitas.



ESCUCHAMOS



ENTENDEMOS



CUMPLIMOS



SATISFACEMOS

LO QUE
PIDA 😊

La experiencia es todo

Cuando
dependo de
alguien o de
algo.....

espero

Calidad
Velocidad
Reciprocidad
Claridad

“El método dad”

V
A
L
O
R

A
G
R
E
G
A
D
O

Mi propuesta para ti



ESCUCHAMOS



ENTENDEMOS



CUMPLIMOS



SATISFACEMOS

A N A L I Z A M O S

Errores comunes que te alejan de la experiencia memorable, para satisfacer a tu cliente:

- Ofrecer un servicio con personal no capacitado.
- Suponer que todos están con el mismo nivel de conocimiento +ia.
- No permear una cultura de innovación +ia. (Individuo y Empresa)
- Pensar que la gente aprenderá lo que tu esperas que aprenda +ia.
- No medir resultados o datos históricos +ia.
- Asumir que la tecnología que la ia te ofrece será vigente en 1, 2 o 3 años.
- No intentar desarrollar dentro lo que tu equipo y gente necesitan – Tu portafolio de servicios.

DENTRO Y FUERA

TU EQUIPO Y TUS CLIENTES



Colaboración
más efectiva



Mayor productividad
e impacto



Aprendizaje y
crecimiento continuo



Bienestar y enfoque
humano



Experiencias
personalizadas



Relaciones de
confianza



Soluciones más
relevantes



Satisfacción
y lealtad



Inteligencia Artificial
Potencia, automatiza
y conecta



TU EQUIPO

Empoderamos a tu equipo con IA
para que sea más creativo,
eficiente y humano.



TUS CLIENTES

Generamos valor real para tus clientes
a través de soluciones más inteligentes,
cercanas y significativas.



La tecnología nos conecta, pero el enfoque humano nos diferencia.

Dentro y fuera. tu equipo y tus clientes. juntos creamos resultados extraordinarios.

Hoy las conversaciones se enfocan menos en las capacidades tecnológicas y más en la implementación práctica de agentes de IA.

Como mantenerse competitivos en la era de la IA?

¿Qué está impidiendo que la IA agentica genere valor a escala empresarial?

¿Cómo deberían prepararse las organizaciones para los sistemas autónomos?

¿Qué casos de uso agenticos realmente vale la pena perseguir?

¿Cómo debería medirse el éxito de la IA?

La experiencia es todo

PERSONAS • TECNOLOGÍA • INTELIGENCIA



Interacción Humana

Empatía que genera confianza



Canal Digital

Conveniencia que impulsa decisiones



Automatización Inteligente

Respuestas rápidas, experiencias mejores



The logo is centered within a white circle on a blue gradient background. It features the letters 'CX' in a large, bold, blue font with a horizontal gradient from light blue to dark blue. Below 'CX' is the word 'FORUM' in a bold, black, sans-serif font. Underneath 'FORUM' is the word 'GUADALAJARA' in a smaller, blue, sans-serif font. At the bottom is a blue rounded rectangle containing the year '2026' in white, bold, sans-serif digits.

CX

FORUM

GUADALAJARA

2026

CX FORUM GUADALAJARA 2026

22 Y 23 DE
SEPTIEMBRE
2026

Hotel Riu Plaza,
Guadalajara, Jalisco

<https://globalcxforum.com.mx/gdl/>

TEXTO DE EJEMPLO:

¡Acompañame a #CxForumGuadalajara 2026!

En la conferencia **Diseñando el mañana: IA, Adaptación y Experiencias Memorables** donde hablaremos sobre la adaptación como seres humanos con la IA y mantener el control de la experiencia que queremos brindar a nuestros clientes.

¡Espero verlos ahí!

#ResonanciaIMT #CustomerExperienceIMT #Visión2030

