



# **Quality Next:**

## El futuro de la medición en CX

---

SEPTIEMBRE 2025

# Resumen Ejecutivo



La **experiencia del cliente (CX)** ha evolucionado de ser una función de soporte a convertirse en el eje estratégico del crecimiento. En contextos competitivos, la calidad ya no distingue; la disciplina en calidad es la que marca la diferencia.

Sin embargo, los enfoques tradicionales basados en muestreros manuales, retroalimentación tardía y sesgos humanos no son suficientes ante un entorno omnicanal y dinámico. Las operaciones modernas necesitan un modelo que funcione con **cobertura amplia, analítica avanzada y vínculo directo con resultados del negocio**.

Quality Next es ese modelo. Combina estándares reconocidos —como **COPC (incluyendo su versión 7.0 que ahora incluye métricas para canales digitales)** con analítica de última generación e inteligencia artificial.

Su propósito:



- Auditar el 100 % de las interacciones con algoritmos (inicialmente mediante piloto progresivo).
- Detectar errores, patrones y variación en tiempo real.
- Aplicar una Partitura de Gestión por Cuartiles con criterios claros (incluyendo Coeficiente de Variación permitido).
- Conectar métricas como NPS, FCR y Costo de Mala Calidad (COPQ) con impacto financiero real.
- Lograr que la calidad deje de ser un costo operativo para convertirse en palanca de retención, eficiencia y crecimiento.

Este documento muestra cómo migrar de la medición reactiva a una estrategia predictiva y orquestada; cuáles son las métricas emergentes que importan; cómo estructurar el modelo de madurez con criterios claros; y por qué la IA es el habilitador que separa operaciones promedio de operaciones excepcionales.

# Introducción y contexto LATAM



En industrias maduras, los **Líderes de CX** reportan retornos tangibles al vincular mejoras en NPS con aumentos de ingresos y retención.

En América Latina, el reto es mayor: el **NPS promedio se sitúa entre 23 y 28 puntos**, lo que evidencia una brecha estructural frente a mercados más maduros.



Las operaciones en la región enfrentan barreras adicionales: dispersión geográfica, múltiples idiomas/dialectos, infraestructura tecnológica desigual, regulación local de datos y menores presupuestos per cápita.

Por eso, un modelo de medición de CX global debe adaptarse localmente sin perder integridad.

Quality Next incorpora ese “contexto latinoamericano”: comienza con pilotos controlados, calibraciones frecuentes y gobernanza local antes de escalar.



# 3 El nuevo paradigma de la calidad en CX



## 3.1 Limitaciones del modelo tradicional



**Cobertura reducida:**  
Suelen auditarse solo 1-2 % de interacciones.



**Subjetividad elevada:**  
Evaluadores poco calibrados generan incoherencias.



**Retroalimentación tardía:**  
Las mejoras llegan cuando ya pasó el efecto.



**Desconexión con negocio:**  
Métricas operativas aisladas no muestran impacto real

## 3.2 Principios de Quality Next

Dimensión	Tradicional	Quality Next
Cobertura	1-2 % muestreado	Cobertura progresiva → meta de 100 % con IA
Tiempo de FeedBack	Semanal o mensual	Tiempo real / alertas instantáneas
Objetividad	Evaluador humano con variabilidad	Calibración + algoritmos validables
Métricas Usadas	CSAT, AHT, nivel de servicio	NPS, CES, FCR + métricas predictivas y emocionales
Role estratégico	Control operativo	Palanca de crecimiento y eficiencia

Pasar de auditar a aprender sistemáticamente, de medir el pasado a anticipar el futuro.

# 4 Factores de transformación



**Tecnología madura:**  
Speech analytics, NLP, modelos generativos y auto-calibración.



**Expectativas del cliente:**  
Más exigencia, menor tolerancia al error.



**Operaciones distribuidas:**  
Multiubicación, canales digitales.



**Economía de la experiencia:**  
Calidad como variable de retención, cross-sell y efectividad.



**Regulación & confianza digital:**  
Protección de datos, sesgos en IA, trazabilidad.

# Métricas de calidad y experiencia



## 5.1 Métricas tradicionales (esenciales pero limitadas)

CSAT, NPS, CES, FCR, AHT siguen siendo pilares, pero no bastan si se usan aisladamente.

## 5.2 Métricas emergentes bajo Quality Next

- Detección de sentimiento/emoción en voz y texto
- Esfuerzo acumulado del cliente (journey, no interacción única)
- Predicción de fuga (churn models)
- ROX (Return on Experience): relaciona la inversión en CX con ingresos y retención
- TXS (Total Experience Score): agrupa CX, EX y resultados de negocio
- Errores críticos diferenciados: cliente, negocio, cumplimiento

## 5.2 Métricas emergentes bajo Quality Next

- Costo de Mala Calidad (COPQ): reprocesos, compensaciones, rotación
- Tasa de manejo autónomo: resolución tecnológica sin agente
- Ocupación/utilización óptima
- Costo por transacción
- Velocidad de servicio / backlog

Estos indicadores internos, adecuadamente alineados, ayudan a cerrar la brecha entre operación y experiencia.

# Evolución de los modelos de medición



				
<i>Etapa</i>	<i>Enfoque</i>	<i>Cobertura</i>	<i>Tipo de Feedback</i>	<i>Rol predominante</i>
1.“Manual”	Checklists / Auditoría	<2%	Mensual	Control
2.“Híbilo”	Procesos + KPIs	~20-30%	Semanal	Gestión
3.“Analítico”	KPIs + COPQ	~50-70%	Diario	Mejora continua
4.“Predictivo”	Modelos IA	~80-100%	Tiempo real	Estrategia
5.“Prescriptivo”	Alertas + Acciones	100%	Instantáneo	Orquestación

La evolución es progresiva, no disruptiva: **cada etapa prepara la siguiente.**

# 7 Estándares, rigor y disciplina



## 7.1 ¿Qué se mide?

- Exactitud / precisión y tasa de defectos
- Errores críticos (cliente, negocio, cumplimiento)
- Resolución en primer contacto (FCR)
- NPS, CSAT, CES
- Métricas predictivas como churn, ROX

## 7.2 ¿Cómo implementarlo?



Diseño de muestra estadística  
(o cobertura parcial inicial con  
IA)



Calibración continua  
humano vs algoritmo



Diferenciación por canal  
(voz, chat, digital,  
presencial)



Análisis de causa raíz +  
iniciativas correctivas

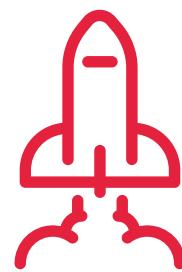


Capacitación y cierre de  
ciclo con coaching /  
optimización

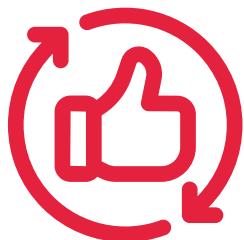
# NPS, FCR y su conexión estratégica



NPS mide lealtad.



FCR es uno de sus principales impulsores.



Mejora de FCR reduce contactos repetidos y COPQ, eleva NPS y genera ROI.



Es necesario gestionarlos de forma integrada, no como métricas aisladas.

# Partitura de Gestión por Cuartiles + Coeficiente de Variación



## 9.1 Principios y etapas

- Ordenar agentes en Q1 a Q4 según indicadores compuestos
- Establecer umbral de Coeficiente de Variación (CoV) aceptado (por ejemplo, < 1.5)
- Extraer mejores prácticas del Q1, diseñar coaching diferencial para Q2/Q3, acciones radicales en Q4

## 9.2 Criterios de pase / roles



**Criterios de pase:** % cobertura mínima, precisión mínima, CoV permitido, frecuencia de calibración, mejora continua.



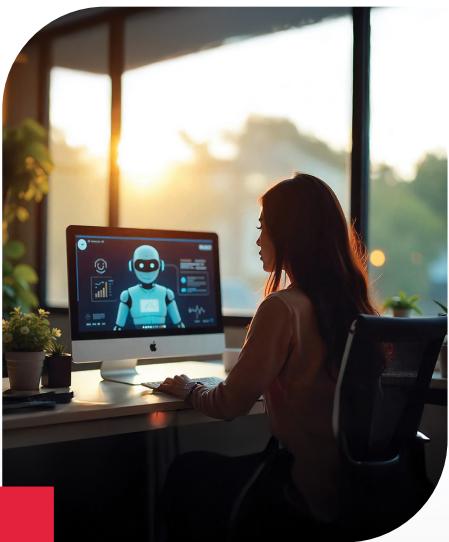
**Roles & responsabilidades** (agente, supervisor, coordinador, gerente, dirección) con acciones definidas para cada cuartil

# 10 Beneficios de IA en calidad CX



- Cobertura completa y sin sesgos del 100 % de interacciones
- Detección en tiempo real de emociones, errores y fricciones
- Modelos predictivos que anticipan fuga o historial problemático
- Eficiencia operativa: reducción de COPQ y costos de auditoría
- Reentrenamientos automáticos y adaptativos
- Conexión entre calidad y ROI visible en plazos cortos

## 11. Recomendaciones para adopción inteligente de IA



- Definir objetivos clave (NPS, FCR, COPQ) antes del piloto
- Iniciar con piloto en 60-70 % de volumen, calibrado con evaluadores humanos
- Integrar errores críticos al modelo para garantizar relevancia operativa
- Plan de calibración humano vs IA (trimestral) con tolerancias ( $\pm$  3-5 puntos)
- Escalamiento gradual con governance y OKRs claros
- Elegir herramientas con auditoría interna (por ejemplo, cálculo de kappa para calibración) COPC Inc.
- Asegurar cumplimiento de normas de privacidad, transparencia de modelos y gobierno ético

# 12 Modelo de madurez Quality Next (criterios definidos)



					
Nivel	Cobertura	Feedback	Enfoque / capacidad	Vínculo con negocio	Gobernanza / Criterio de pase
1.Ad-hoc	< 5 %	Mensualidad	Checklists manuales	Desconectado	Sin comité, sin calibración formal
2.Básico	10-20 %	Quincenal	Errores críticos + KPIs	Parcial	Comité básico, calibración ocasional
3.Integrado	30-60 %	Diario	NPS + FCR + COPQ	Correlación con churn/ingresos	Comité CX mensual, revisión de CoV
4.Predictivo	80-100 %	Tiempo real	Modelos de predicción y alertas	ROX, CLV, forecast	OKRs trimestrales, calibración IA
5.Orquestado	100 % con acciones	Instantáneo	Prescriptivo y automatización	P&L por journey	QBR multiárea, gobierno automatizado

# ROI & Business Case

## ROI12m=

$(\Delta FCR \times \text{Contactos evitados} \times C_{\text{contacto}}) + (\Delta \text{Retención} \times CLV) - \text{Inversión} / \text{Inversión}$

Símbolo	Significado
$\Delta FCR$	Incremento porcentual del First Contact Resolution después del proyecto (por ejemplo, +8 p.p.)
<b>Contactos evitados</b>	Número de interacciones que ya no ocurren por haber resuelto bien desde la primera vez
$C_{\text{contacto}}$	Costo promedio de atender un contacto (llamada, chat, etc.)
$\Delta \text{Retención}$	Incremento porcentual en la tasa de retención de clientes
$CLV$	Customer Lifetime Value, valor promedio de cada cliente retenido adicional
<b>Inversión</b>	Costo total del proyecto (implementación, licencias, IA, formación, etc.)

### Ejemplo

- Mejora de FCR en +8 puntos → 120 000 contactos evitados × \$35 MXN = **\$4.2M MXN**
- Mejora de retención +1 punto × CLV \$20 000 = **\$2.0M MXN**
- Beneficio total = **\$6.2M MXN** vs inversión **\$2M MXN** → **ROI = 210 %**

# Roadmap de 90 días

## Mes 1 - Diagnóstico

- Mapeo journeys clave y KPIs faro
- Análisis de brechas actuales
- Selección de piloto (canal, volumen, criterios)



## Mes 2 - Piloto y calibración

- Entrenamiento modelo IA para 60-70 %
- Comparación humano vs IA, ajustes
- Partitura por cuartiles inicial
- Coaching diferenciado por cuartil



## Mes 3 - Expansión y gobernanza

- Ajuste de modelos predictivos
- Despliegue de dashboard ejecutivo
- Calibración continua y presentación de ROI preliminar
- Plan de escala con OKRs

# Riesgos, ética y gobernanza



- Sesgos de modelo (drift, datos no representativos)
- Privacidad de datos, cumplimiento de normativas locales
- Transparencia: explicar decisiones automatizadas
- Calibración continua y auditoría humana
- Sesgo en entrenamientos o datasets especiales
- Mecanismos de fallback manual cuando IA dé incertidumbre

## 16. Conclusiones

Quality Next no es una moda ni un lujo: es la evolución lógica de la medición de **CX** en un mundo digital. Pasar de muestreo parcial a visión integral, de feedback tardío a acciones instantáneas, y de métricas aisladas a **ROI conectado** es lo que distingue operaciones medianas de operaciones de clase mundial.

Las organizaciones que adopten este modelo con **disciplina, rigor y adaptabilidad** construyen no solo experiencias superiores, sino ventajas competitivas sostenibles basadas en eficiencia, lealtad y crecimiento medible.

En **Pentafon**, creemos que el futuro de la calidad es humano + tecnología: **medir con propósito, actuar con velocidad y crecer con sustancia**.

