

LA

ENERGÍA

QUE ESCALA ORGANIZACIONES

LIDERAZGO HUMANO PARA CRECER EN 2030

GLOBAL
CX FORUM
30 AÑOS

IMT

susanagoitia

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030



GLOBAL CX FORUM

ENERGÍA

@susanagoitia

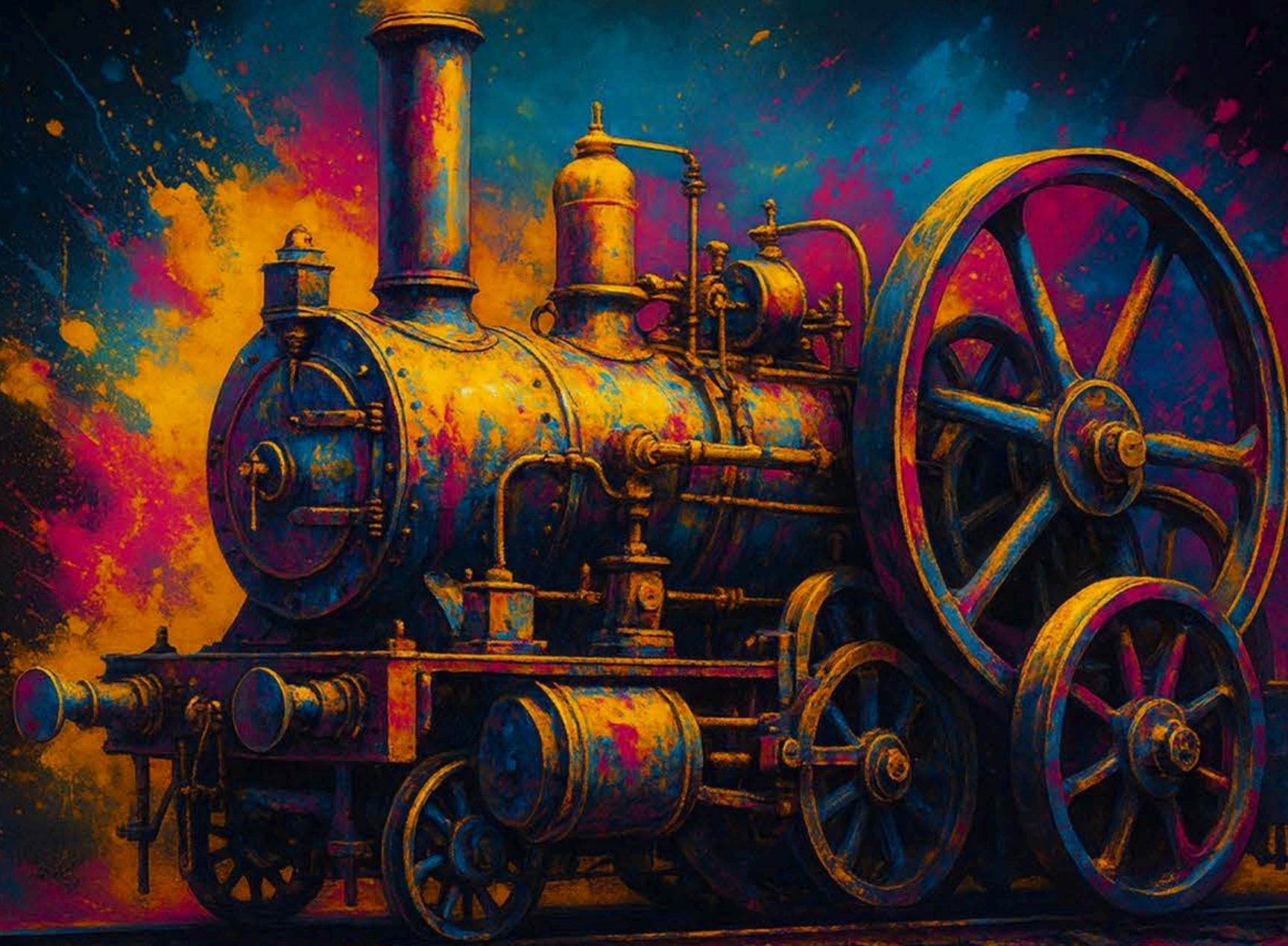
Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia



PRIMERA

REVOLUCIÓN INDUSTRIAL

La energía del carbón transformó la economía agraria en una mecanizada, usando también vapor, cambiando la producción textil y marcando el inicio del capitalismo moderno.

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

SEGUNDA

REVOLUCIÓN INDUSTRIAL

La energía eléctrica impulsó la producción masiva con acero y combustibles fósiles nuevos, comunicación a distancia y horarios.

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia



TERCERA

REVOLUCIÓN INDUSTRIAL

La energía de la información y la Informática, digitalización y energías renovables transforman la producción y la globalización.

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

CUARTA

REVOLUCIÓN INDUSTRIAL

Industria 4.0 la energía de la convergencia, integra digital, físico y biológico con IA, IoT y robótica para fábricas inteligentes, computadoras cuánticas y algoritmos de personalización .

2016

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

QUINTA

REVOLUCIÓN INDUSTRIAL

Industria 5.0

La energía de la colaboración simbiótica: amplificadora,
bidireccional, adaptativa y sostenible.

ENERGÍA = ATENCIÓN

Donde pones tu atención creas tu **RESULTADO**

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM



susanagoitia

CEO, Asesora Estratégica de Crecimiento
Empresarial. Conferencista.
Acompaño a líderes y empresas familiares
a escalar con claridad, estructura y
propósito.

¡CONECTEMOS!



Tu crecimiento depende de un flujo de energía:
Qué tan bien conectas tu **estrategia** con lo
humano, lo **físico** y lo **digital** dentro de tu negocio.



@susanagoitia

30 años

GLOBAL CX FORUM

RESONANCE
Visión 2030

Del 9 al 11 de marzo 2026



ESTRATEGIA



@susanagoitia

30 años

GLOBAL CX FORUM

RESONANCE
Visión 2030

Del 9 al 11 de marzo 2026



ESTRATEGIA



INTERCONEXIÓN



@susanagoitia

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM



ESTRATEGIA



INTERCONEXIÓN



ACCIÓN



@susanagoitia

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM



ESTRATEGIA



INTERCONEXIÓN



ACCIÓN



MENTALIDAD

@susanagoitia

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia



¿TIENES CLARA
TU ESTRATEGIA?

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

¿DÓNDE ESTÁS

Y QUÉ TE RODEA?



Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

El conocimiento te abre el camino, pero es la **claridad** la que marca la ruta y la **consistencia** la que te lleva a ganar.

@susanagoitia

LA RUTA DEL CRECIMIENTO

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

→
- CLARIDAD DEL MODELO OPERATIVO +

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

LA RUTA DEL CRECIMIENTO

- CONSISTENCIA EN EJECUCIÓN +



- CLARIDAD DEL MODELO OPERATIVO +



LA RUTA DEL CRECIMIENTO

— CONSISTENCIA EN EJECUCIÓN +



— CLARIDAD DEL MODELO OPERATIVO +

LA RUTA DEL CRECIMIENTO

- CONSISTENCIA EN EJECUCIÓN +

1. Base Mejorable

La empresa cuenta con elementos operativos, pero existen variaciones relevantes entre unidades y diferencias en la ejecución diaria.

2. Claridad Operable

La empresa cuenta con procesos, pero su adopción es variable y no se ejecutan consistentemente.

- CLARIDAD DEL MODELO OPERATIVO +

LA RUTA DEL CRECIMIENTO

— CONSISTENCIA EN EJECUCIÓN +

3. Crecimiento Limitado

La operación funciona, pero el crecimiento depende de personas clave o del fundador.

1. Base Mejorable

La empresa cuenta con elementos operativos, pero existen variaciones relevantes entre unidades y diferencias en la ejecución diaria.

2. Claridad Operable

La empresa cuenta con procesos, pero su adopción es variable y no se ejecutan consistentemente.

— CLARIDAD DEL MODELO OPERATIVO +

LA RUTA DEL CRECIMIENTO

- CONSISTENCIA EN EJECUCIÓN +

3. Crecimiento Limitado

La operación funciona, pero el crecimiento depende de personas clave o del fundador.

4. Modelo Escalable

Existen bases sólidas y prácticas unificadas. El reto es mantener calidad y control mientras se incrementa el número de unidades.

1. Base Mejorable

La empresa cuenta con elementos operativos, pero existen variaciones relevantes entre unidades y diferencias en la ejecución diaria.

2. Claridad Operable

La empresa cuenta con procesos, pero su adopción es variable y no se ejecutan consistentemente.

- CLARIDAD DEL MODELO OPERATIVO +

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

**"LEVANTA AHORA TUS OJOS,
Y MIRA..."**

Del 9 al 11 de marzo 2026

@susanagoitia

Ya tienes la Ruta:

ESTRATEGIA ACTIVADA

Evolución Garantizada

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

@susanaigoitia

Eres tú y tu LIDERAZGO el que puede llevar a tu empresa de Gloria en GLORIA y de Victoria en **VICTORIA**

Tu **CRECIMIENTO** no se detiene por falta de **POTENCIAL**, sino por fugas de energía (silos) dentro de tu operación.

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

¿Están tus áreas y tus equipos

INTERCONECTADAS?

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

¿VIVES FUERA DE LA CAJA

O DENTRO DE TU CLIENTE?

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

TUS SILOS

TIENEN UN COSTO OCULTO

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

MI MUDANZA



30 años

GLOBAL CX FORUM

RESONANCE
Visión 2030

Del 9 al 11 de marzo 2026

@susanagoitia

MI MUDANZA



30 años

GLOBAL CX FORUM

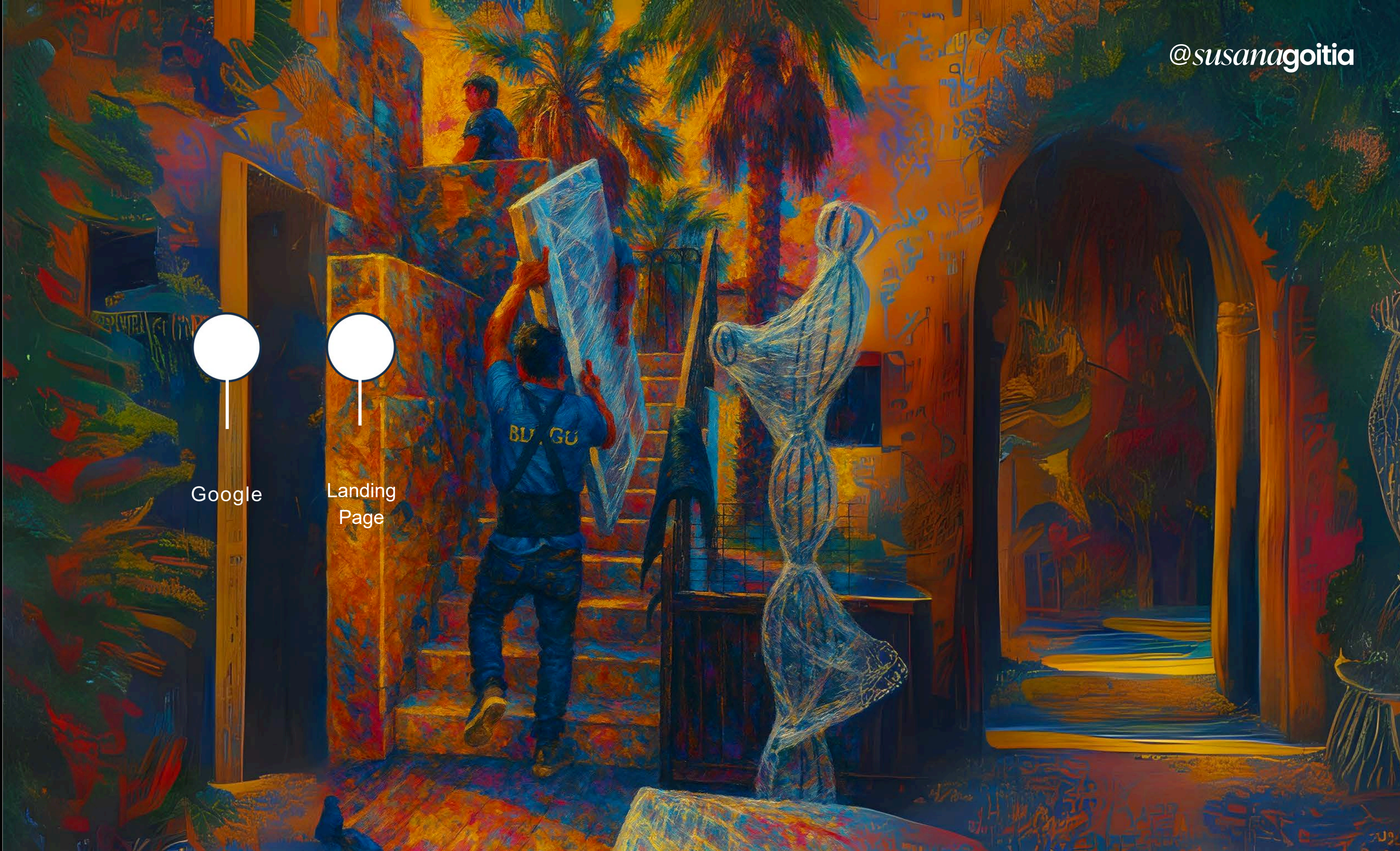
RESONANCE
Visión 2030

Del 9 al 11 de marzo 2026

Google

@susanagoitia





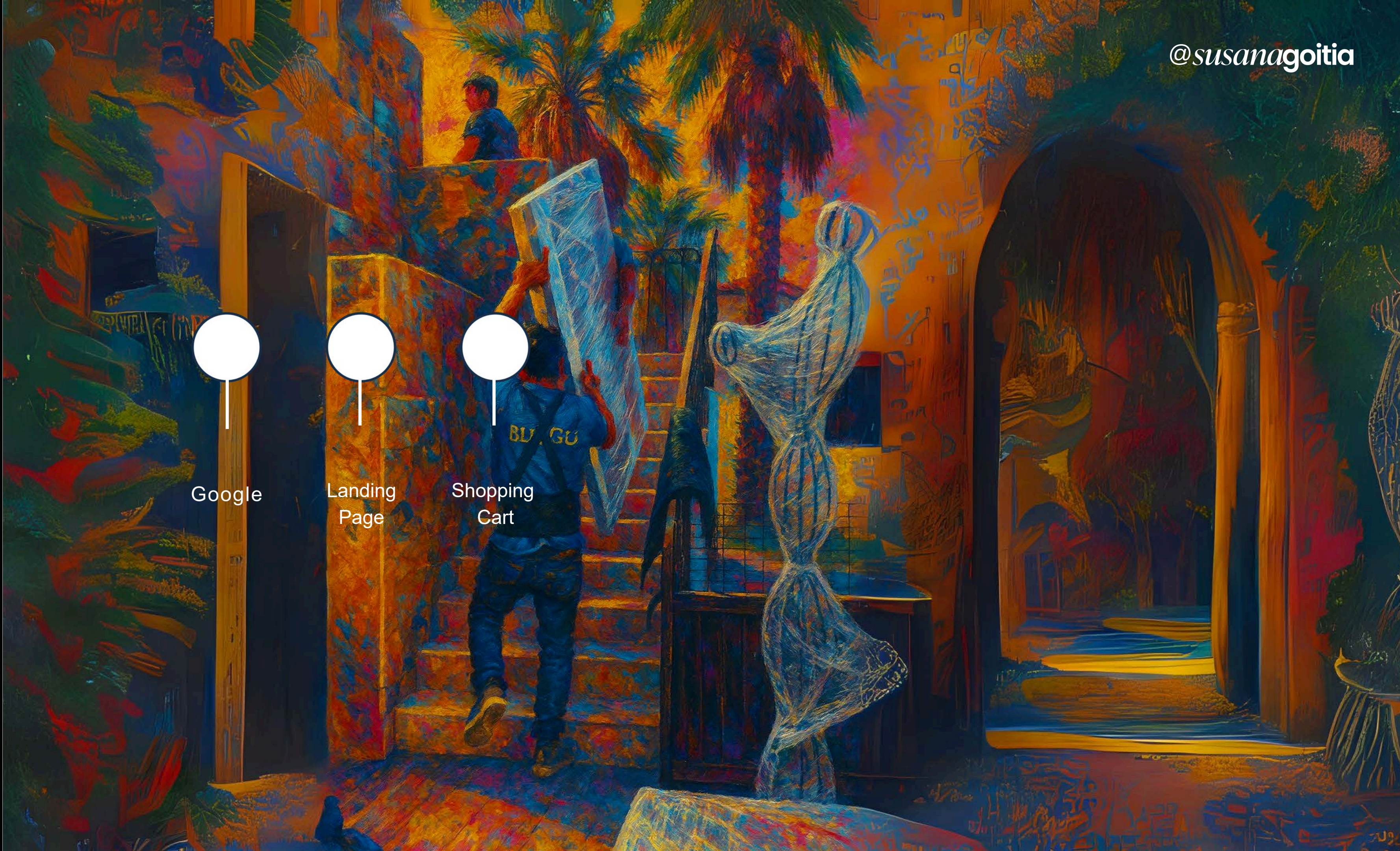
@susanagoitia



Google



Landing
Page



@susanagoitia



Google



Landing
Page



Shopping
Cart



Google



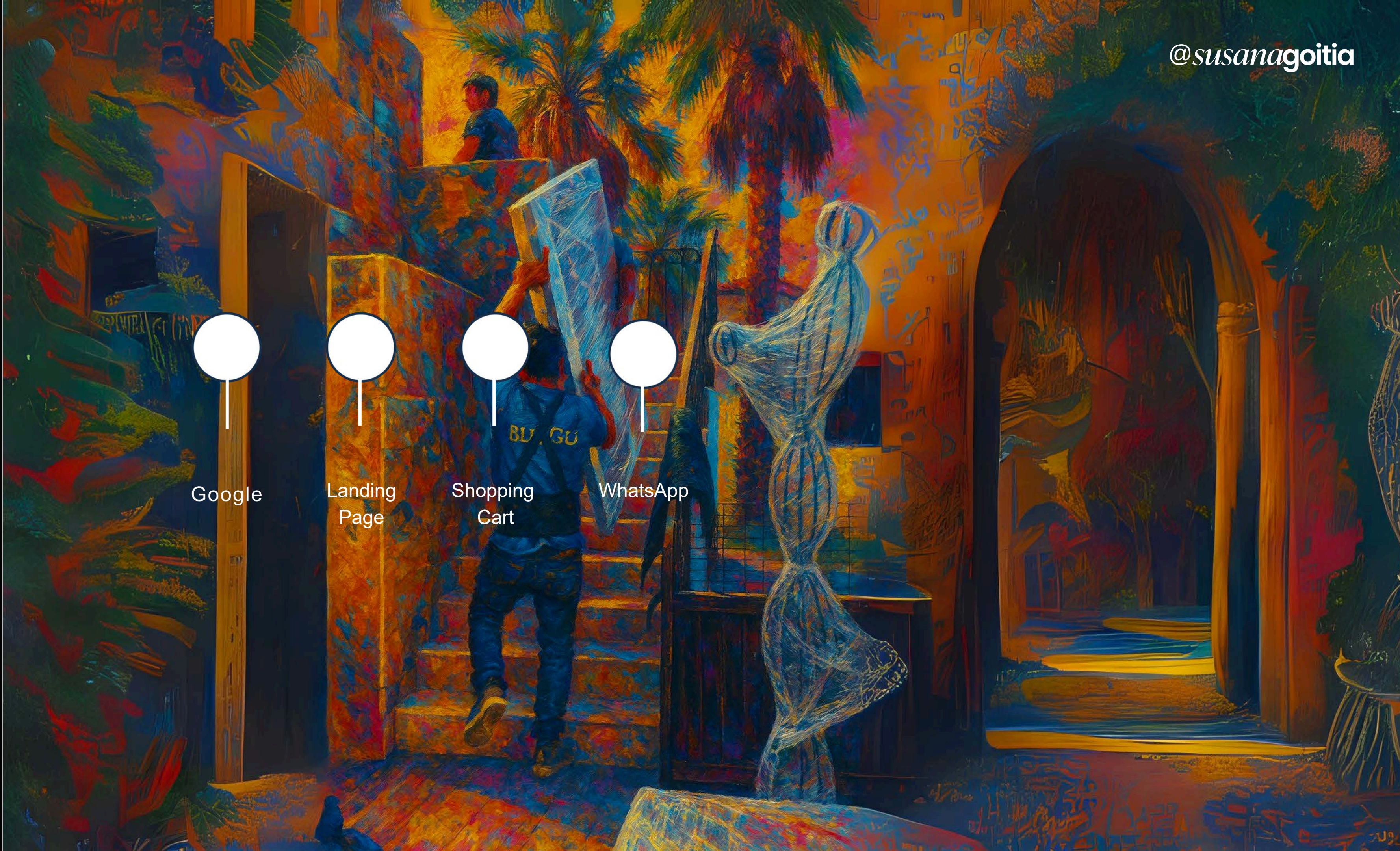
Landing
Page



Shopping
Cart



WhatsApp





Google



Landing
Page



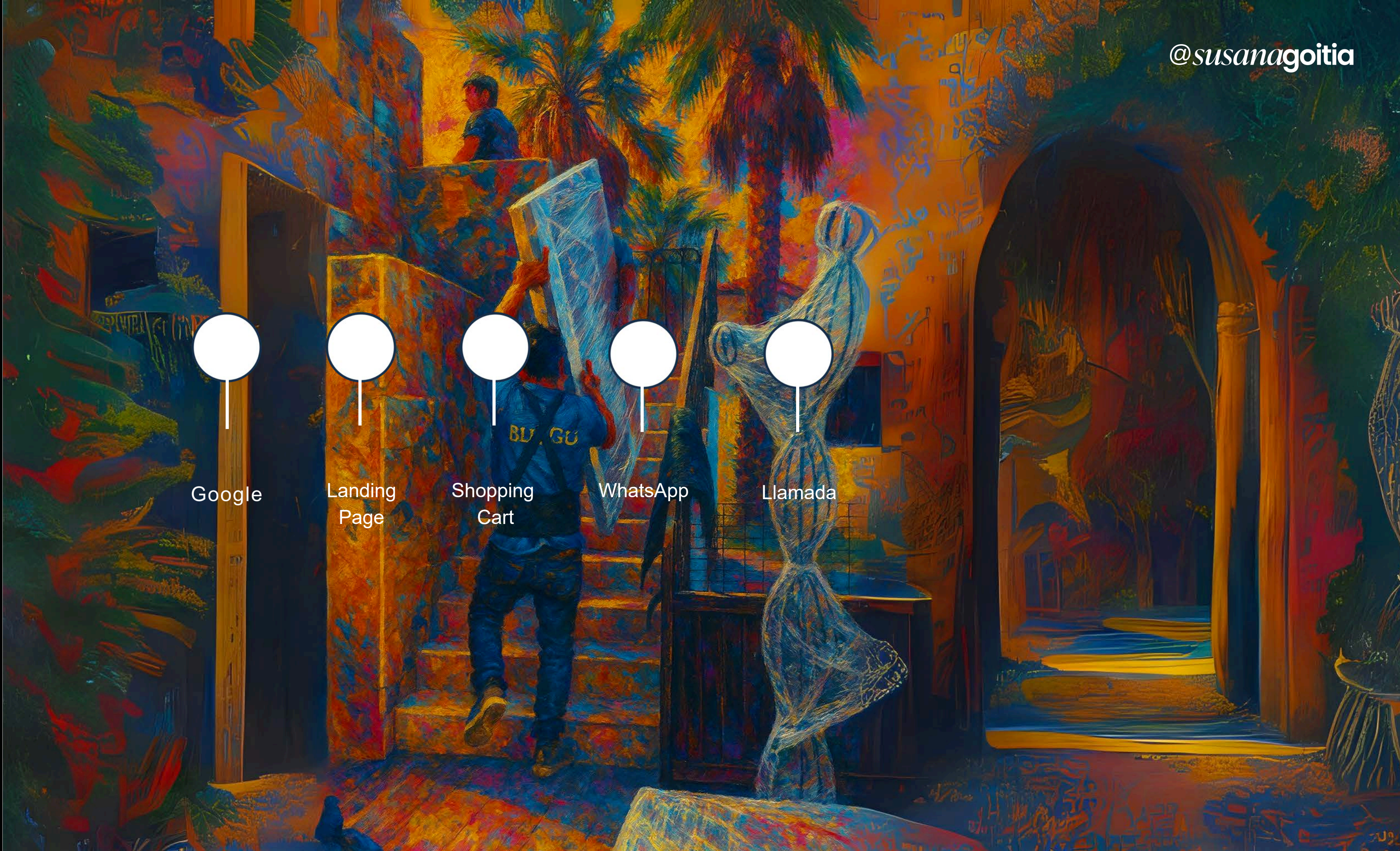
Shopping
Cart



WhatsApp



Llamada





Google



Landing
Page



Shopping
Cart



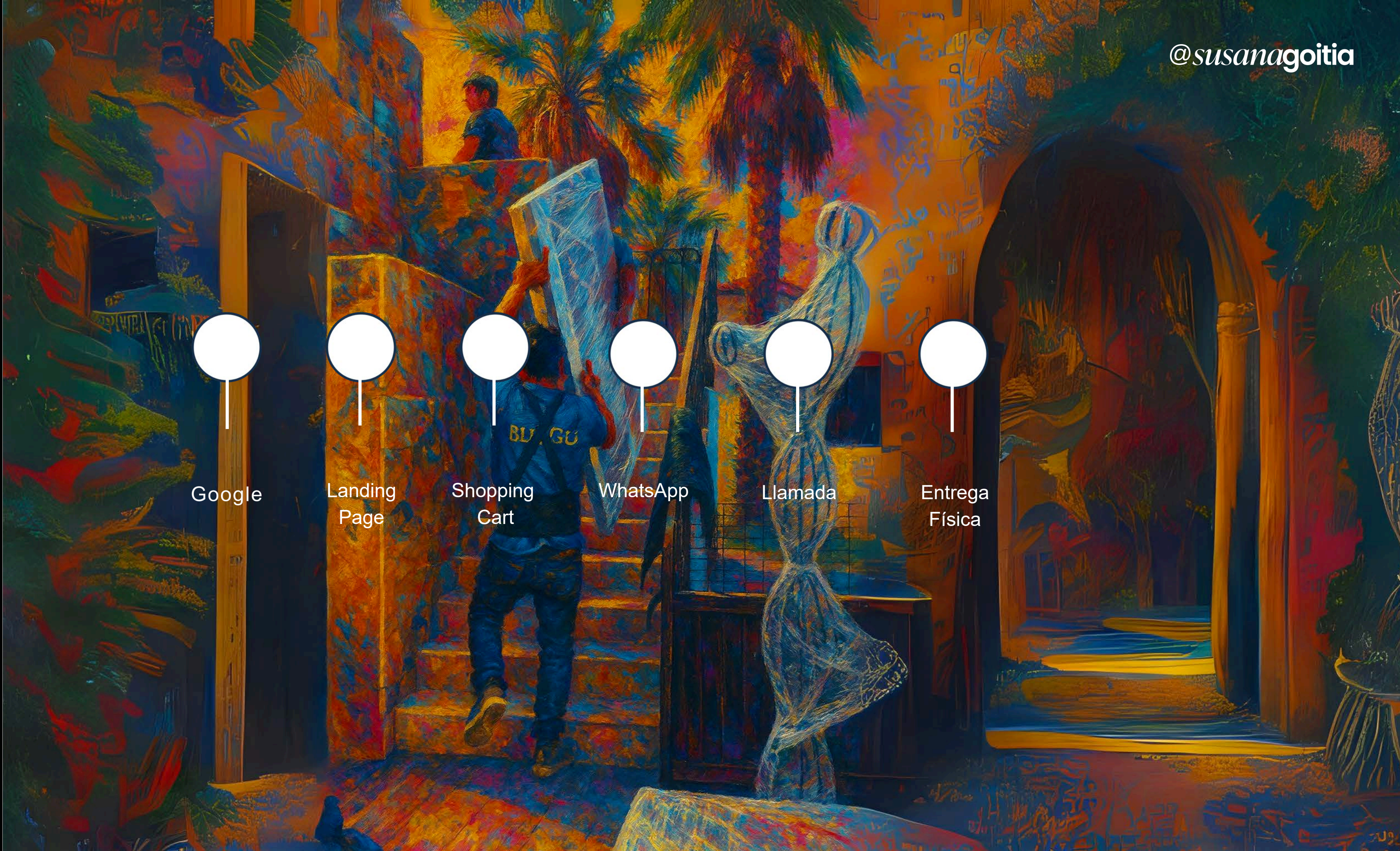
WhatsApp



Llamada



Entrega
Física





Google



Landing Page



Shopping Cart



WhatsApp



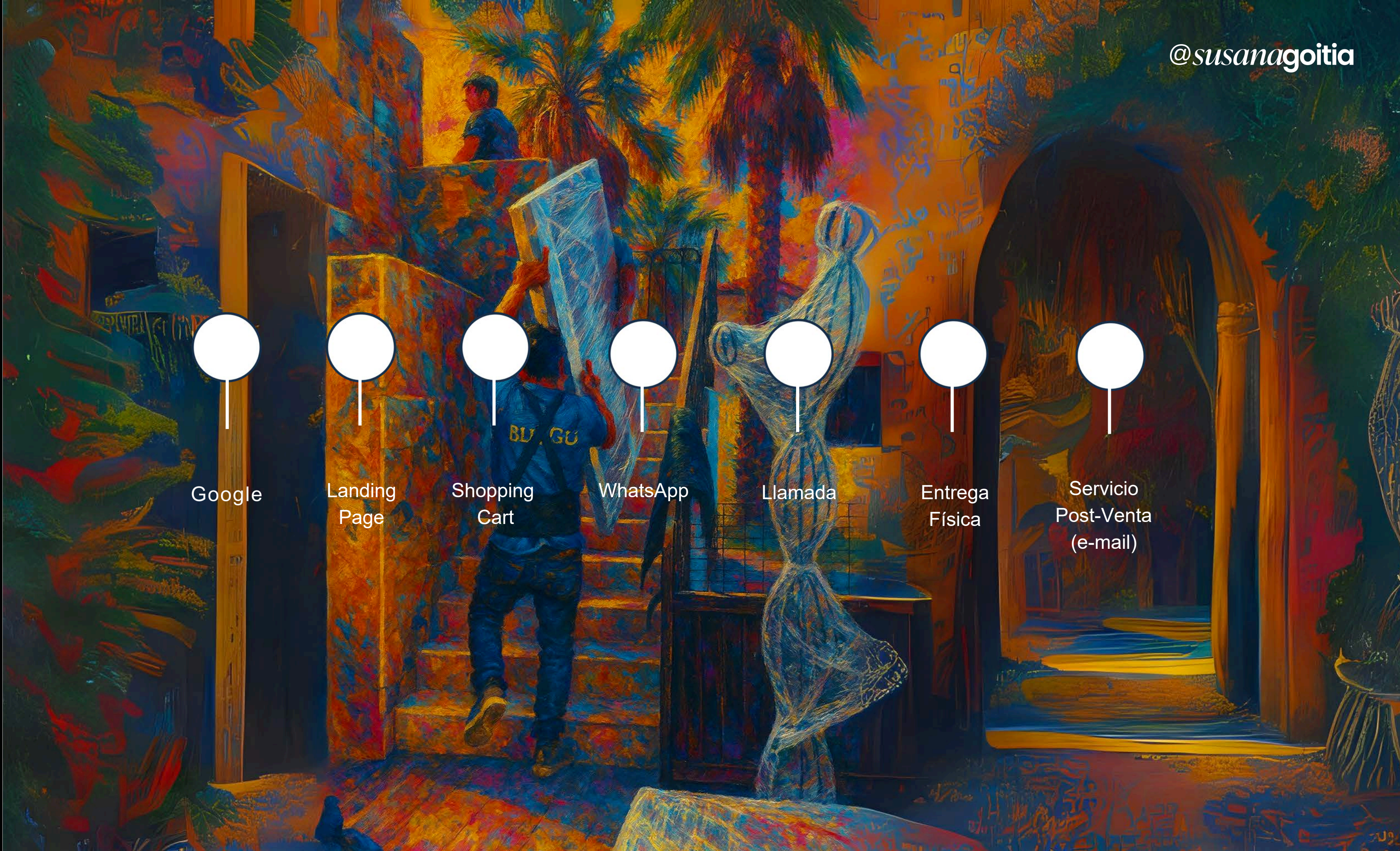
Llamada



Entrega Física



Servicio Post-Venta (e-mail)



Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

NO HAY SECRETOS

Consumidor al Centro + Sistemas Integrados + Tecnología = CRECIMIENTO

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

@susanaigoitia

HOY VIVIMOS

HIPER

CONECTADOS

TECNIFICADOS

PERSONALIZADOS

@susanagoitia

EL RETO

Áreas, Tecnología y Humanos
hiperconectados con un propósito común.

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON TU MARCA

DEBE SER EL
CORAZÓN DE
TU ESTRATEGIA

@susanagoitia

No hay magia en la IA ni en la tecnología.
Si tus procesos **FISICOS** no funcionan,
lo **DIGITAL** no te salva.
(ni viceversa)

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

UN NEGOCIO SIN ACCIÓN, VIVE DE LA INTENCIÓN

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

UN NEGOCIO SIN ACCIÓN, VIVE DE LA INTENCIÓN

Y la intención sin acción es sólo una ilusión

@susanagoitia

¿EN QUÉ ETAPA

ESTÁ TU EMPRESA?



Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

STARTING

Procesos Manuales

Foco Operacional

Trabajo en Silos

Aprendizajes



¿EN QUÉ ETAPA

ESTÁ TU EMPRESA?

@susanagoitia

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

STARTING

Procesos Manuales
Foco Operacional
Trabajo en Silos
Aprendizajes

JOGGING

Automatizaciones
Customer Focus
Datos Integrados
Algunos Silos

@susanagoitia

¿EN QUÉ ETAPA

ESTÁ TU EMPRESA?



STARTING

Procesos Manuales
Foco Operacional
Trabajo en Silos
Aprendizajes

JOGGING

Automatizaciones
Customer Focus
Datos Integrados
Algunos Silos

SPRINTING

Fluido, Enfocado en Humanos
Big Data, Cloud
Conocedores Digitales, IA
Mindset Emprendedor

¿EN QUÉ ETAPA

ESTÁ TU EMPRESA?



@susanagoitia

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

ELIMINAR

EL ACTO MÁS VALIENTE DE LA
PRIORIZACIÓN



@susanagoitia

Del 9 al 11 de marzo 2026

TODO LO QUE TE VENGA A A MANO PARA HACER

Hazlo con todas tus fuerzas

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

USA EL PODER DE LOS RITUALES

Cerrando el Ciclo de la acción a través de actos concientes y sesiones periódicas.

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

NO DECIDIR

ES UNA DECISIÓN

@susanagoitia



Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

CUANDO LA DISCIPLINA SE AGOTA

Es el SISTEMA lo que sostiene tu avance

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

TU EVOLUCIÓN ES ENERGÍA

Una acción ejecutada con consistencia vale más que una muy buena decisión en el papel.

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

LA MENTALIDAD DEL LÍDER

Define el crecimiento de tu empresa




Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia



**CUANDO EL PROPÓSITO ORIENTA
Y EL BIENESTAR FLORECE
LA SOSTENIBILIDAD ENCUENTRA SU CAMINO**

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

RESILENCIA Y ADAPTABILIDAD

El crecimiento premia a quien se adapta más agilmente

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

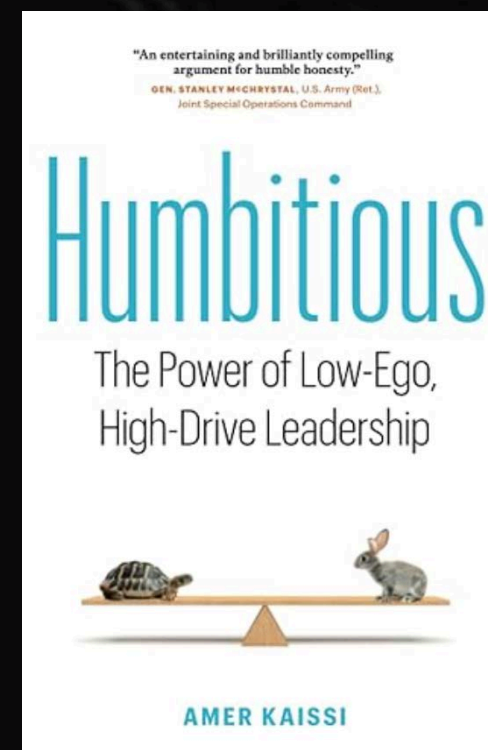
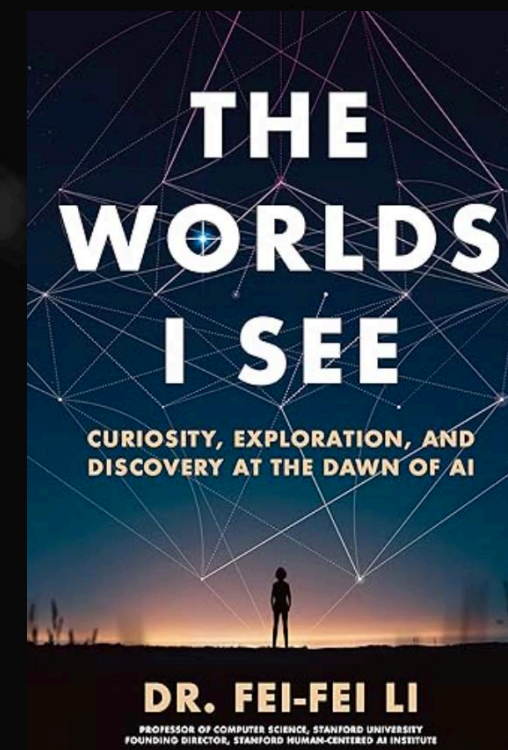
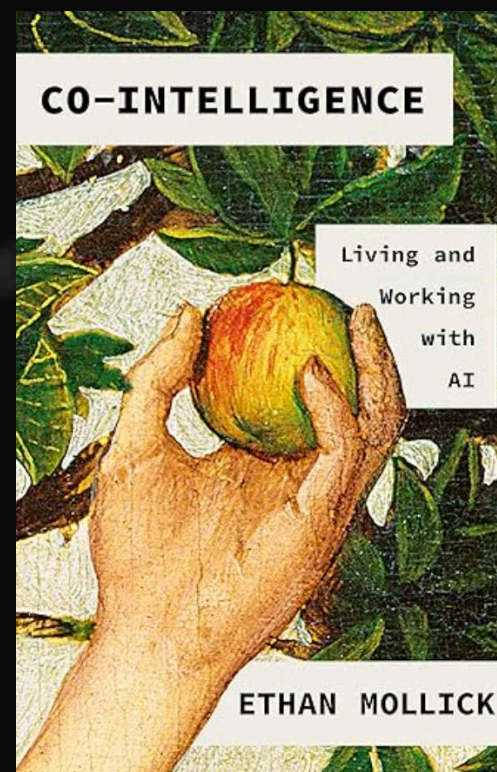
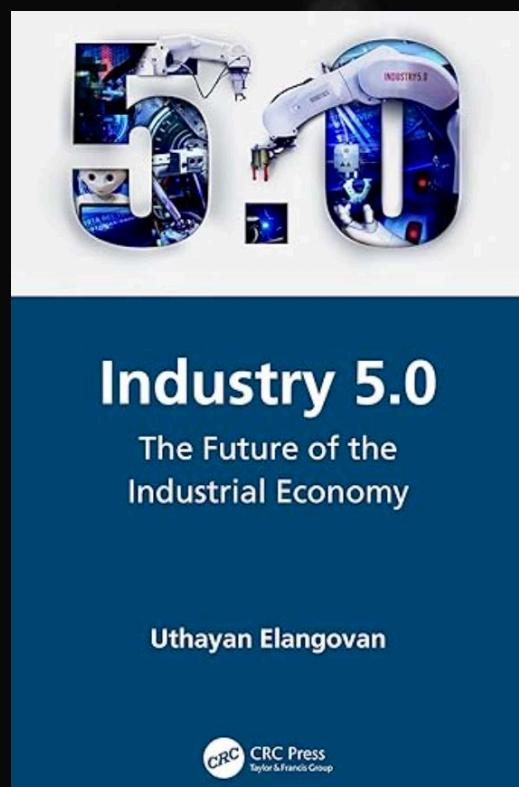
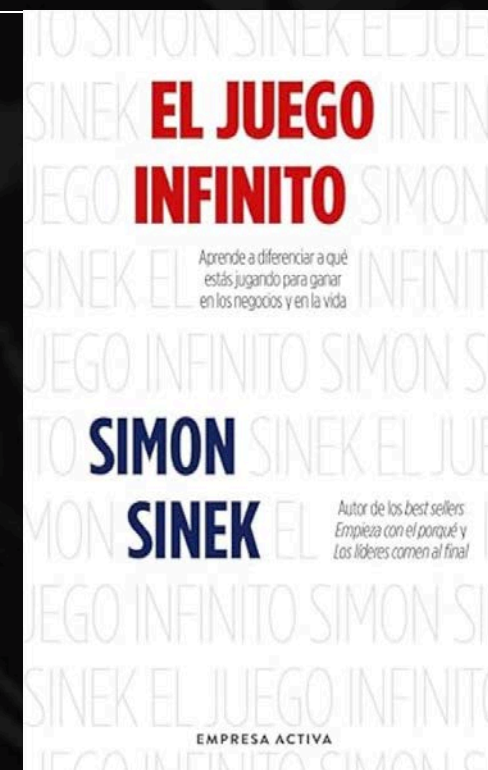
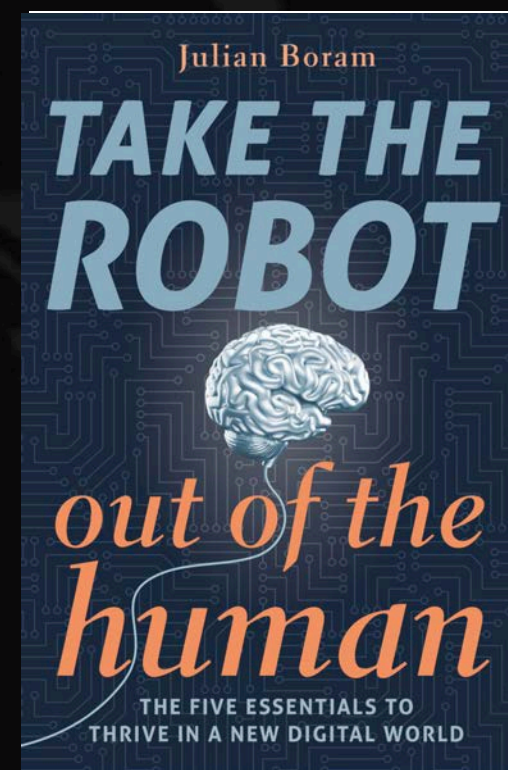
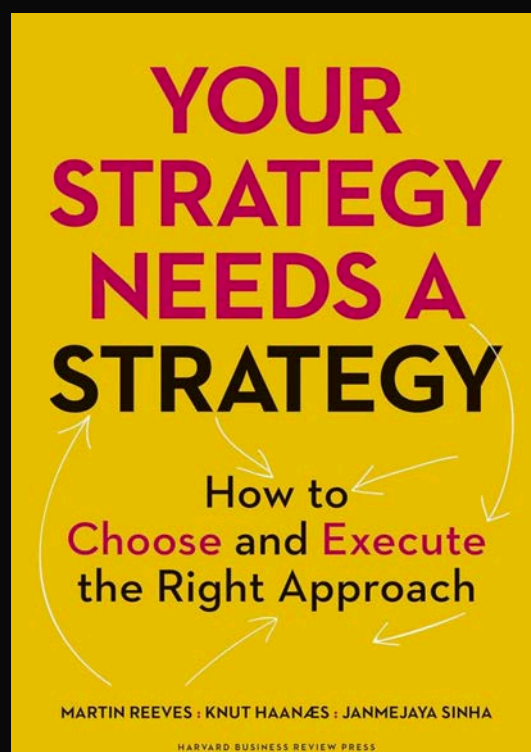
GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia
@susanagoitia

EL APRENDIZAJE

Ya no es una etapa, es un estado PERMANENTE

TE COMPARTO PARTE DE MIS ESTÍMULOS



Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia



TE DEJO UN REGALO

ETIQUÉTAME 



@SUSANA.GOITIA

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM



ESTRATEGIA



INTERCONEXIÓN



ACCIÓN



MENTALIDAD

@susanagoitia

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

Estrategia sin Tecnología

MEJOR VELAS ENCENDIDAS

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

@susanaagoitia
@susanaagoitia

NADA CAMBIA SI TU NO CAMBIAS

La construcción de tu futuro empieza
en tu decisión de actuar hoy.

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

en tus manos está la
ENERGÍA



Del 9 al 11 de marzo 2026

@susanagoitia

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

The image features three classical statues of winged figures, likely representing personifications of virtues or concepts. The central figure stands on a pedestal, holding a scale, symbolizing justice or balance. The figure on the left is seated on a pedestal, holding a string, possibly representing music or harmony. The figure on the right is kneeling, holding a globe, symbolizing world peace or global unity. The background is a vibrant, abstract composition of splattered colors in shades of blue, pink, yellow, and purple, with a bright light source at the top center. The ground is littered with broken stone fragments, suggesting a state of decay or reconstruction. The overall mood is one of artistic and philosophical exploration.

la humildad del
AUTOCONOCIMIENTO

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

@susanaigoitia

El poder de la **VISION**

y la decisión de la **ACCIÓN**

@susanagoitia

Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM



Del 9 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

@susanagoitia

EL FUTURO

es la historia que hoy escribimos con cada decisión,
con cada acto en el presente.

¡GRACIAS!

