



¡Hola! Soy Carlos Andrés Mesa Palacio

VP Senior Customer Experience & OnBoard Retail, Arajet

**24
años**

liderando **servicio y CX** en
organizaciones que se cuentan por
millones de clientes en toda América

“ El 70% de las empresas no tiene un **problema de experiencia**: tiene un **problema de servicio mal diagnosticado**. Y la diferencia entre uno y otro es lo que determina **si las inversiones en CX tienen ROI o se pierden**.”

Perfil profesional

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 y OnBoard Retail 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.





Mi propósito como speaker

es **ayudar a las organizaciones a transformar la manera en que sirven, lideran y conectan con las personas**, entendiendo que cuando el servicio funciona, el impacto trasciende los indicadores y se refleja en la cultura, los clientes y el negocio.

Creo firmemente que muchas empresas no tienen un problema de experiencia del cliente, sino **un problema operacional de servicio** que aún no han identificado. Por eso mi enfoque parte de una **premisa clara**:

servicio primero, experiencia después, resultados siempre.

Lo que diferencia mi enfoque es la **combinación entre visión estratégica y ejecución real**: he liderado operaciones con millones de contactos omnicanales al año, transformaciones culturales en aerolíneas como Viva Air y Arajet, e implementación de inteligencia artificial y automatización con resultados medibles en productividad, costos y experiencia del cliente.

Resultados destacados

- **Reducción del 40% en costos de contact center** (BPO) mediante IA, robotización y análisis de datos.
- **Incrementos de hasta 60% en productividad** por incorporación de IA y herramientas de automatización.
- **Gestión de ventas anualizadas superiores a USD 25 millones** por canales de call center (BPO) y presenciales.
- **Ahorros acumulados superiores a USD 10 millones** en negociación de contratos en Arajet.
- **Ahorros acumulados superiores a USD 28 millones** en reducción de costos en Viva Air.
- **Diseño e implementación del modelo de servicio** end to end en **18 países**.
- **Posicionamiento de Arajet** entre las aerolíneas mejor valoradas de América en Google Reviews y Trustpilot.
- **NPS por encima de 40 puntos en Arajet** y de -10 a +30 en Viva Air.
- **Gestión de hasta 3 millones de contactos** anuales en sistemas omnicanales.
- **Transformaciones culturales** del mindset de servicio..



Experiencia ejecutiva

- **Vicepresidente Senior de Customer Experience y OnBoard Retail en Arajet** (2022 a la fecha). Operación en 18 países, con NPS por encima de 40 puntos en un contexto multicultural y en fase de start up.
- **Gerente General en SARPA** (2020 a 2022). Puesta en marcha de nueva aerolínea regular de pasajeros.
- **Director de Experiencia al Cliente, Aeropuertos y OCC en Viva Air** (2012 a 2020). NPS de -10 a +30, dentro de una transformación cultural post pandemia.
- Participación en la creación y operación de 4 aerolíneas en Latinoamérica.
- Más de 24 años en planeación estratégica, áreas comerciales y procesos operacionales.
- **Director de Especialización en Experiencia del Cliente** durante 4 años.
- **Docente de programas de CX** en pregrados, especializaciones y maestrías durante 10 años (etapa concluida).



Temáticas| Conferencias disponibles

El NPS se gana el lunes en la mañana

Audiencia: C-Level, líderes de servicio, CX, operaciones, RRHH y marketing.
Duración: 60 a 90 minutos.

Servicio antes que experiencia: el diagnóstico que nadie hace

Audiencia: C-Level, comités directivos, líderes de servicio y CX.
Duración: 60 a 90 minutos.

IA al servicio del cliente y de la organización

Audiencia: Líderes de innovación, tecnología, servicio y CX.
Duración: 60 a 90 minutos.

Formatos



Keynote

Conferencia magistral de 60 a 90 minutos. Presencial o virtual. Incluye Q&A.



Panel

Participación como panelista experto en mesas redondas y foros sectoriales.



Workshop

Taller práctico de medio día o día completo con marco aplicable y ejercicios.



Charla corporativa

Sesión personalizada para equipos directivos o áreas específicas de la organización. 60 a 90 minutos.



Moderación

Conducción de paneles, foros o eventos corporativos del sector servicios.

Conversemos

Para solicitudes de tarifa, disponibilidad de agenda y propuestas personalizadas, contactar directamente o a través del speakers bureau correspondiente.

