

0.0

Comentarios (0)

Carlos Andrés Mesa Palacio

Medellín, Colombia

Conferencista | Capacitador | Moderador | Panelista | Consultor

País de residencia: Colombia

Nacionalidad: Colombia

Idiomas: Español

Áreas de conocimiento

Cultura corporativa, IA aplicada al servicio, Transformación digital, Cultura organizacional, Servicio al cliente.

Descripción del perfil

Soy experto en Customer Experience con más de 24 años liderando estrategias de servicio y experiencia del cliente en la industria aérea en América Latina. Actualmente soy Vicepresidente Senior de Customer Experience en Arajet, aerolínea con operación en 18 países. He liderado transformaciones enfocadas en experiencia, cultura, inteligencia artificial y automatización, logrando incrementos de hasta 60% en productividad, optimización de costos millonarios y mejoras significativas en NPS y reputación de marca en entornos multiculturales. Además, cuento con más de 10 años como conferencista internacional y docente en programas de CX, compartiendo metodologías y aprendizajes aplicables a organizaciones que buscan conectar la estrategia con experiencias realmente memorables para sus clientes.

Conferencias, Cursos o Talleres

El NPS se gana el lunes en la mañana

De 1 Hora a 2 Horas

Dirigida a C-Level, líderes de servicio, CX, operaciones, RRHH y marketing. La conferencia muestra por qué el NPS no se construye en presentaciones ni en tableros, sino en las decisiones y comportamientos del día a día.

La audiencia se lleva un método práctico para alinear cultura, servicio y ejecución, además de herramientas aplicables desde el día siguiente para mejorar la experiencia del cliente.

Servicio antes que experiencia: el diagnóstico que nadie hace

De 1 Hora a 2 Horas

Pensada para C-Level, comités directivos y líderes de servicio y CX. Se enfoca en identificar las causas reales de una mala experiencia antes de invertir en iniciativas visibles o tecnológicas. Los participantes obtienen un

marco de diagnóstico claro para detectar brechas en cultura, procesos y liderazgo, y priorizar acciones que generen resultados sostenibles

IA al servicio del cliente y de la organización

De 1 Hora a 2 Horas

Orientada a líderes de innovación, tecnología, servicio y CX. La conferencia aborda cómo utilizar la inteligencia artificial como una herramienta que potencia el trabajo humano y mejora la experiencia del cliente sin perder

cercanía ni criterio. La audiencia se lleva una visión práctica sobre dónde la IA agrega valor, cómo implementarla con foco en negocio y qué errores evitar para que la tecnología no acelere problemas existentes.

Experiencias

Senior VP Customer Experience

Arajet

2022 - Actual

Director of Customer Experience Specialization and university professor.

Aden Business School

2021 - 2025

Presidente - Sarpa

Sarpa SAS

2021 - 2022

Customer Experience & Airports Director.

Viva Air

2012 - 2020

Estudios

Master of Business Administration - Global MBA

Universidad Isabel I

2025

Especialización en Innovación y gestión de proyectos

ENEB - Escuela de Negocios Europea de Barcelona

2024

Administrador de empresas, Business Administration and Management

Fundación Universitaria CEIPA

2019

Artículos

¿Estás atrapado en el Efecto Hámster?
Este artículo aborda el «Efecto Hámster» en Customer Experience (CX), un fenómeno en el que el trabajo exhaustivo no genera el impacto deseado por falta de autoridad e influencia estratégica. La publicación cuenta con un autodiagnóstico enfocado en detectar estas falencias operativas y brindar herramientas prácticas que te ayudarán a fortalecer tu liderazgo y tu marca personal dentro de la organización.
https://www.linkedin.com/posts/carlosmesapalacio_customerexperience-liderazgocx-experienciadelcliente-activity-7459948103853371392-8BqA?utm_source=share&utm_medium=member_desktop&rcm=ACoAAGjwXtQBuRwhhXrneyFGN78O0kmvZDWkMBM

Implementar la IA sin estrategia en CX es automatizar el caos
Este artículo analiza la integración de la Inteligencia Artificial en Customer Experience (CX) desde un enfoque estratégico, advirtiendo que adoptar tecnología por tendencia solo automatiza el caos. A partir de la experiencia en operaciones a gran escala, explica cómo analizar los procesos de fondo para construir un modelo eficiente. Además, cuenta con un entregable práctico que te ayudará a evaluar sus rutas de aplicación y fortalecer tu criterio profesional.
https://www.linkedin.com/posts/carlosmesapalacio_cx-ia-customerexperience-activity-7462849695149785089-jhXA?utm_source=share&utm_medium=member_desktop&rcm=ACoAAGjwXtQBuRwhhXrneyFGN78O0kmvZDWkMBM

El diseño no entrega la experiencia; la operación sí
Este artículo reflexiona sobre cómo muchas estrategias de Customer Experience fallan en la ejecución, recordando que la verdadera experiencia del cliente ocurre en la operación y no en las presentaciones. Basado en 24 años de trayectoria en transformación y CX, el post enseña a alinear la estrategia con los procesos diarios, y cuenta con un autodiagnóstico práctico que te ayudará a evaluar y fortalecer la ejecución operativa de tu negocio.
https://www.linkedin.com/posts/carlosmesapalacio_cx-operaciones-transformacion-activity-7465036671919575041-2PzN?utm_source=share&utm_medium=member_desktop&rcm=ACoAAGjwXtQBuRwhhXrneyFGN78O0kmvZDWkMBM

Digitalizar no es transformar: el problema del esfuerzo del cliente
Este artículo reflexiona sobre la experiencia del cliente y la autogestión, evidenciando cómo muchas organizaciones confunden la simple digitalización con una verdadera transformación al seguir diseñando procesos que exigen un esfuerzo excesivo al usuario. Además, cuenta con un entregable práctico que te ayudará a identificar trámites innecesarios en tu organización y optimizar la experiencia de tus clientes.
https://www.linkedin.com/posts/carlosmesapalacio_cx-historias-operaciaejn-activity-7465748900545449988-kQdJ?utm_source=share&utm_medium=member_desktop&rcm=ACoAAGjwXtQBuRwhhXrneyFGN78O0kmvZDWkMBM

¿Qué relación tienen los seis pétalos de un narciso con una experiencia extraordinaria?
Este artículo compara la evolución de la experiencia del cliente con el ciclo de vida de un narciso, mostrando cómo las organizaciones deben atravesar etapas de maduración operativa para conectar con las personas a través de seis dimensiones clave. Y cuenta con una herramienta de autoevaluación que te servirá para determinar el nivel de madurez de tu empresa y definir las prioridades estratégicas para fortalecer tu marca.
https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-relaci%C3%B3n-tienen-los-seis-p%C3%A9talos-de-un-narciso-con-carlos-mesa-jq0me

Detrás de cada cliente hay una historia
Este artículo relata una experiencia personal que transformó la carrera del autor en CX para reflexionar sobre cómo las decisiones operativas impactan directamente la vida de las personas y por qué las verdaderas expectativas del cliente se construyen a partir de la experiencia diaria y no de las cláusulas de un contrato. La publicación analiza la brecha silenciosa entre la promesa de marca y la ejecución real, y cuenta con una herramienta de consulta rápida estructurada con métodos clave para evaluar y medir la distancia entre la expectativa y la experiencia de tus usuarios.
https://www.linkedin.com/pulse/detr%C3%A1s-de-cada-cliente-hay-una-historia-esta-cambi%C3%B3-mi-carlos-mesa-rvc9e

IA en CX: de la tendencia a la estrategia

Este artículo explica cómo implementar la Inteligencia Artificial en Customer Service y Customer Experience de forma estratégica, destacando la necesidad de automatizar lo repetitivo para liberar tiempo de valor en los equipos humanos y enfocarse en resolver problemas reales. Además, cuenta con un entregable práctico que reúne la metodología paso a paso para guiar una adopción tecnológica efectiva en tu organización.

https://www.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-implementar-la-ia-en-customer-service-y-experience-carlos-mesa-c7lie

¿Qué pasa cuando una excepción no cabe en la política?

Este artículo reflexiona sobre los límites de las políticas organizacionales a través de un caso real en el sector aeronáutico, destacando la importancia de empoderar a los equipos para que utilicen su criterio en situaciones excepcionales. También cuenta con un autodiagnóstico de 5 preguntas para evaluar si en tu empresa existe el respaldo necesario para que los colaboradores tomen las decisiones correctas más allá del manual.

https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-pasa-cuando-una-excepci%C3%B3n-cabe-en-la-pol%C3%ADtica-carlos-mesa-qqp9e

¿Tu empresa sigue un guion o vive improvisando la experiencia?

Este artículo utiliza la metáfora del teatro para reflexionar sobre el diseño de servicios (service blueprint), argumentando que tanto colaboradores como clientes necesitan roles e instrucciones claras para evitar la improvisación que destruye la experiencia. Adicional tiene un un test de autodiagnóstico que te permitirá evaluar qué tan alineada está tu organización al libreto operativo y si sus procesos están diseñados para evitar fallas en el servicio.

https://www.linkedin.com/pulse/todos-act%C3%BAan-en-tu-pel%C3%ADcula-la-pregunta-es-les-diste-un-carlos-mesa-4njve

Act as a human no es un PROMPT

Una reflexión sobre el reto de humanizar las experiencias de servicio en un contexto cada vez más automatizado. El artículo explora cómo las emociones, la historia y las necesidades tanto de clientes como de agentes influyen en cada interacción, y plantea la importancia de combinar tecnología, IA y mejores marcos de trabajo sin perder la conexión humana.

https://www.linkedin.com/pulse/act-human-es-un-prompt-carlos-mesa-jb0ce

Sabes que estás perdiendo cuando el rey tiene que salir a pelear

Una mirada a los desafíos de transformar una operación de servicio cuando la tecnología, los datos y la capacidad de respuesta empiezan a quedarse cortos. A partir de una experiencia de crisis y reingeniería, el artículo aborda cómo elegir mejor las soluciones tecnológicas, integrar la inteligencia artificial con criterio y construir operaciones escalables, destacando una premisa clave: la tecnología puede ser parte de la solución, pero la verdadera diferencia está en saber dónde, cómo y cuándo utilizarla.

https://www.linkedin.com/pulse/sabes-que-est%C3%A1s-perdiendo-cuando-el-rey-tiene-salir-pelear-mesa-hqole

Todos actúan en tu película. La pregunta es: ¿les diste un libreto?

Reflexión sobre la experiencia del cliente entendida como una obra de teatro, donde organizaciones, colaboradores y clientes cumplen diferentes roles dentro de un recorrido previamente diseñado. El artículo explora la importancia de contar con buenos procesos, entrenamiento, herramientas y protocolos de contingencia para evitar la improvisación y construir experiencias consistentes, destacando que una experiencia memorable se diseña mucho antes de que se abra el telón.

https://www.linkedin.com/pulse/todos-act%C3%BAan-en-tu-pel%C3%ADcula-la-pregunta-es-les-diste-un-carlos-mesa-4njve

Perfil en Mentes a la Carta

https://www.mentesalacarta.com/conferencistas-capacitadores-coaches/carlos-andres-mesa