

# EL FUTURO DEL TALENTO EN CX

Rosario Ortiz  
Scotiabank México



# CX

## FORUM

GUADALAJARA

2026

# ¿Cuál es el gran reto de las organizaciones rumbo a 2030?



**¿Cuál es el gran reto de las organizaciones rumbo a 2030?**

**No se trata solamente de prepararnos para el futuro de CX.**

**Se trata de preparar a las personas que construirán ese futuro.**

# El Futuro del Customer Experience

No dependerá solamente de la tecnología, también de las personas capaces de hacer que la tecnología se sienta humana.



# Enfoque del Talento

De ejecutar procesos a potenciar capacidades



**INTERPRETAR  
DATOS**



**RESOLVER  
PROBLEMAS**



**TOMAR  
DECISIONES**



**DISEÑAR  
EXPERIENCIAS**



**UTILIZAR IA  
COMO ALIADO**

**La IA no reemplazará a las personas,  
potenciará a quienes sepan utilizarla  
mejor.**

# Habilidades del Talento CX 2030

## Ventajas competitivas



### HUMANIDAD

- Empatía
- Inteligencia Emocional
- Escucha



### CRITERIO

- Pensamiento crítico
- Resolución de problemas



### INTELIGENCIA DIGITAL

- Tecnología
- IA
- Datos



### ADAPTABILIDAD

- Aprendizaje continuo
- Flexibilidad
- Resiliencia



### CONEXIÓN

- Comunicación
- Colaboración
- Propósito

# Humanidad

Sentir y comprender



¿Cómo  
hacemos  
sentir a las  
personas?

- Empatía
- Inteligencia emocional
- Escucha activa

# Criterio

## Pensar y resolver



¿Estamos resolviendo o simplemente siguiendo procesos?

- Pensamiento crítico
- Resolución de problemas
- Toma de decisiones

# Inteligencia aumentada

Potenciarse con tecnología



¿Cómo usamos la tecnología para servir mejor a las personas?

- Alfabetización digital
- Uso de IA
- Interpretación de datos

# Adaptabilidad

Aprender y evolucionar



¿Qué  
necesitamos  
aprender hoy  
para estar  
preparados  
para mañana?

- Aprendizaje continuo
- Flexibilidad
- Curiosidad
- Resiliencia

# Conexión

Colaborar y transformar



¿Estamos  
trabajando  
como áreas o  
como una sola  
experiencia?

- Comunicación
- Colaboración
- Influencia
- Propósito compartido

# Mentalidad del profesional de CX del futuro

**APRENDER**



**DESAPRENDER**



**REAPRENDER**

**Mientras la tecnología automatiza tareas, las habilidades humanas ganan valor.**

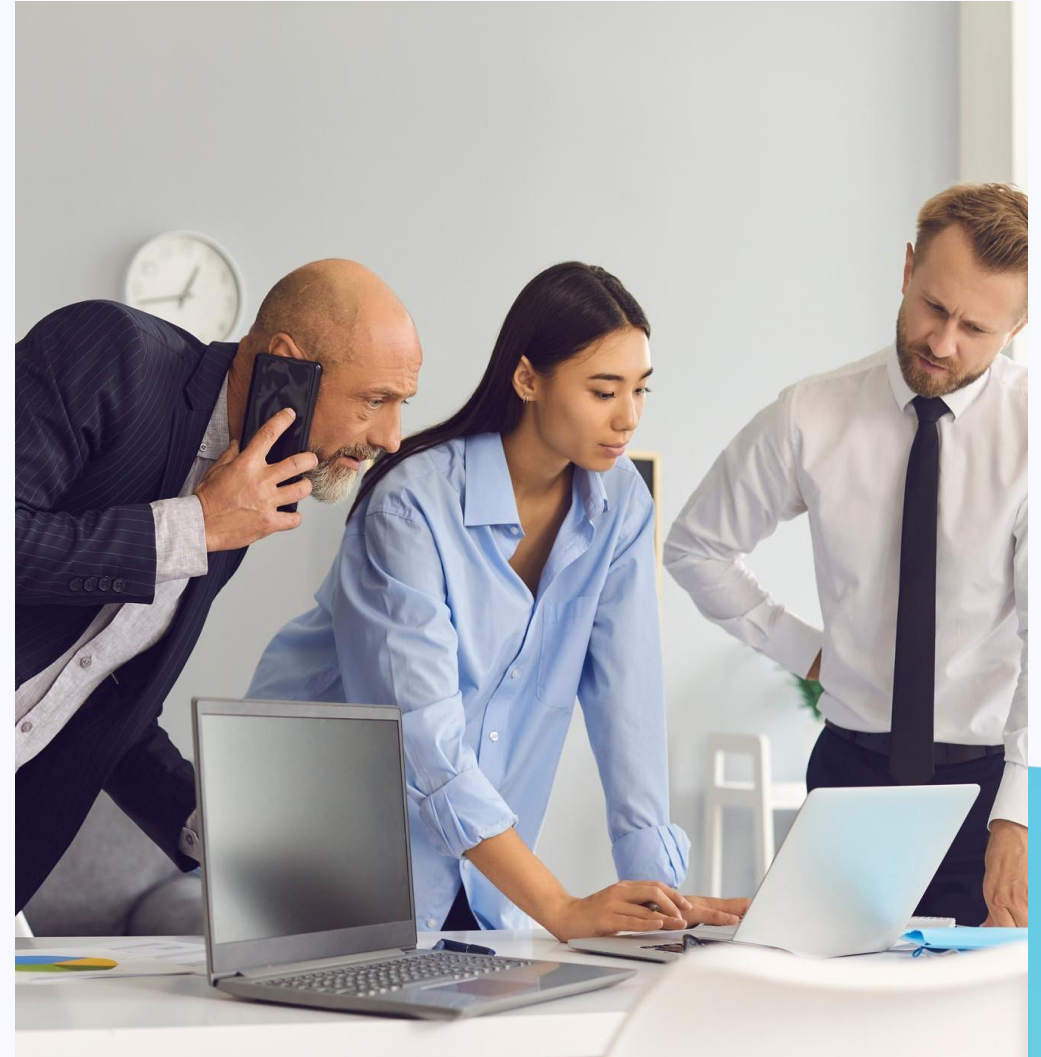
**Datos**  
**+**  
**Personas**  
**=**  
**Mejor CX**

El futuro no es elegir  
sino conectar :

- Los datos nos dicen QUÉ está pasando.
- Las personas nos ayudan a entender POR QUÉ importa.

**El gran talento CX será capaz de convertir información en decisiones y decisiones en experiencias memorables.**

Estamos enfocados en crear experiencias para nuestros clientes, pero ¿Qué experiencia están viviendo las personas que trabajan con nosotros?



# Protagonistas de la experiencia

**CLIENTES**

**EXPERIENCIAS  
EXTRAORDINARIAS**

**EMPLEADOS**

**EXPERIENCIAS  
ORDINARIAS**

**VS**

**Employee Experience y  
Customer Experience  
estarán cada vez más  
conectados.**

# Nuevos roles en las organizaciones



**Diseñadores de experiencias**

**Especialista de Employee Experience**

**Analista de Comportamiento**

**Estrategas de IA+ CX**

**Facilitadores de transformación**

**Líderes de cultura centrada en las personas**

# El líder de CX del futuro

El liderazgo ya no consistirá solamente en supervisar, también en desarrollar el talento:



**INSPIRAR**



**DESARROLLAR**



**CONECTAR**



**EMPODERAR**

# El perfil del Líder CX del futuro

Tiene obsesión  
por las  
personas

Es un líder  
estratégico de  
negocio

Es un gran  
conector

Combina  
datos con  
humanidad

Comprende la  
tecnología y la  
AI

Inspira una  
Cultura

Tiene valentía  
por desafiar el  
estatus quo

Desarrolla  
Talento

# Cambio mindset:

De:

¿Cómo controlo mejor a mi equipo?

A:

¿Cómo libero el potencial de mi equipo?

# Competencias del Talento CX 2030

**INTELIGENCIA ARTIFICIAL**

Potencia productividad y  
personalización



**ADAPTABILIDAD**

Permite evolucionar  
constantemente



**EMPATÍA**

Genera conexiones humanas



**CREATIVIDAD**

Diseña soluciones y  
experiencias diferentes



**PENSAMIENTO CRÍTICO**

Ayuda a tomar mejores decisiones



# La fórmula del talento CX del futuro:

**Tecnología + Talento + Empatía =  
Experiencias Extraordinarias**

# La visión futura de CX

AYER



Customer  
Service

Resolver  
problemas

HOY



Customer  
Experience

Diseñar  
experiencias

2030 Resonance



Conexiones  
significativas y  
con propósito  
entre clientes,  
colaboradores y  
tecnología

# Cambio mindset:

**De: ¿Cómo mejoramos la experiencia del cliente?**

**A: ¿Cómo desarrollamos el talento, la cultura y la tecnología para crear experiencias extraordinarias de manera sostenible?**

# Nuestro Ccompromiso

"En 2030, los grandes líderes de Customer Experience no serán quienes conozcan más sobre clientes, sino quienes sean capaces de conectar mejor a las personas, el negocio y la tecnología para transformar la experiencia."

ROSARIO  
ORTIZ

Directora de Experiencia y Fidelización  
a Clientes, Grupo Financiera Scotiabank

**CX**  
**FORUM**  
GUADALAJARA  
**2026**

**22 23** de Septiembre

**RIU** Hotel Plaza Guadalajara

La experiencia que generamos  
comienza con las personas,  
sigamos transformando juntos el  
futuro del Customer Experience

**Conectemos en LinkedIn**

Customer Experience • CX Conference



Rosario Ortiz Juárez

Escanea el código para conectar conmigo

**CX**

**FORUM**

GUADALAJARA

**2026**