

RESONANCE

Visión 2030

GLOBAL
CXFORUM
30 AÑOS

 **IMT**

Del 9 al 11 de marzo
2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

Bienvenidos

RESONANCE

Visión 2030

Ecosistema Tecnológico Inteligente

Cómo integrar Reclutamiento, Capacitación y Gestión de desempeño



Rolando Blanco
CEO Pentafon HR Solutions

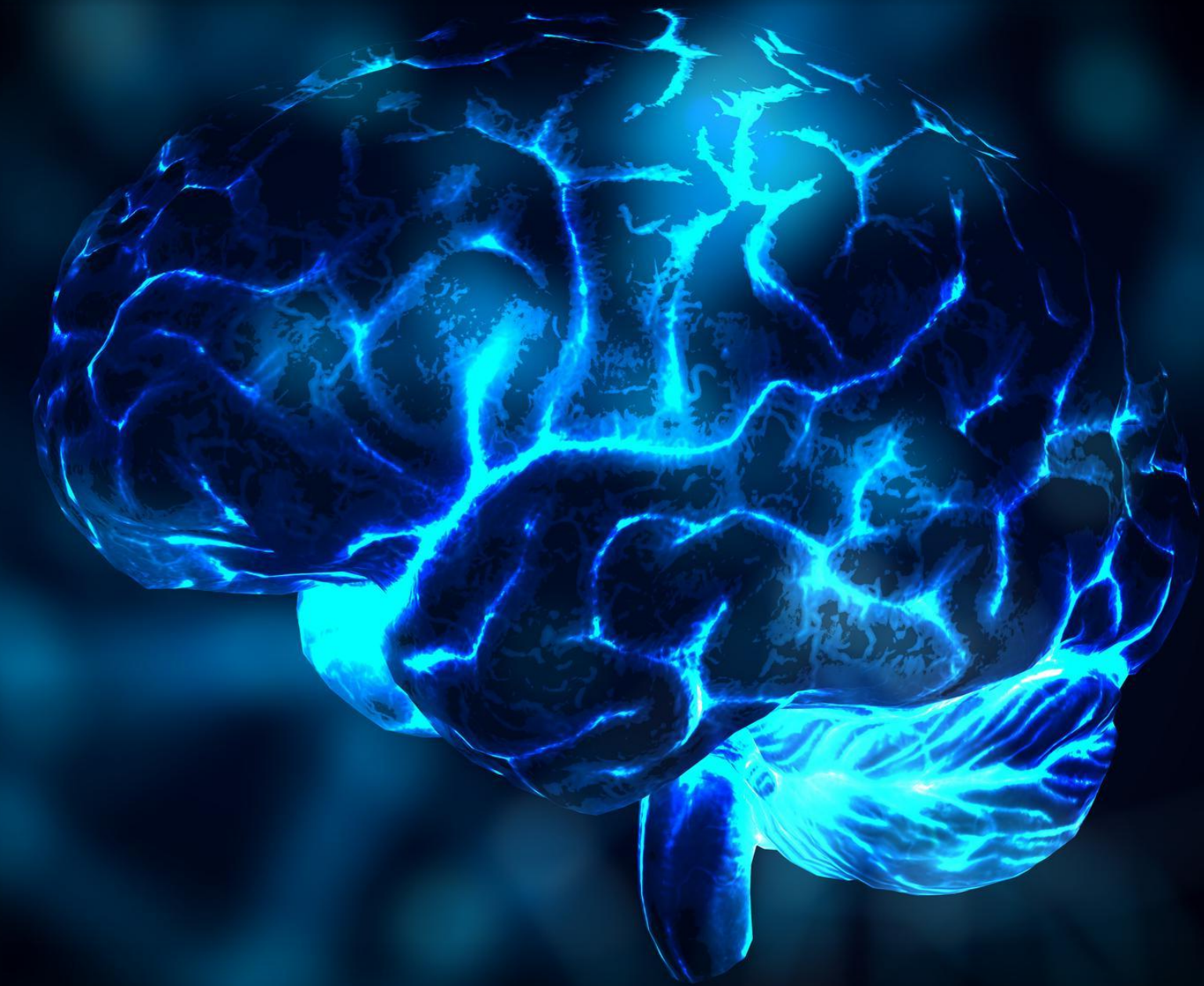


Punto de partida

El comportamiento humano como sistema adaptativo y único

Las personas son sistemas adaptativos complejos:

Aprenden, cambian, toman decisiones, responden a estímulos y construyen significado a partir de retroalimentación constante.



Su *experiencia laboral* es una sola **narración continua**

Referencias:

- Teoría de Sistemas (Bertalanffy)
- Psicología Organizacional Positiva (Seligman)
- Ciclo de Aprendizaje (Kolb)
- Teoría Sociotécnica (Trist & Emery)

Punto de partida

El *comportamiento humano* como sistema adaptativo y *único*

Todo ser humano funciona mediante ciclos permanentes de retroalimentación:

Percibe



Interpreta



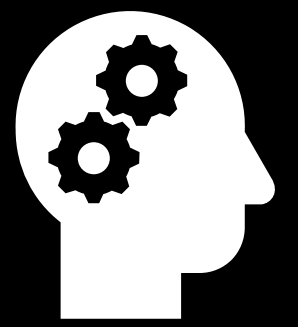
Actúa



Aprende



Ajusta



“ Lo que *vive la persona* dentro de la organización no coincide con lo que *viven nuestros sistemas*. ”

Punto de partida

Tenemos los datos. No tenemos el sistema.

- **Reclutamiento**
evalúa competencias y potencial,
- **Capacitación**
genera información sobre aprendizaje,
- **Operaciones**
observa el desempeño real frente al cliente,
- **Calidad**
monitorea y detecta oportunidades de mejora,
- **Administración de personal**
registra rotación e incidencias,
- **Cultura**
impulsa compromiso y valores,

pero capacitación no usa esos datos para personalizar el onboarding.

pero operaciones no siempre utiliza ese historial para desarrollar al agente.

pero esa información rara vez regresa al sistema de desarrollo del talento.

pero sus hallazgos no siempre retroalimentan la capacitación.

pero estos datos rara vez se conectan con desempeño o aprendizaje.

pero sin integrar información real sobre cómo evoluciona cada colaborador.

Punto de partida

Experiencia del colaborador

Cada persona no solo aprende diferente; también experimenta el trabajo de forma distinta, motivada por su *historia*, su *estilo cognitivo*, su *etapa de vida* y su *propósito personal*.

En los últimos 10 años, el **Customer Experience** dio un salto enorme:

- Ya no basta segmentar.
- Ya no basta tener journey maps genéricos.
- Ya no basta personalizar mensajes superficiales.

La tendencia dominante es:

 **Hiperpersonalización:**

Experiencias diseñadas para el individuo.

Punto de partida

Experiencia del colaborador

Ejemplos conocidos:

Netflix no recomienda “para personas como tú”;

recomienda para ti.

Amazon no muestra “productos relevantes”;

muestra tus próximos productos deseados.

Spotify no te agrupa en “perfil musical”;

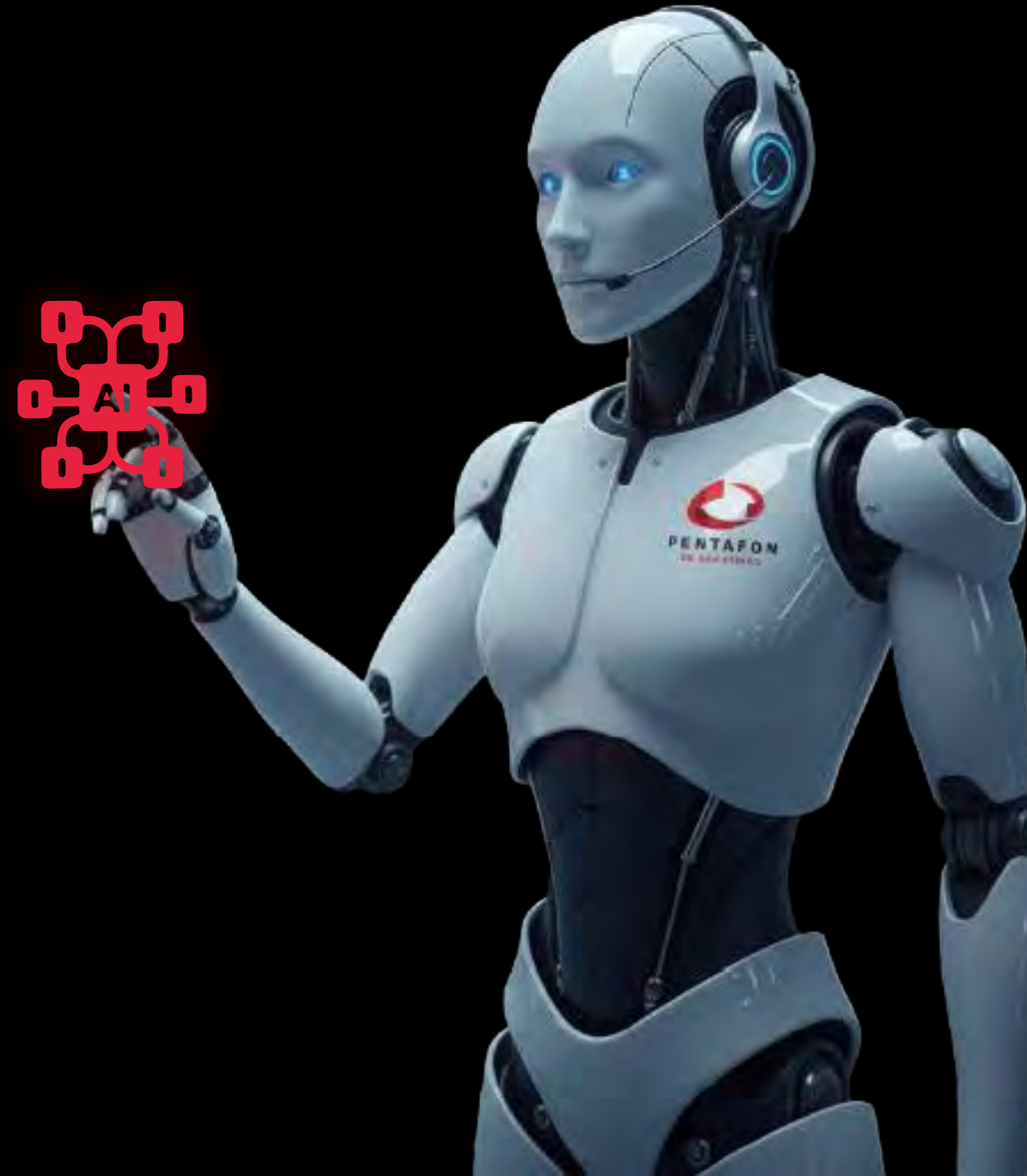
crea tu soundtrack de tu vida.

En **CX**, somos *quirúrgicos*.

 En **EX**, seguimos siendo genéricos.

El papel de la IA hoy

No para automatizar RRHH, sino para habilitar la *hiperpersonalización* laboral.



El papel de la IA hoy

Del 9 al 11 de marzo
2026

Hoy el sistema funciona así:

Reclutamiento

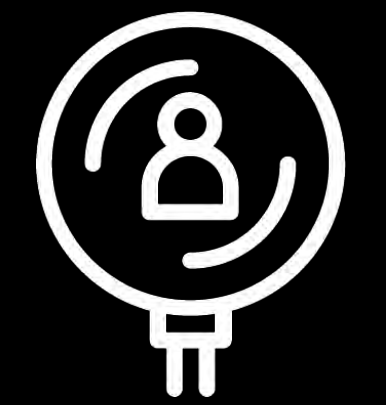
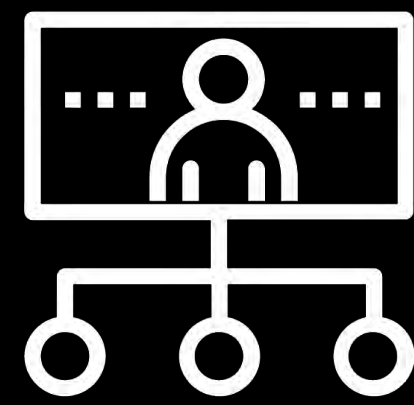
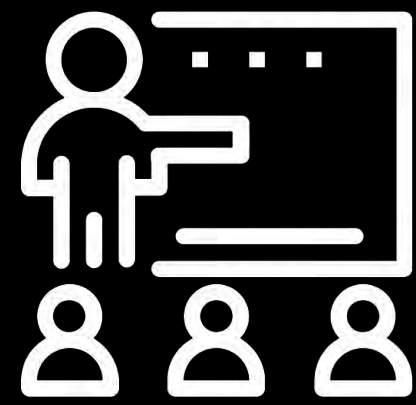
Capacitación

Administración

Cultura

Operaciones

Calidad



Aislado.

Un ecosistema tecnológico inteligente

Un ecosistema de talento es **inteligente** cuando cada etapa del ciclo de vida del empleado alimenta a las otras con datos, insights y acciones.



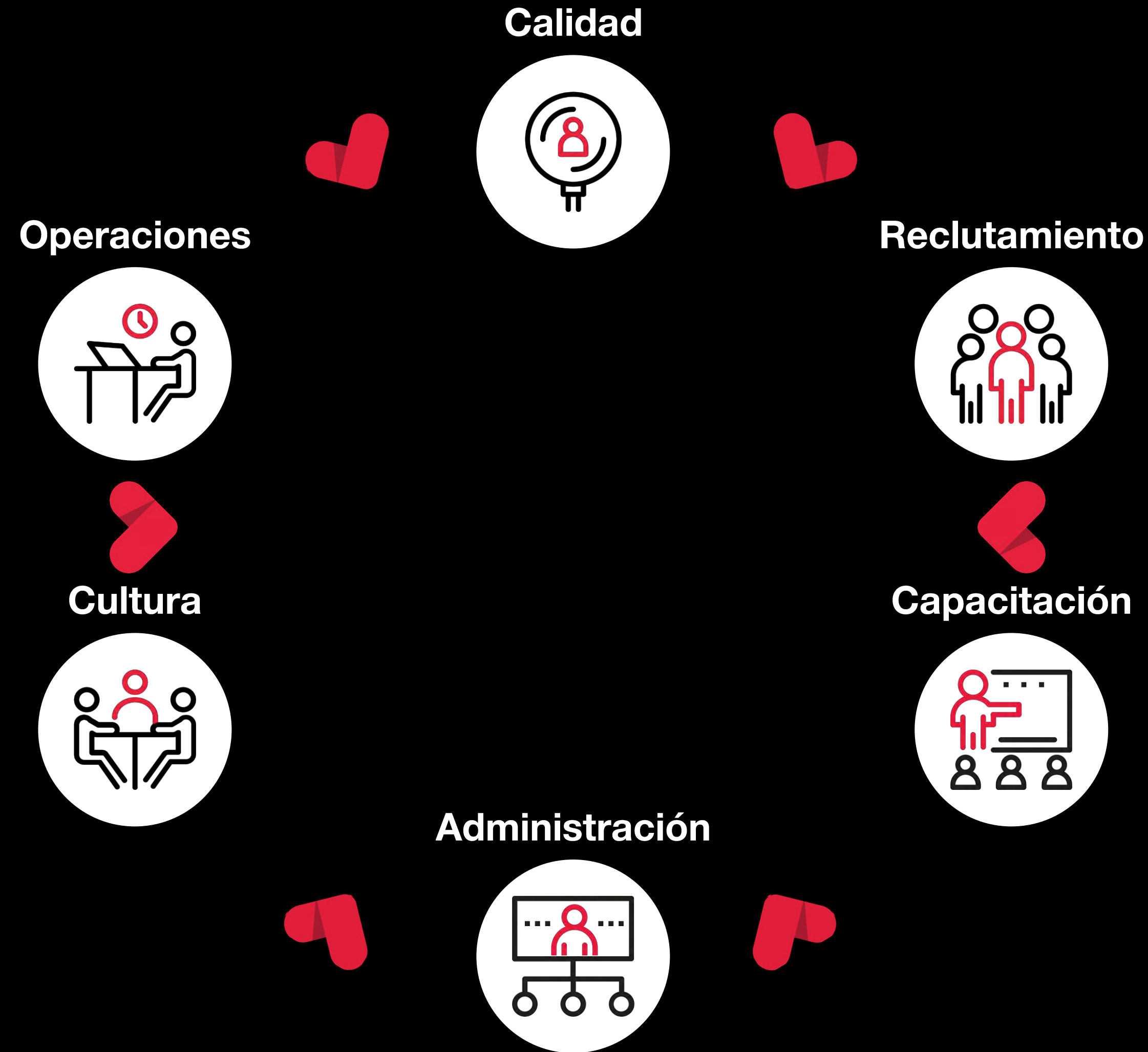
Un ecosistema tecnológico inteligente

Del 9 al 11 de marzo
2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM



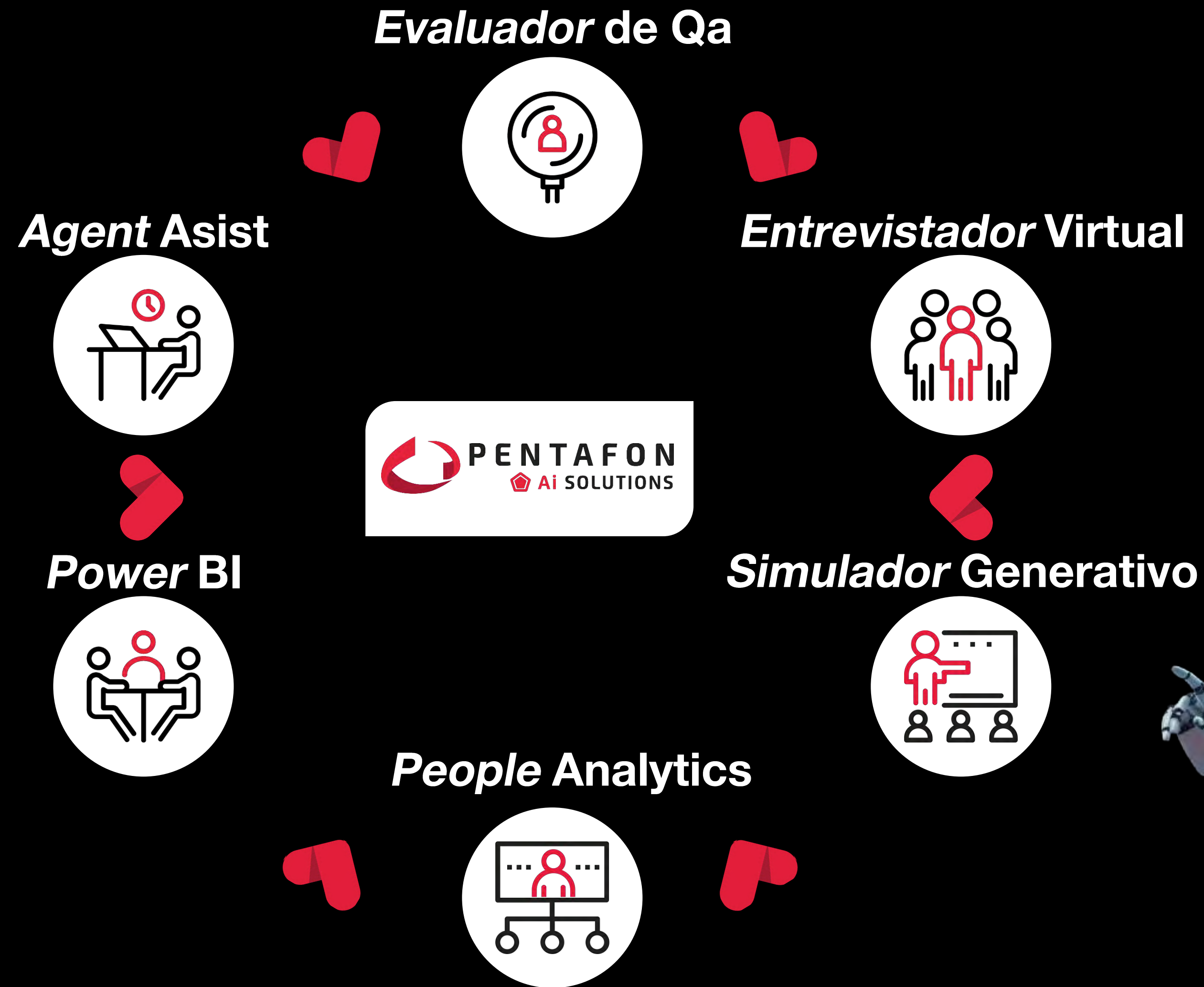
Un ecosistema tecnológico inteligente

Del 9 al 11 de marzo
2026

RESONANCE
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM





La *hiperpersonalización* no es un concepto de marketing;
es un principio humano.

Si queremos que nuestros **clientes** vivan experiencias extraordinarias, **nuestros colaboradores** deben vivir primero experiencias *extraordinariamente personalizadas.*



Del 9 al 11 de marzo
2026

Gracias

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM



PENTAFON
HR SOLUTIONS