Competencia: quejas de clientes y features

SinHumanos — Plataforma para que las empresas adopten IA: skills (conocimiento ejecutable) y agentes que hacen el trabajo conectados a sus herramientas, más computer vision y chat con datos.

Análisis hecho por el agente de investigación de Menteia el 28 de octubre de 2026 a partir de reseñas públicas (G2, Capterra, Trustpilot, tiendas de apps, foros, CONDUSEF/PROFECO y prensa). Las quejas están parafraseadas y cada tema cita sus fuentes.

Competidores analizados

- Microsoft Copilot Studio · Global
- Glean · Global
- Zapier Agents · Global
- n8n · Global
- Lindy · Global
- Dust · Global
- UiPath · Global
- AuraQuantic · Local

Quejas y dolores más frecuentes

1. Costo impredecible por créditos y consumo

Usuarios no entienden cómo se gastan los créditos (Copilot Studio), reportan créditos que se agotan rápido incluso por errores de configuración (Lindy) y sobrecargos sorpresa por tareas (Zapier); el presupuesto mensual es difícil de prever.

Frecuencia: Alta · *Competidores:* Microsoft Copilot Studio, Lindy, Zapier Agents *Fuentes:* PeerSpot – Copilot Studio pros and cons · G2 – Lindy reviews · Product Hunt – Zapier reviews

2. Licencias caras que excluyen a la mediana empresa

Reseñas de UiPath señalan licencias costosas y complejas, sobre todo los bots desatendidos; Glean no publica precio y se vende por cotización; en Copilot Studio la estructura de precios se percibe pesada para organizaciones pequeñas, y el precio por usuario de herramientas como Dust escala linealmente.

Frecuencia: Alta · *Competidores:* UiPath, Glean, Microsoft Copilot Studio, Dust *Fuentes:* PeerSpot – UiPath pros and cons · G2 – Glean pricing · G2 – Microsoft Copilot Studio

3. Hechas para técnicos, no para el empleado

En n8n la dependencia de JSON, expresiones y mensajes de error crípticos frena a usuarios no técnicos durante meses; Copilot Studio se describe con configuración difícil y documentación pobre, y Dust requiere guía técnica para conectar fuentes complejas.

Frecuencia: Alta · *Competidores:* n8n, Microsoft Copilot Studio, Dust *Fuentes:* eesel – n8n review 2026 · DEV Community – n8n review tras 8 meses · G2 – Dust

4. Agentes poco confiables en producción

El mismo prompt da respuestas distintas según el canal o la ocasión, y en foros se dice que buena parte de las funciones no está lista para producción; en Zapier se citan disparadores perdidos, registros duplicados y ejecución inconsistente.

Frecuencia: Alta · *Competidores:* Microsoft Copilot Studio, Zapier Agents *Fuentes:* Microsoft Q&A – respuestas inconsistentes de agente de Copilot Studio · r/copilotstudio (snapshot) – confiabilidad · StartupOwl – Zapier review

5. Miedo a exponer datos confidenciales

Encuestas reportan que la mayoría de las empresas retrasó o canceló Copilot por temor a que la IA exponga información confidencial heredando permisos demasiado amplios; la mitigación exige auditorías previas de permisos.

Frecuencia: Alta · *Competidores:* Microsoft Copilot Studio *Fuentes:* CoreView – 66% de empresas retrasa Copilot · Infosecurity Magazine – despliegues de Copilot retrasados por seguridad · Petri – Copilot y permisos

6. Pilotos que no escalan ni prueban retorno

Un estudio del MIT reporta que la gran mayoría de pilotos de IA generativa no genera retorno medible por falta de integración y aprendizaje organizacional; Gartner prevé cancelaciones masivas de proyectos agénticos por costos y valor poco claro, y en México casi la mitad de las empresas que usa IA no sabe si le funciona. Es una queja de mercado, no de un solo proveedor.

Frecuencia: Alta · *Competidores:* Microsoft Copilot Studio, Glean, Zapier Agents, UiPath *Fuentes:* Fortune – MIT: 95% de pilotos de IA generativa fallan · Gartner – más de 40% de proyectos agénticos se cancelarán a 2027 · Ecosistema Startup – IA en México 2026: 46% no sabe si funciona

7. Conectores frágiles o faltantes

Reseñas de Glean mencionan integraciones que dejan de funcionar sin aviso; en Dust faltan conectores para ciertas fuentes y la sincronización no es en tiempo real; en Zapier se reportan disparadores perdidos.

Frecuencia: Alta · *Competidores:* Glean, Dust, Zapier Agents *Fuentes:* G2 – Glean reviews · G2 – Dust · StartupOwl – Zapier review

8. Implementación y gobierno costosos

Fuentes de terceros señalan que el costo total de Glean va más allá de la licencia (servicios de implementación y ajuste continuo), y en Copilot Studio la gobernanza es un riesgo cuando usuarios no técnicos construyen sin barandales.

Frecuencia: Media · *Competidores:* Glean, Microsoft Copilot Studio *Fuentes:* Workativ – Glean pricing (costo total) · The Digital Project Manager – Copilot Studio review 2026

9. Falta de talento y acompañamiento local

En México la falta de talento especializado y de capacidad de ejecución es la principal barrera para escalar la IA; las plataformas globales asumen un equipo técnico interno que la mediana empresa no tiene. Evidencia de mercado, no de reseñas de un proveedor específico.

Frecuencia: Media · *Competidores:* AuraQuantic, Microsoft Copilot Studio, n8n *Fuentes:* EY – CEO Outlook México 2026 · ITSitio – barreras de IA en México

10. Bots que se rompen cuando cambian las aplicaciones

Reseñas de UiPath indican que los bots deben ajustarse cada vez que cambia el sitio o la aplicación con la que interactúan, y que alguien debe vigilarlos; otras reseñas reportan poco mantenimiento.

Frecuencia: Baja · *Competidores:* UiPath *Fuentes:* PeerSpot – UiPath reviews

---

Features: lo que ya tenemos y lo que nos falta

Feature	Estado	Prioridad	Fase	Nota
SSO, roles y permisos granulares por skill y agente	Falta	Alta	6–12 meses	En el roadmap de 6–12 meses; necesario para que un agente no vea más de lo que debe.
Tablero de adopción y ROI por área	Falta	Alta	Próximos 6 meses	Horas ahorradas, tareas ejecutadas y uso por empleado; responde a la queja de pilotos que no prueban retorno.
Pruebas y monitoreo de calidad de agentes	Falta	Alta	Próximos 6 meses	Casos de prueba por skill, alertas de respuestas inconsistentes y de conectores caídos antes de que lo note el usuario.
Conectores a sistemas mexicanos (CONTPAQi, Aspel, SAT/CFDI) y ERP	Falta	Media	6–12 meses	Los competidores globales no los cubren; SAP aparece solo como agente a la medida.
Agentes por WhatsApp para equipos de campo	Falta	Media	Próximos 6 meses	Canal dominante en México; no aparece en la lista de conectores.
Certificaciones de seguridad (SOC 2 / ISO 27001)	Falta	Baja	6–12 meses	Requisito habitual de compras en empresa grande; puede esperar mientras se vende on-premise.
Despliegue on-premise / nube del cliente	Parcial	Alta	6–12 meses	Ofrecido en Enterprise, pero el roadmap lo ubica en los 6–12 meses; clave ante el miedo a exponer datos.
Acompañamiento de adopción en español (onboarding y capacitación)	Parcial	Alta	Próximos 6 meses	El equipo construye agentes a la medida, pero no hay un programa de adopción empaquetado; ataca la falta de talento local.
Topes de gasto y control de consumo por agente	Parcial	Media	Próximos 6 meses	El precio por agente es fijo, pero no está documentado cómo se limita el cómputo de IA en Enterprise o con modelos de pago por uso.
Skills Hub público con versionamiento y forks	Parcial	Media	Próximos 6 meses	Diseñado y en beta; su lanzamiento público está en el roadmap de los próximos 6 meses.
Computer vision y chat con datos en producción	Parcial	Media	Próximos 6 meses	Operan en demostración; faltan casos de cliente documentados.
Creador de skills conversacional sin código	Lo tenemos	—	—	El empleado describe su trabajo en español y la skill se construye;

Feature	Estado	Prioridad	Fase	Nota
				responde a la queja de plataformas hechas para técnicos.
Precio fijo por agente y primer agente gratis	Lo tenemos	—	—	US$25/mes por agente; más predecible que los modelos por créditos. Falta validar margen con cómputo de IA real.
Multi-modelo sin lock-in	Lo tenemos	—	—	Claude, GPT, Gemini, Llama, Mistral, DeepSeek o modelo propio.
Aprobación humana y audit trail	Lo tenemos	—	—	Declarado en el stack; mitiga el riesgo de agentes poco confiables al dejar a la persona al mando.
Conectores a correo, Excel/Office, Drive, Slack, GitHub y calendario	Lo tenemos	—	—	Cubre las herramientas de oficina más comunes; la robustez de los conectores aún no está medida.

AI roadmap

Próximos 6 meses

- **Tablero de adopción y ROI por área** (falta, alta): Horas ahorradas, tareas ejecutadas y uso por empleado; responde a la queja de pilotos que no prueban retorno.
- **Pruebas y monitoreo de calidad de agentes** (falta, alta): Casos de prueba por skill, alertas de respuestas inconsistentes y de conectores caídos antes de que lo note el usuario.
- **Acompañamiento de adopción en español (onboarding y capacitación)** (parcial, alta): El equipo construye agentes a la medida, pero no hay un programa de adopción empaquetado; ataca la falta de talento local.
- **Topes de gasto y control de consumo por agente** (parcial, media): El precio por agente es fijo, pero no está documentado cómo se limita el cómputo de IA en Enterprise o con modelos de pago por uso.
- **Agentes por WhatsApp para equipos de campo** (falta, media): Canal dominante en México; no aparece en la lista de conectores.
- **Skills Hub público con versionamiento y forks** (parcial, media): Diseñado y en beta; su lanzamiento público está en el roadmap de los próximos 6 meses.
- **Computer vision y chat con datos en producción** (parcial, media): Operan en demostración; faltan casos de cliente documentados.

6–12 meses

- **Despliegue on-premise / nube del cliente** (parcial, alta): Ofrecido en Enterprise, pero el roadmap lo ubica en los 6–12 meses; clave ante el miedo a exponer datos.

- **SSO, roles y permisos granulares por skill y agente** (falta, alta): En el roadmap de 6–12 meses; necesario para que un agente no vea más de lo que debe.
- **Conectores a sistemas mexicanos (CONTPAQi, Aspel, SAT/CFDI) y ERP** (falta, media): Los competidores globales no los cubren; SAP aparece solo como agente a la medida.
- **Certificaciones de seguridad (SOC 2 / ISO 27001)** (falta, baja): Requisito habitual de compras en empresa grande; puede esperar mientras se vende on-premise.

Conclusión

El mercado se queja de agentes caros e impredecibles, hechos para técnicos y que no pasan de piloto; SinHumanos ataca mejor ese dolor con skills sin código en español, precio fijo por agente, multi-modelo y aprobación humana. Su mayor hueco es demostrar confiabilidad y retorno: faltan tablero de ROI, monitoreo de calidad de agentes y permisos/SSO, y on-premise aún está en roadmap.