

C Columna

Innovación en la experiencia del cliente

Por **Kemberly Rojas**,
Product Manager de ZeroQ



Hemos sido testigos de cómo la innovación en la experiencia del cliente se ha convertido en un campo de juego clave en el mundo de las startups. Aquí, la rapidez y la capacidad de adaptación son esenciales. A diferencia de las grandes empresas, las startups cuentan con una agilidad y una cercanía con los usuarios que les permiten experimentar, probar y ajustar sus soluciones en tiempo real, sin los procesos burocráticos que ralentizan a las corporaciones más establecidas.

Claro, el camino no es fácil. He vivido de cerca los desafíos: la lucha por recursos limitados, la dificultad para encontrar talento especializado y la necesidad de crecer rápidamente sin sacrificar la calidad de la experiencia del cliente. Cada día es un equilibrio entre velocidad, calidad y diferenciación.

La tecnología juega un papel fundamental en este proceso. No solo permite a las startups mejorar la experiencia del cliente con soluciones innovadoras, sino que también optimiza su operación interna, facilitan-



do la comunicación, la colaboración y la ejecución de estrategias. Herramientas digitales, plataformas de gestión y metodologías ágiles permiten que estos equi-

pos, muchas veces distribuidos geográficamente, trabajen con eficiencia y alineación.

La inteligencia artificial y el machine learning están

cambiando el juego. Estas tecnologías pueden automatizar procesos y personalizar experiencias de formas increíbles. Pero también hay retos: la resistencia al cambio, la falta de regulación clara y el miedo a deshumanizar la experiencia del cliente. Superarlos requiere empatía y criterio.

El futuro es prometedor. A medida que las startups ganan experiencia, surgen roles especializados y el ecosistema de inversión crece para elevar los estándares de la industria. Pero las grandes empresas también están adaptándose, incluso

algunas optan por adquirir startups innovadoras para integrar su agilidad.

Más que una competencia, lo que veremos será una convivencia dinámica entre startups y grandes corporaciones, donde la agilidad y la capacidad de adaptación seguirán marcando la pauta. En este entorno, las startups no solo impulsan la innovación, sino que redefinen continuamente lo que significa una experiencia excepcional para el cliente.