



IA en CX:
Errores invisibles que
destruyen resultados visibles

CX

FORUM

GUADALAJARA

2026

Una historia de...



RESULTADOS
IMPRESIONANTES



MÉTRICAS
DE ÉXITO



CASOS PARA
PRESUMIR



APRENDIZAJES
REALES



PROCESOS
QUE IMPORTAN



DECISIONES
QUE MARCAN
EL CAMINO



IMPACTO EN
LA EXPERIENCIA
DEL CLIENTE

IA en Customer Experience

Cinco errores invisibles críticos

NO existe una fórmula mágica. Cada empresa tiene procesos, clientes, cultura, tecnología y capacidades diferentes.

Pero SÍ existen metodologías que ayudan a reducir significativamente la probabilidad de fracaso.

01

Falta de visión estratégica

Se adopta la IA como herramienta y no como respuesta a un problema de mejora a la experiencia del cliente.

02

Desalineamiento cultural

La organización no acompaña el cambio: sin adopción interna, la tecnología no transforma la experiencia.

03

Organización no preparada y datos no listos

Asumir que estamos listos sin evaluar brechas de conocimiento, políticas claras y gobernanza de datos.

04

Probar la tecnología, no la experiencia

Soluciones que no se integran al ecosistema y desconectadas de la realidad del cliente.

05

Confundir productividad con satisfacción

Confundir el rendimiento operativo con la satisfacción del cliente y la relevancia a largo plazo.

Error No. 1

Resolver el problema equivocado

Que algo pueda automatizarse no significa que deba automatizarse

✗ ¿Qué podemos automatizar?

✓ ¿Qué experiencia queremos mejorar?

✗ ¿Cuánto podemos automatizar?

✓ ¿Qué debemos transformar para mejorar realmente la experiencia?



Los objetivos de la compañía pueden cumplirse al mismo tiempo que la experiencia del cliente se deteriora

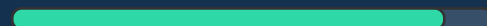
Error No. 2

Pensar que el problema es tecnológico cuando en realidad es organizacional

1 Los Pioneros

"Ya lo probé y me funciona."

PESO DE SU OPINIÓN



Alto: marcan la pauta

CÓMO ACTÚAN

- Prueban antes que nadie
- Contagian con resultados
- Vuelven hábito lo nuevo

CÓMO SUMARLOS

- Darles el escenario y la voz
- Acceso anticipado a todo
- Co-crear el programa con ellos

Si los dejas fuera: se apaga el impulso y se pierden aliados estratégicos de cambio.

2 Los Seguidores

"Si el equipo lo usa, yo también."

PESO DE SU OPINIÓN



Bajo: siguen la corriente

CÓMO ACTÚAN

- Se mueven cuando el equipo se mueve
- Ni a favor ni en contra
- Piden claridad, no discursos

CÓMO SUMARLOS

- Que vean ganar a los Pioneros
- Mensajes cortos y frecuentes
- Guías paso a paso

Si los dejas fuera: se quedan fuera, confundidos y sin usar nada.

3 Los Guardianes

"Muéstrame la evidencia y hablamos."

PESO DE SU OPINIÓN



Alto: tienen la llave

CÓMO ACTÚAN

- Piden evidencia antes de avanzar
- Cuidan lo que ya funciona
- Temen perder el control
- Usan las reglas como freno

CÓMO SUMARLOS

- Victorias pequeñas y controladas
- Hacerlos dueños de las reglas
- Pilotos que bajen el riesgo
- Mostrar que la IA los fortalece

Si los dejas fuera: pueden detener toda la transformación.

4 Los Resistentes

"Esto no es para mí."

PESO DE SU OPINIÓN



Bajo: pero hacen ruido

CÓMO ACTÚAN

- El cambio les da miedo
- No dominan la IA
- Siembran dudas
- Se sienten rebasados

CÓMO SUMARLOS

- Nunca darles derecho de veto
- Capacitar y acompañar de cerca
- Claridad para bajar el miedo
- Mostrarles su beneficio personal

Si los dejas fuera: contagian desánimo y frenan la cultura.

ABREN CAMINO

LO FRENAN

Error No. 3

Pensar que la organización y los datos están listos

No demos nada por sentado.

Tener datos no es tener datos utilizables.



Error No. 4

Probar que la tecnología funciona, pero no probar que la experiencia funciona

El cliente real no sigue nuestros escenarios de prueba

- ✗ ¿La tecnología funciona?
- ✓ ¿Funciona para el cliente?
- ✓ ¿Funciona como esperamos cuando la ponemos frente a clientes reales?



IA generativa introduce comportamiento no determinista: Del laboratorio controlado a la vida real en un rollout gradual y un escalamiento humano bien diseñado

Error No. 5

Confundir actividad con éxito

LO QUE MIDE LA TECNOLOGÍA

- Más interacciones atendidas
- Menos transferencias
- Menor tiempo de atención
- Mayor porcentaje de automatización



LO QUE CAMBIA PARA EL CLIENTE

- ¿Se resolvió realmente el problema?
- ¿Bajó la tasa de abandono?
- ¿Aumentó la satisfacción?
- ¿Generamos más valor?

El comportamiento del sistema puede cambiar con modelos, prompts, conocimiento o configuración

Porque en CX, el verdadero éxito de una implementación no es que funcione hoy:

Es que siga siendo relevante mañana para los clientes

Una última reflexión

Empresas que recortaron posiciones por IA están volviendo a contratar esas capacidades

Companies Are Rehiring Workers They Cut for AI—and the Reason Is a Wake-Up Call for Leaders

Fuente: Inc. Magazine (análisis basados en las predicciones de mercado de Forrester y Gartner).

Employers are quietly rehiring the people AI replaced, and paying them less to come back

Forrester finds 55% of employers regret their AI layoffs, while in Europe the consultation American executives are choosing to do is about to become an enforceable duty.
Fuente: The Next Web (TNW).

Companies with the highest intensive AI investments increased their global headcount by 10.2% in the two years following adoption.

Fuente: Revelio Labs & Ramp.

“Map the work before you eliminate the people doing it”

Forrester / Gartner

El futuro del **Customer Experience** no será humano contra IA

Será: Humano + IA



Muchas Gracias!

