Tecnología todos la tenemos,
experiencia es lo que nos **diferencia.**

expro by emtelco

Agentic IA

Y experiencia del cliente


Tecnología todos la tenemos,
experiencia es lo que nos **diferencia.**
expro
by emtelco
IA en la era del agente: adopción, poder y el imperativo de la humanización Análisis
estratégico sobre la evolución tecnológica, la paradoja de la confianza y el *framework* para escalar con éxito en 2026.

Síntesis ejecutiva



El auge agentico:

La IA transiciona de generar respuestas a ejecutar acciones de forma autónoma **(CAGR 43.8%).**



La paradoja de confianza:

A medida que la IA gana poder, la confianza del usuario colapsa (cayendo **al 35%),** frenando el escalamiento corporativo.



El *framework* de solución:

La humanización **(Transparencia, Control, Adaptabilidad)** no es ética opcional, es el driver matemático del **ROI.**

Tecnología todos la tenemos, **experiencia** es lo que nos **diferencia.**

expro by emtelco

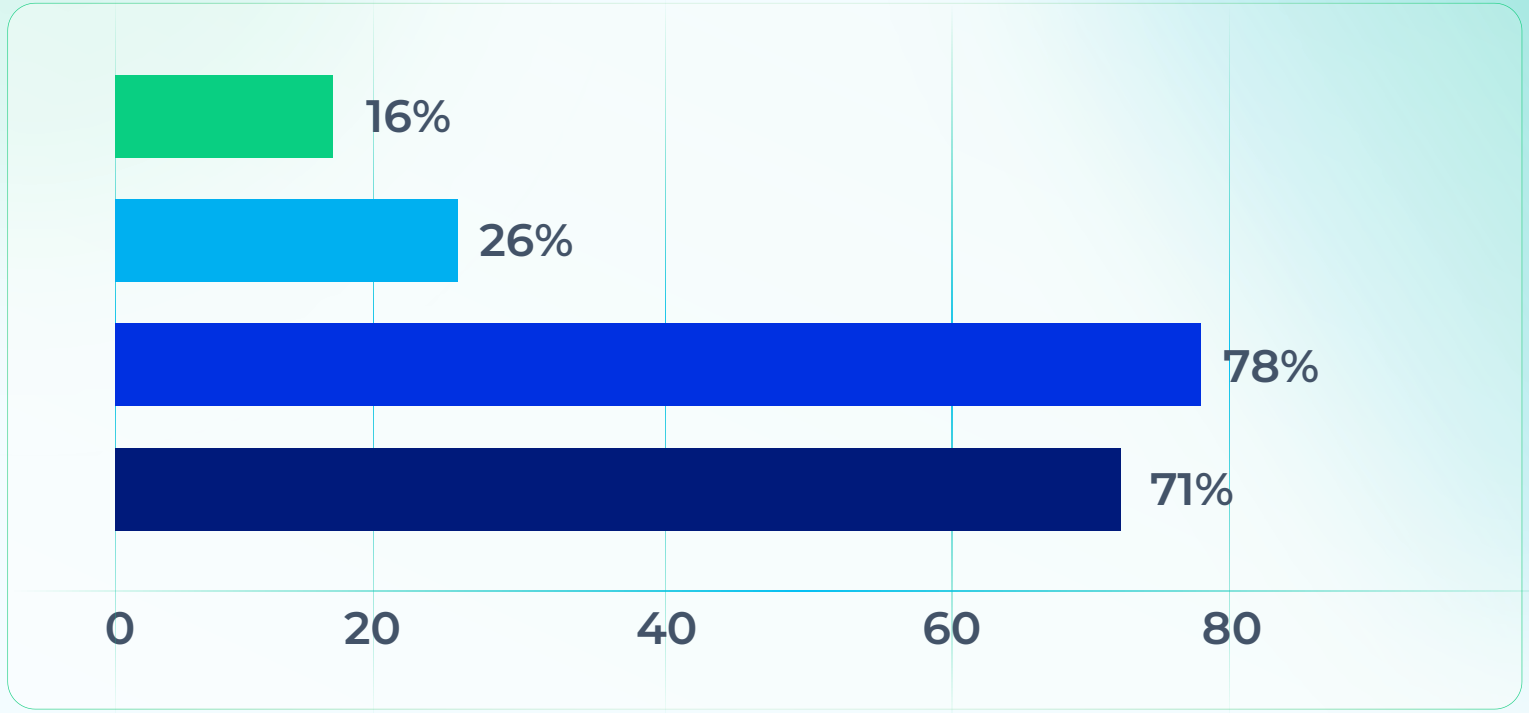


01 La adopción de IA: dónde estamos hoy

Tecnología todos la tenemos,
experiencia es lo que nos **diferencia.**

expro by emtelco

Estado de la adopción de IA – 2024/ 2025



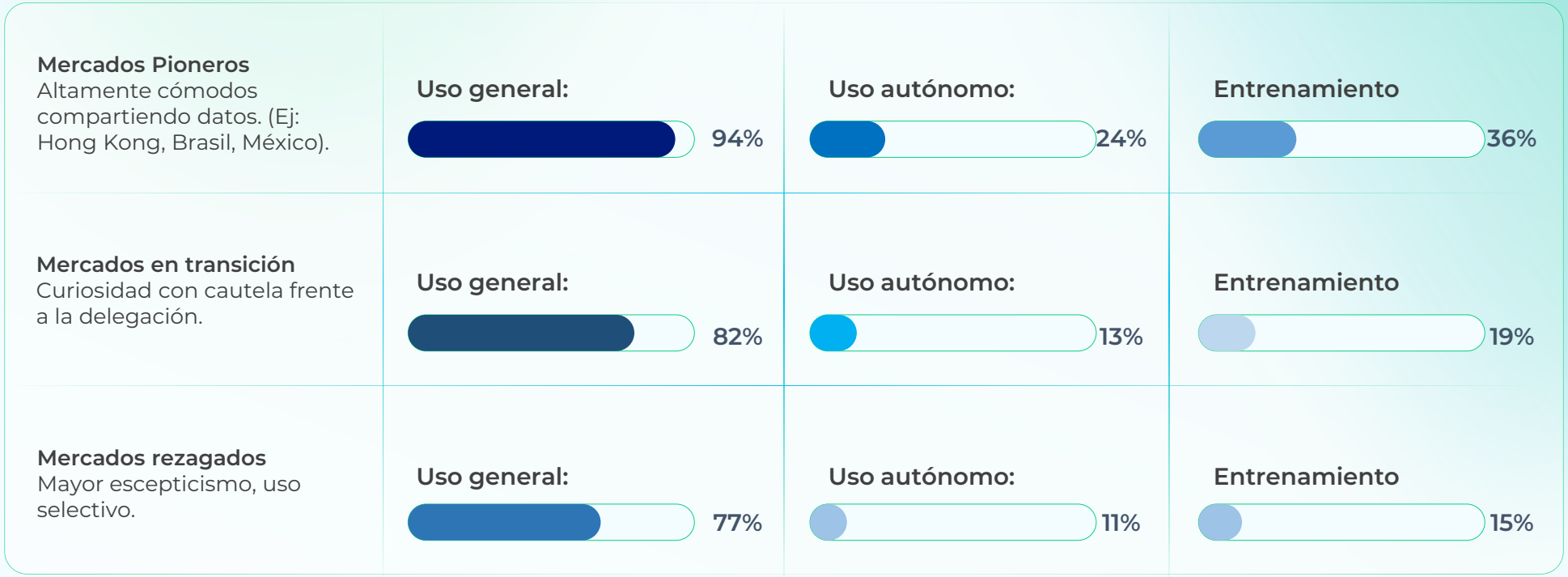
Porcentaje (%)

Fuentes: *McKinsey State of AI 2025 | WalkMe AI Adoption Report | Wharton AI Adoption Study 2025*

Tecnología todos la tenemos,
experiencia es lo que nos **diferencia.**

expro by emtelco

El dilema del despliegue:
un solo modelo no funcionará



Insight: El riesgo no es que la IA **autónoma** llegue antes de que la gente esté lista, **sino que llegue antes de que las empresas entiendan qué mercados están listos para adoptarla.**

02 La paradoja corporativa: avance

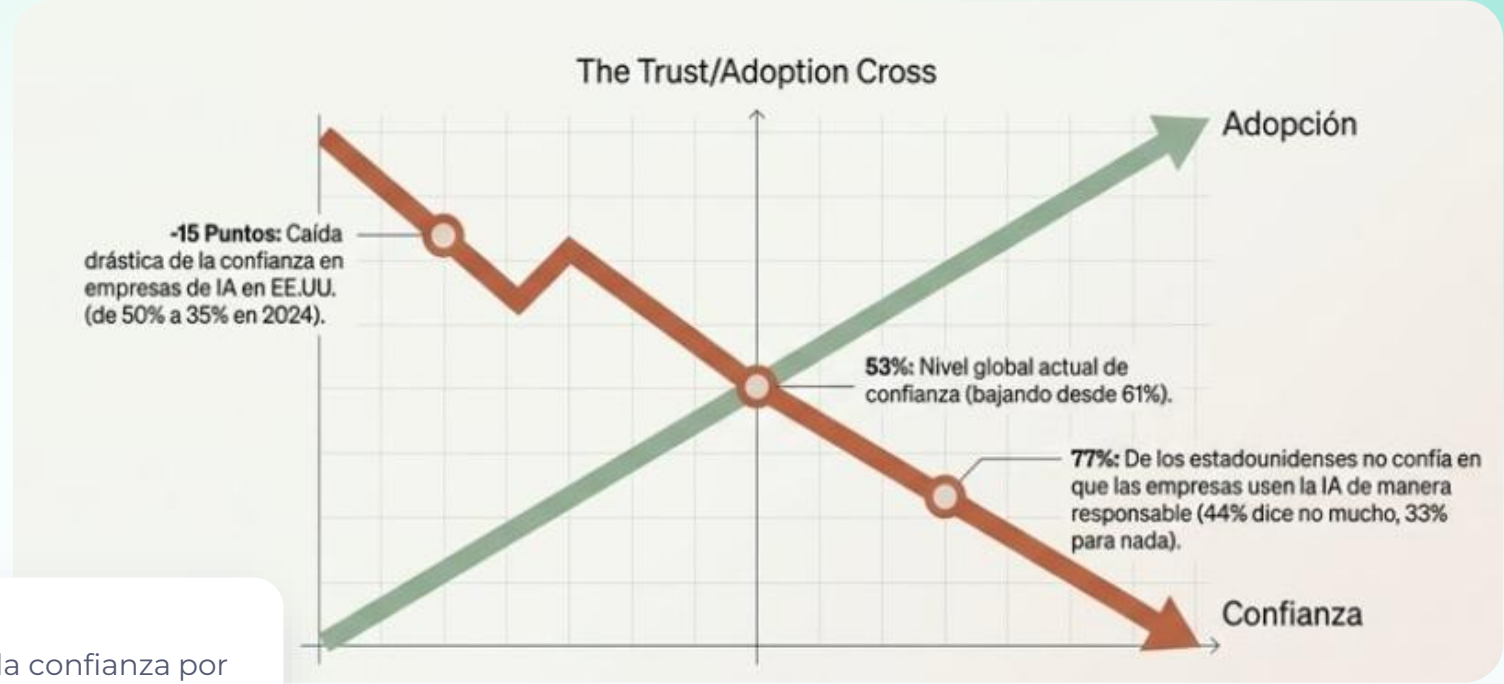


Tecnología todos la tenemos,
experiencia es lo que nos **diferencia.**

expro by emtelco

El déficit de confianza:
la realidad estructural del usuario final

"Trustwashing ocurre cuando las marcas crean la ilusión de transparencia mientras ocultan sesgos o limitaciones. **Diseñar para la confianza no es lo mismo que comercializar la confianza.**
— UXmatters, 2025.



La raíz de la rigidez
Los sistemas actuales erosionan la confianza por su rigidez estructural: **no permiten volver atrás, no explican sus decisiones y no se adaptan al contexto.** Generan trabajo en lugar de eliminarlo.

03 Barreras de confianza del usuario final

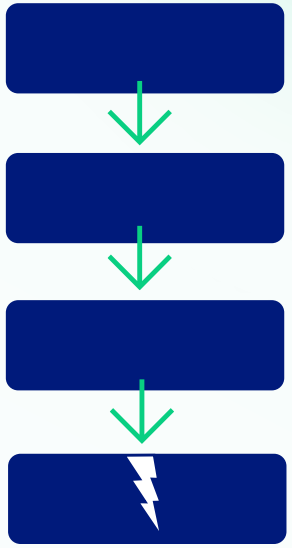


Tecnología todos la tenemos,
experiencia es lo que nos **diferencia.**

expro by emtelco

La anatomía de la **desconfianza del usuario**

La caja negra



Carencia de iteración: Imposibilidad de volver atrás en una conversación.

Rigidez cognitiva: Incapacidad de formular preguntas adicionales sobre la marcha.

Opacidad de ejecución: Ausencia de mecanismos para verificar si la petición se ejecutó correctamente.

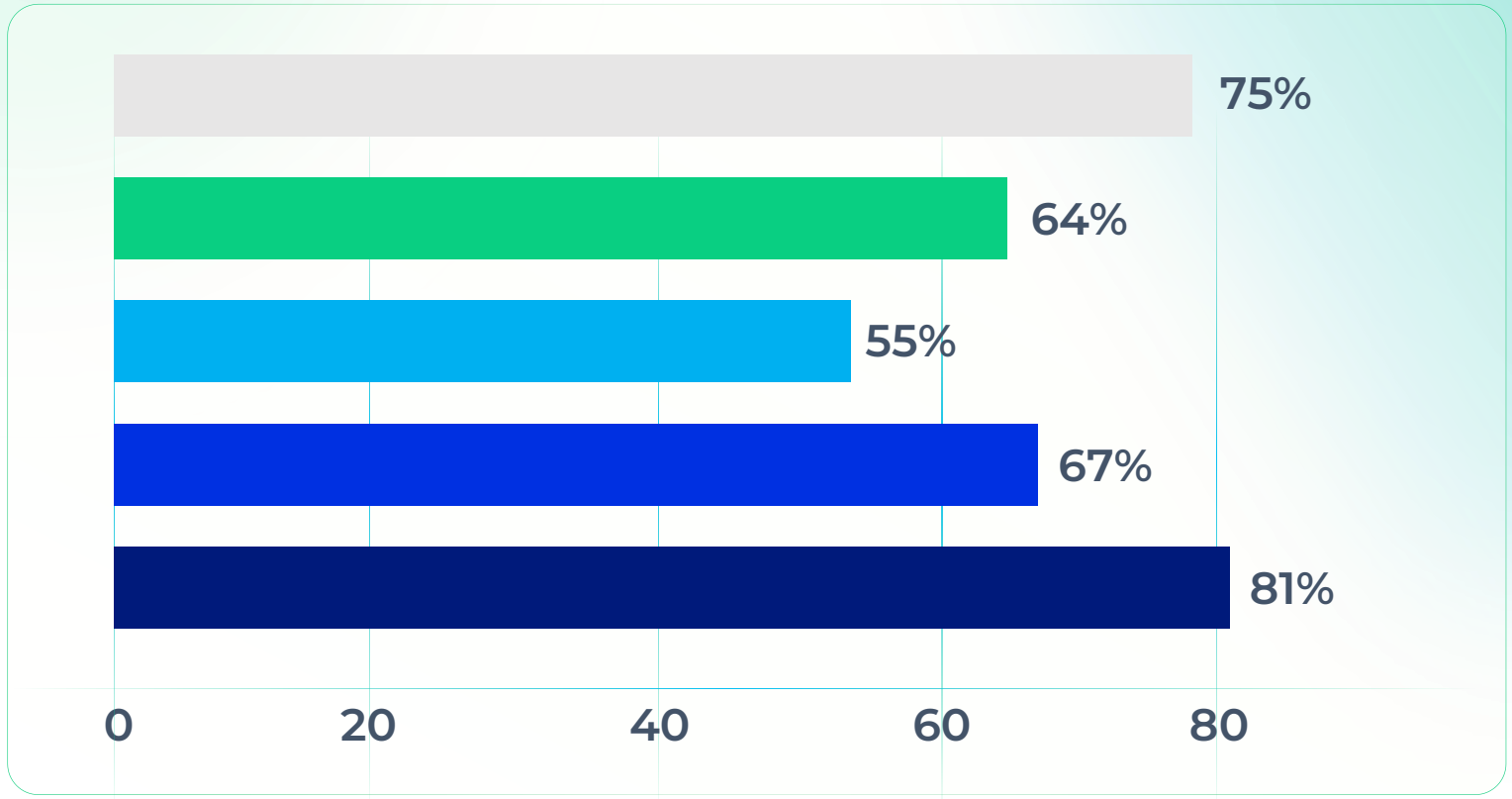
FAIL STATE

La caja negra



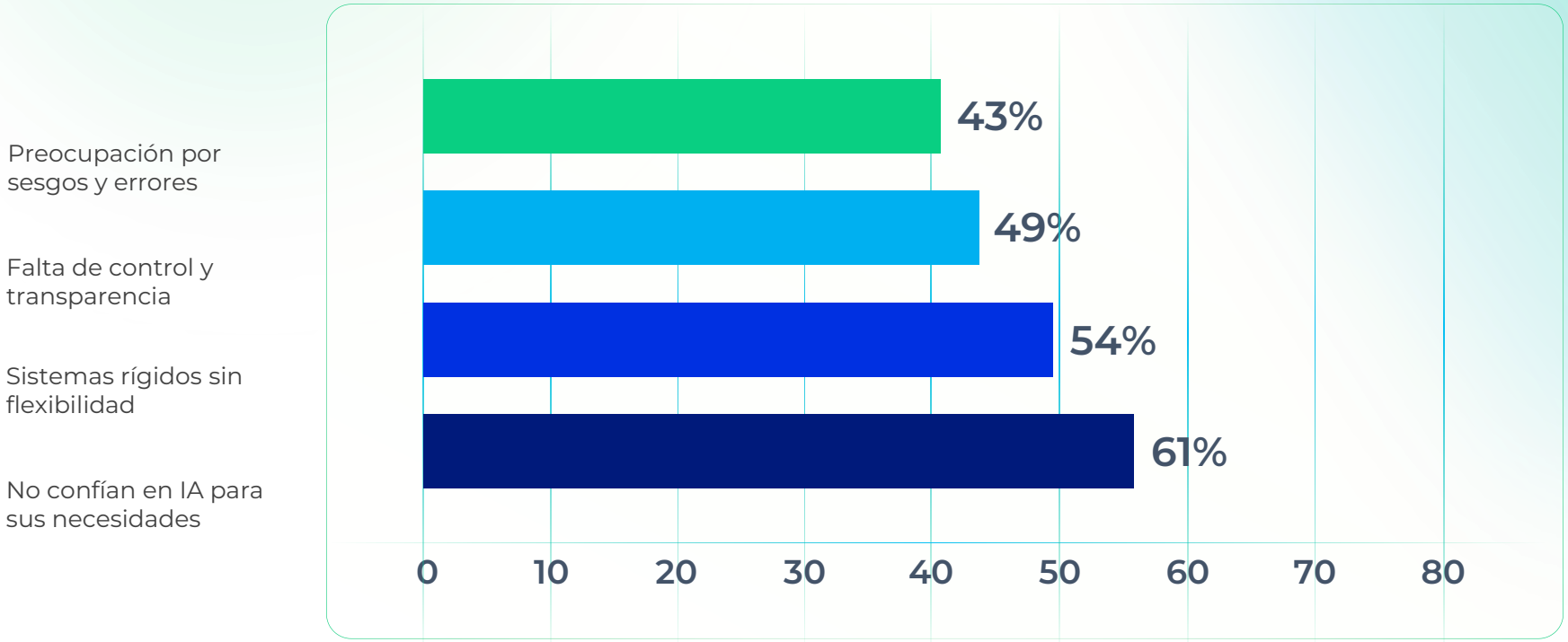
Conclusión: Un sistema rígido genera una sensación inmediata de pérdida de control. Si el usuario no puede corregir el rumbo, abandonará la herramienta tras el primer intento fallido.

La realidad de la autoatención con IA:
lo que siente el usuario.



Fuentes: Verint Survey 2024 I Glance CX Trends 2026 I Gartner CX 2024 SupportNinja 2024

Principales barreras de confianza
del usuario final



Fuentes: Verint Survey 2024 I Glance CX Trends 2026 I Gartner CX 2024 SupportNinja 2024

¿Qué busca realmente el usuario?

La motivación detrás de la voz va mucho más allá de la simple ejecución de una tarea.



Capa superficial (necesidad explícita)
Objetivo: Resolver un problema transaccional (agendar una cita, comprar, cancelar un servicio).
Métrica: Precisión de la respuesta.

Capa central (necesidad implícita)
Objetivo: Reducción drástica de la carga cognitiva.
Insight: El usuario busca transferir el esfuerzo operacional. Quieren que la IA tome el volante de la conversación, guiando el proceso sin requerir comandos exactos.

Capa profunda (necesidad fundamental)
Objetivo: Confianza y control.
Insight: Necesitan confirmación perceptual de que la máquina los está escuchando continuamente, con la libertad de cambiar de opinión a mitad de la frase sin romper el sistema.

04

Agentic AI:
del asistente al ejecutor



Tecnología todos la tenemos,
experiencia es lo que nos **diferencia.**

expro by emtelco

El cambio de paradigma:
del asistente que responde, al agente que ejecuta



Fase 1: GenAI Tradicional (responde)

- El usuario proporciona instrucciones exactas.
- La IA orienta y devuelve información.
- El usuario debe ejecutar la tarea manualmente basándose en la respuesta.



Fase 2: Agentic AI (ejecuta)

- El usuario define un objetivo.
- La IA toma decisiones dentro de límites y ejecuta los pasos necesarios en múltiples sistemas.
- Actúa por el usuario, entregando un resultado final tangible.

El mercado en explosión

$5.25B (2024) → **$199B** (2034)

Tasa de Crecimiento Compuesta (CAGR): **43.84%**

Para 2028, **el 68% de interacciones con clientes serán manejadas por agentes.**

Anatomía de un Agente:
cómo opera el ciclo de autonomía

Entiende (Interpretación de intención)
Interpreta la intención real y el contexto del usuario, yendo más allá de las palabras exactas utilizadas en el *prompt* inicial.



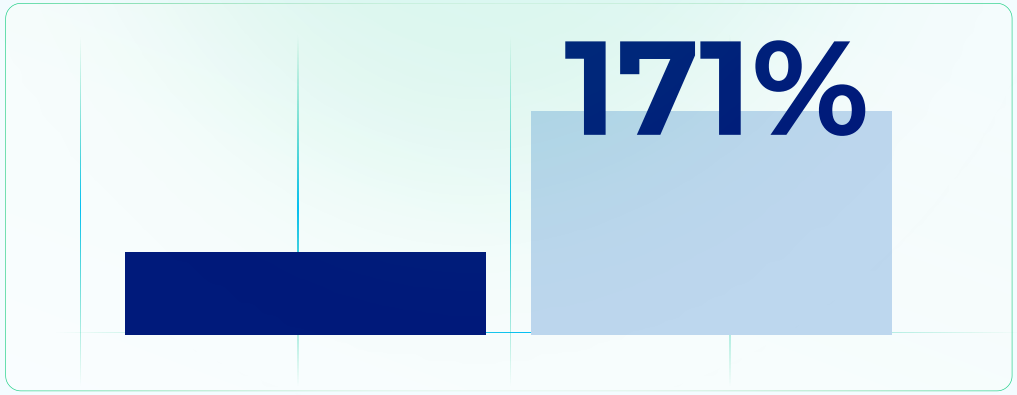
Planifica (Diseño de ruta)
Diseña la ruta óptima de múltiples pasos para lograr el resultado.

Evalúa dinámicamente las herramientas, API´s y restricciones disponibles.

Ejecuta (Entrega tangible)
Acciona sobre sistemas externos (envía correos, modifica bases de datos, realiza compras).
Produce un resultado concreto, no un bloque de texto orientativo.

Decide (Autonomía limitada)
Opera con autonomía dentro de parámetros y guardrails predefinidos.
Resuelve obstáculos imprevistos sin requerir micro-aprobación humana constante en cada paso.

El caso de negocio Agentico:
un salto cuántico en productividad



171% ROI promedio comprobado de implementaciones agénticas exitosas (*Landbase*, 2026). **Esto representa 3x el ROI histórico de la automatización corporativa tradicional.**

+15% **PIB Global:** Proyección de Goldman Sachs para la próxima década atribuible a la IA (JPMorgan proyecta 8-9%).

+10% **Productividad:** Ganancia en sectores con alta exposición a IA.

+4.8% **Crecimiento Salarial:** Aumento en compensación para roles integrados con IA (junto con +3.9% en empleo).

Eficiencia Diaria: Trabajadores del conocimiento ahorran 40-60 minutos diarios (23-33% de ganancia de eficiencia).

Las empresas que se mueven primero en GenAI reportan **$3.70** en valor por cada dólar invertido (los líderes alcanzan **$10.30).**

05 La Paradoja Agente: Mayor poder, mayor desconfianza



Tecnología todos la tenemos,
experiencia es lo que nos **diferencia.**

expro by emtelco

“La gente no se resiste a la autonomía, se resiste a perder el control.”

La Anatomía de la Desconfianza

Cuando la IA pasa de dar consejos a tener autoridad, la ansiedad se fragmenta en tres barreras psicológicas específicas.



Pérdida de Agencia

70% de los usuarios siente que sus valores podrían ser ignorados sin supervisión humana.



Vulnerabilidad Ciega

55% teme que las empresas no cumplan sus propias políticas. Solo el 48% confía en las promesas de las organizaciones.



Realidad Borrosa

La ansiedad de lo falso.
La incapacidad de distinguir qué es real erosiona la confianza.

“Cuando las personas no pueden distinguir fácilmente qué es real, qué es generado o quién está detrás de una decisión, se crea una ansiedad de bajo grado que erosiona la confianza.”
— Katherine Boiciuc, EY

06 Framework de humanización de la IA



Tecnología todos la tenemos,
experiencia es lo que nos **diferencia.**

expro by emtelco

El imperativo estratégico:
la humanización como driver de adopción



Lo que NO es:
Antropomorfismo (hacer que la IA tenga nombre humano, emociones simuladas o converse como una persona).

Lo que SÍ es:
Arquitectura de comportamiento. Significa que la IA actúa con criterios lógicos comprensibles, respeta la autonomía del usuario, y genera previsibilidad a través de la transparencia de sus procesos.

La humanización no es una consideración ética posterior al desarrollo; es el habilitador matemático que permite pasar del 8% de aceptación a una escala corporativa total.

El *Blueprint* de humanización:
Los 4 pilares fundamentales

Pilar 1:
Transparencia

La IA comunica claramente qué está haciendo y por qué toma cada decisión, eliminando el efecto caja negra.

+34% mayor retención de usuarios en sistemas con IA explicable (*Frontiers*, 2025)

Pilar 2:
Control del Usuario

Capacidad de redirigir, pausar o anular la ejecución en tiempo real. A**utonomía agentica, pero con percepción de control humano.**

Resuelve la exigencia del 63% de usuarios que demandan mayor supervisión (G2, 2025).

Pilar 3:
Adaptabilidad Contextual

La IA aprende del contexto, preferencias y estilo del usuario sin requerir instrucciones repetitivas, reduciendo la carga cognitiva.

+48% de incremento en satisfacción en sistemas adaptativos (*Frontiers* HCI).

Pilar 4:
Escalamiento Humano

Criterios estrictos y fluidos donde la IA reconoce sus límites de confianza y cede el control a un humano.

El 76% de las empresas líderes ya lo exigen como estándar (*fullview.io).*

Framework de Confianza Calibrada

Tecnología todos la tenemos,
experiencia es lo que nos **diferencia.**

expro by emtelco

El modelo operativo:
Human-In-The-Loop (HITL)

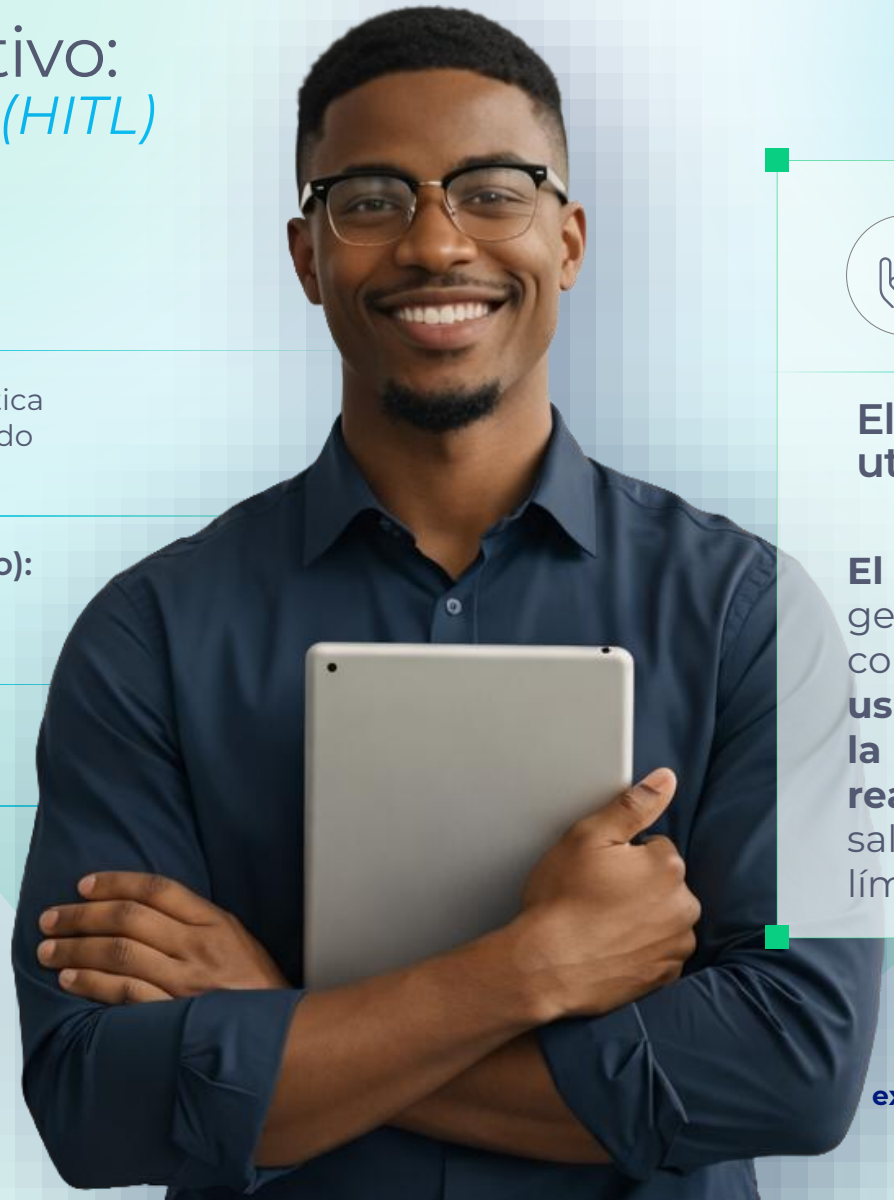
Resolución humana: El operador aprueba, corrige o finaliza la tarea.

Escalamiento fluido: Pausa automática y transferencia de contexto estructurado a operador humano.

Umbral de vonfianza (Punto Crítico): El modelo detecta baja certeza en una decisión o riesgo de error irreversible.

Agente AI: Planifica y comienza ejecución autónoma.

Input: Usuario define objetivo complejo.



El concepto de confianza calibrada

El 76% de las empresas líderes utilizan HITL.

El objetivo no es la confianza ciega (que genera catástrofes operativas), sino la confianza calibrada: **lograr que el usuario confíe en la IA exactamente en la misma proporción que la capacidad real del sistema**, sabiendo que las salvaguardas humanas interceptarán los límites.

Tecnología todos la tenemos, **experiencia** es lo que nos **diferencia.**

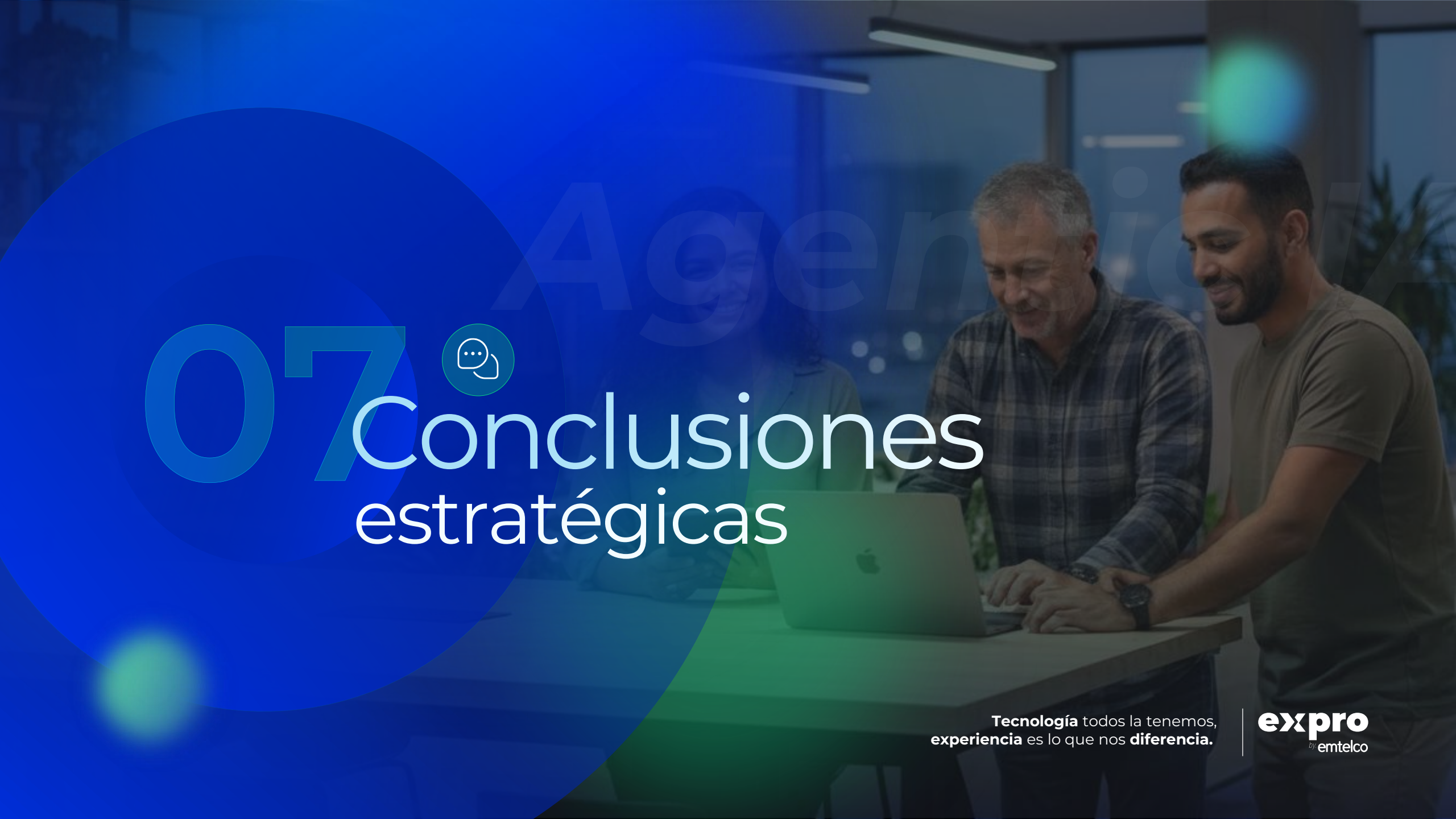
expro by emtelco

Matriz de implementación:
de la teoría a la arquitectura UX/UI

Pilar	Fricción actual	Solución de diseño	Resultado esperado
Transparencia	Ejecuciones ocultas que generan ansiedad.	Explicaciones en lenguaje natural integradas en el log; visualización de razonamiento en puntos de decisión críticos.	Reducción del abandono por incertidumbre.
Control	Miedo a acciones irreversibles.	Puntos de confirmación explícita **(Fricción Positiva)** antes de enviar datos/compras; habilitar botones globales de Deshacer/Abortar.	Aumento en la delegación de tareas críticas.
Adaptabilidad	Fatiga de prompt; repetición de contexto.	Perfiles de memoria de usuario ***(Memory Management);*** ajuste progresivo de tono y formato sin comandos explícitos.	Disminución drástica de la carga cognitiva.
Escalamiento	Callejones sin salida ***(AI Dead-ends).***	Protocolos de Handoff sin pérdida de contexto; transferencia completa del historial de la sesión a los equipos humanos de soporte.	Cero fallos críticos en producción.

¿ Por qué falló el despliegue de la **solución de IA en el taller de mecánica?**

07 Conclusiones estratégicas



Tecnología todos la tenemos,
experiencia es lo que nos **diferencia.**

expro by emtelco

Síntesis estratégica: el mandato para los líderes

Cómo las decisiones de diseño específicas neutralizan los miedos específicos del usuario, transformando la ansiedad en adopción.

1. Liderar con la experiencia:

Priorizar aplicaciones que ofrezcan valor diario y permitan al usuario optar por salir.

2. Segmentar por preparación:

Diseñar controles adaptativos basados en la madurez del mercado y del usuario, no solo en demografía.

3. Hacer visible la confianza:

Las divulgaciones claras y las opciones *'human-in-the-loop'* ya no son diferenciadores, son requisitos previos.

4. Diseñar para la emoción:

La empatía, la simplicidad y el ritmo son tan críticos como el rendimiento del modelo.


expro
by emtelco
Gracias
Tecnología todos la tenemos,
experiencia es lo que nos diferencia.