

DEC México
Solutions

Beyond Technology:

Orquestando Experiencias que Generan Valor & Impacto



Impartida por:

CARLOS GODOY

Sales & Success
Customer Director

izo



Resumen de la Sesión DEC Solutions: Transformando la Experiencia en Resultados

Ponente: Carlos Godoy, Sales & Success Customer Director.

Fecha: 24 de Septiembre del 2026.

Introducción

En nuestra más reciente sesión estratégica de capacitación ejecutiva en DEC México, nos reunimos para abordar un reto fundamental: cómo transformar la gestión de la Experiencia del Cliente (CX) y de los Empleados (EX) en resultados tangibles para el Estado de Resultados de las empresas. Durante el encuentro, coincidimos en que los programas tradicionales de Voz del Cliente (VoC) están perdiendo fuerza. Es momento de dar el salto hacia modelos enfocados en el Retorno de la Experiencia (ROX), aprovechando datos de comportamiento, inteligencia artificial predictiva y métricas financieras como el Earned Growth Rate (EGR).

Por qué el modelo tradicional de Voz del Cliente ya no alcanza

Analizamos cómo los esquemas tradicionales de medición de voz surgieron para juntar retroalimentación, pero no para demostrar un impacto financiero claro. Esto ha provocado fallas recurrentes en las organizaciones:



- **Preguntar lo que ya sabemos:** Cansamos a los clientes pidiendo datos operacionales que ya tenemos en casa.
- **Enfocarnos solo en la muestra estadística:** Gastamos tiempo armando reportes masivos en lugar de ubicar los puntos exactos donde se crea o pierde valor.
- **Medir satisfacción sin mirar la rentabilidad:** Llenamos tableros con métricas que no le dicen a los líderes qué decisiones tomar para proteger sus ingresos.
- **Llegar demasiado tarde:** La información llega cuando el cliente ya se fue o el costo ya se pagó. Se explica el problema, pero no se evita.
- **Priorizar por volumen de quejas:** Nos enfocamos en el ruido más alto y dejamos pasar las fricciones ocultas que más dinero cuestan.

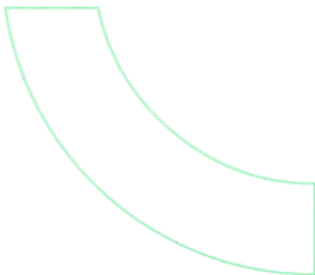
Los 5 retos clave para impulsar el Retorno de la Experiencia (ROX)

- Para que CX deje de verse como un área de soporte y se consolide como un motor estratégico, destacamos cinco retos indispensables:

1. Monetizar los programas de voz y trabajar en tres horizontes

El objetivo principal debe ser capturar beneficios financieros. Para lograrlo, los programas deben evolucionar combinando tres frentes de trabajo simultáneos:

1. **Horizonte 1 (Eficiencia):** Optimizar los procesos actuales, agilizar operaciones y asegurar el cierre de ciclo en las quejas.
2. **Horizonte 2 (Crecimiento):** Usar la voz del cliente para anticipar necesidades, personalizar experiencias y tomar mejores decisiones comerciales.
3. **Horizonte 3 (Transformación):** Descubrir ideas disruptivas y explorar nuevos modelos de servicio que impulsen la innovación del negocio.





2. Diseñar un "Close the Loop" estratégico

Cerrar el ciclo no es mandar un correo genérico de agradecimiento. Se trata de adaptar la respuesta según cada tipo de cliente:

- **Detractores:** Brindar atención directa y especializada para resolver su problema de inmediato y evitar que se vayan.
- **Neutrales:** Conectarlos con campañas o iniciativas que refuercen la relación y el conocimiento de la marca.
- **Promotores:** Impulsar ventas cruzadas, pedir recomendaciones y ofrecer incentivos para potenciar su valor en el tiempo.

Para sostener esto, combinamos un *Inner Loop* ágil para casos individuales y un *Outer Loop* liderado por la dirección para resolver problemas estructurales.

3. Capturar inteligencia de experiencias no solicitadas

Como las encuestas tradicionales tienen cada vez menor respuesta, el enfoque moderno exige integrar tres tipos de información:

- **Datos de experiencia:** Entender las emociones del cliente hacia la marca.
- **Datos operacionales:** Relacionar las transacciones de negocio con el comportamiento en el mercado.
- **Datos conductuales:** Analizar la interacción real e indirecta del cliente en redes, foros, navegación y centro de atención.





4. Conectar la experiencia con el Earned Growth Rate (EGR)

Las buenas experiencias aumentan las compras y las recomendaciones; las malas elevan los costos de soporte y reclamos. Para medir esto con números reales y contables, impulsamos la adopción del **Earned Growth Rate (EGR)**, una métrica que evalúa qué porcentaje del crecimiento de ingresos proviene de:

Para medir con rigor financiero este impacto en la cartera corporativa, más allá de encuestas de percepción reputacional como el NPS clásico, las marcas líderes mundiales están adoptando activamente el framework metodológico del **Earned Growth Rate (EGR)** [cite: 2]. El EGR es una poderosa métrica apoyada íntegramente en los registros contables duros que identifica y evalúa de manera fehaciente qué porcentaje preciso del crecimiento neto de ingresos corporativos se origina orgánica y naturalmente por [cite: 2]:

- Clientes actuales que renuevan o compran más gracias a su satisfacción.
- Nuevos clientes que llegan atraídos por recomendaciones de boca en boca, sin costo extra de captación.

5. Conectar la Experiencia del Cliente (CX) con la del Empleado (EX)

Las fricciones internas del equipo siempre se trasladan al cliente final. Un equipo comprometido y con procesos fluidos eleva directamente la calidad del servicio. Las empresas que gestionan a la par CX y EX logran crecimientos muy superiores.

Sin embargo, no basta con tener colaboradores satisfechos: el compromiso debe estar ligado al desempeño y a los objetivos del negocio. El reto está en identificar perfiles clave e impulsar una cultura donde el bienestar de la gente vaya de la mano con los resultados de la empresa.



Pilares para orquestar el ecosistema de experiencia

En la sesión compartimos los pilares fundamentales para que la gestión de experiencia funcione de manera transversal en toda la organización:

Pilar Estratégico	Propósito e Impacto en la Organización
Gobernanza y Estrategia Clear	Alinear las señales capturadas con las metas financieras y definir responsabilidades claras en cada equipo.
Tecnología y Analítica Predictiva	Conectar múltiples fuentes de datos y aplicar analítica avanzada para tomar decisiones informadas y oportunas.
Acción y Autonomía en Primera Línea	Dar herramientas y capacidad de resolución al personal operativo para cerrar ciclos rápidamente e ir ajustando el servicio.
Cultura Orientada al Valor	Promover una mentalidad enfocada en resultados contables y compartir casos de éxito internos para demostrar el beneficio de CX.

Construyendo el futuro de la experiencia desde DEC México

Desde DEC México, reafirmamos que diseñar excelentes experiencias no es una moda ni un asunto de buenas intenciones. Se trata de una disciplina rigurosa para generar valor, retener clientes y mejorar la rentabilidad general. La diferencia entre las empresas que lideran el mercado y las que se quedan atrás radicará en su capacidad de evolucionar hacia este gobierno predictivo de la experiencia.



Te invitamos a seguir fortaleciendo tus herramientas e indicadores estratégicos para llevar estas conversaciones al más alto nivel directivo.

Únete a nuestra comunidad ejecutiva en DEC México y conoce la **Certificación CX Pro**. Descubre más sobre nuestra propuesta formativa y membresías en asociaciondec.mx para transformar tus iniciativas de experiencia en palancas reales de crecimiento.

Graduado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad de Málaga, complementó su formación con un MBA y un Máster en Experiencia de Cliente en la Escuela de Organización Industrial, además de un Programa Ejecutivo en Innovación en la Economía Digital en ICEMD.

Se unió a Izo en 2015, especializándose en diseñar estrategias de Experience Management para grandes compañías.

Actualmente, lidera las operaciones de consultoría de IZO a nivel internacional, coordinando proyectos y equipos globalmente. Paralelamente, comparte su experiencia y pasión por la gestión de la experiencia como formador en ESIC University, Florida International University (FIU) y la Universidad Isabel I.



Carlos Godoy
Sales & Success
Customer Director

izo

Síguenos en
nuestra
comunidad

**CERTIFICACIÓN
CX PRO**

Inicio: 27 de enero de 2027

NUEVA EDICIÓN

REGÍSTRATE

Hazte **Socio
DEC México**
dando clic
aquí

