EL FACTOR HUMANO EN EL MUNDO LABORAL

Ventaja profesional en la era de la IA



Luis Alfredo Jiménez Rodríguez
Javier Mauricio García Mogollón
René Vargas Ortegón

SIL
SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LÍNEA
COMPLEMENTO VIRTUAL

ECOE EDICIONES

EL FACTOR HUMANO EN EL MUNDO LABORAL

VENTAJA PROFESIONAL EN LA ERA DE LA IA

Luis Alfredo Jiménez Rodríguez
Javier Mauricio García Mogollón
René Vargas Ortegón

Catalogación en la publicación - Biblioteca Nacional de Colombia

Jiménez Rodríguez, Luis Alfredo, autor
El factor humano en el mundo laboral : ventaja profesional en la era de la IA / Luis Alfredo Jiménez Rodríguez, Javier Mauricio García Mogollón, René Vargas Ortegón. -- Primera edición. -- Bogotá : Ecoe Ediciones, 2026.
128 páginas. -- (Gestión de personal y recursos humanos. Estrategia empresarial)

Incluye referencias bibliográficas.

ISBN 978-958-508-877-1 -- 978-958-508-879-5 (pdf) -- 978-958-508-878-8 (epub)

1. Administración de personal - Efecto de las Innovaciones tecnológicas 2. Inteligencia artificial - Aspectos sociales 3. Recursos humanos - Innovaciones tecnológicas I. García Mogollón, Javier Mauricio, autor II. Vargas Ortegón, René, autor

CDD: 658.31028563 ed. 23 CO-BoBN– a1169939

Área 1: *Gestión de personal y recursos humanos*
Ártea 2: *Estrategia empresarial*

Clasificación Thema:
KJMV2 - KJC

© Luis Alfredo Jiménez Rodríguez
© Javier Mauricio García Mogollón
© René Vargas Ortegón

© Ecoe Ediciones S.A.S.
info@ecoeediciones.com
www.ecoeediciones.com
Carrera 19 # 63 C 32
Teléfono: (+57) 321 226 46 09
Bogotá, Colombia

- Cita sugerida:
Jiménez Rodríguez, L. A., García Mogollón, J. M. y Vargas Ortegón, R. (2026). *El factor humano en el mundo laboral: Ventaja profesional en la era de la IA*. Ecoe Ediciones.

Primera edición: Bogotá, 2026

ISBN: 978-958-508-877-1
e-ISBN (PDF): 978-958-508-879-5
e-ISBN (ePub): 978-958-508-878-8

Directora editorial: Ana María Rueda G.
Coordinadora de producción editorial: Alejandra Rondón Forero
Corrección de estilo: María del Pilar Osorio
Diagramación: Nancy Barreto B.
Carátula: Gissella Vargas Cardenas
Impresión: Carvajal Soluciones de Comunicación S.A.S. Carrera 69 #15-24

Esta publicación contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 4 y 10, promoviendo una educación de calidad y la reducción de las desigualdades.

La reproducción total de esta obra, ya sea en formato físico o digital, está estrictamente prohibida sin la autorización expresa del titular de los derechos. Asimismo, cualquier reproducción parcial de este libro, con o sin fines comerciales, en formato físico o digital, requiere la autorización previa.

Impreso y hecho en Colombia - Todos los derechos reservados

EPÍLOGO

Por décadas, el ámbito laboral ha valorado en demasía las aptitudes técnicas: destrezas concretas, educación formal, acreditaciones y pericia específica en un ramo. Tales aptitudes siguen siendo esenciales, ya que, sin ellas, no es posible siquiera acceder o desempeñar con soltura una labor profesional. No obstante, en el panorama actual, cada vez más globalizado, interconectado y mutable, es un hecho patente que el éxito constante en la trayectoria profesional no se cimienta tan solo en el saber, sino en cómo se interactúa con el resto, cómo se afrontan los entuertos, cómo se ejerce el liderazgo y cómo se manejan las emociones propias y ajenas.

En este punto despuntan con vigor las habilidades interpersonales. Denominadas también habilidades socioemocionales, relacionales o transversales, estas aptitudes han transitado de ser un plus para luego erigirse en un requisito estratégico en el desarrollo tanto profesional como empresarial. Recientes estudios del World Economic Forum (2020, 2023) recalcan que aptitudes como la perspicacia emocional, la comunicación eficaz, la colaboración, el pensamiento crítico y la gestión del cambio resultarán cruciales en el mercado laboral venidero.

A lo largo de los capítulos de este libro, tratamos muchas de estas aptitudes que, pese a ser menos manifiestas que las habilidades técnicas, resultan fundamentales para el liderazgo, el trabajo en equipo, la adaptabilidad y el crecimiento tanto individual como colectivo. La escucha activa, por ejemplo, no solo mejora la comprensión y la resolución de conflictos, sino que robustece la confianza y la unión en los equipos. La empatía faculta no solo entender al otro, sino construir

ambientes laborales más humanos y benéficos. La persuasión y la negociación, bien enfocadas, son herramientas primordiales para edificar acuerdos y progresar en proyectos intrincados.

Del mismo modo, aptitudes como la ética laboral y la gestión del tiempo reflejan no solo compromiso, sino también autoliderazgo, una cualidad indispensable en entornos laborales que exigen autonomía, responsabilidad y toma de decisiones. La inteligencia emocional, por su lado, no solo permite regular las emociones, sino también motivar y movilizar a otros, algo básico en puestos de liderazgo. Diversos investigadores y referentes del pensamiento organizacional contemporáneo, tales como Daniel Goleman, Simon Sinek, Amy Edmondson y Stephen Covey coinciden en que el talento técnico ha de ir acompañado de aptitudes humanas para suscitar confianza, sentido de propósito y resultados perdurables. Goleman (2013), por ejemplo, aduce que casi el 90 % del desempeño sobresaliente en puestos de liderazgo se atribuye a habilidades emocionales, no técnicas.

Asimismo, entidades de renombre como McKinsey & Company, *Harvard Business Review* y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) han hecho sonar las alarmas sobre la mayor disparidad que existe entre las destrezas que imparten los modelos educativos de siempre (centrados en lo técnico) y las que realmente requiere el ámbito laboral. En esta línea, este libro es un llamado apremiante a reconsiderar el crecimiento laboral desde una perspectiva más completa, donde la sapiencia técnica y la evolución personal van juntas.

En la actualidad, el profesional destacado no es únicamente el más instruido en su área, sino aquel que sabe cómo combinar su pericia con la facultad de colaborar en equipo, de forjar lazos de confianza, expresarse con claridad, amoldarse a escenarios inéditos y mantener la serenidad ante la tensión. El ingenio sin humanidad no cambia nada. El saber sin empatía no motiva. La técnica sin moral no edifica porvenir.

Así pues, cerramos reiterando el mensaje que es el eje principal que da lugar a este libro:

"Las habilidades duras te contratan, pero las habilidades blandas te promueven".

Esto no es solamente una frase llamativa, sino una certeza avalada por la vivencia de líderes, instituciones y profesionales a nivel mundial. El que anhela un avance laboral genuino y duradero debe fomentar ambas facetas: la aptitud técnica y la perspicacia relacional. En el balance de ambas, se halla el verdadero rasgo distintivo del profesional del siglo XXI.

CONTENIDO

Introducción xiii

Capítulo 1: Contextualización y conceptualización de las habilidades personales 1
Definición de habilidades y competencias 2

Capítulo 2: La escucha activa 9
Cómo usar la escucha activa para entrenar a otros 11
Técnicas de escucha activa 12
Las habilidades de escucha activa no son suficientes: las acciones también importan 14
Los beneficios de la escucha activa 15
Evalúe su eficacia como escucha activa 15
Cómo mejorar sus habilidades de escucha activa 16

Capítulo 3: El poder de la persuasión 19
1. Comprensión del comportamiento humano 21
2. Elaborar el mensaje correcto 21
3. Generar confianza y credibilidad 22
4. El poder de la reciprocidad 22
5. Contar una historia 22
6. Escasez y urgencia 23

7. El sutil arte de la influencia 23
Cómo la comunicación persuasiva transforma a los líderes y eleva el éxito organizacional 23
¿Sabías que…? 23
El poder de la comunicación persuasiva en el liderazgo 24
Los mejores consejos para que los líderes se comuniquen de forma persuasiva 25
Cómo emplear técnicas de comunicación persuasiva en la resolución de conflictos y la negociación 27
El papel de la comunicación persuasiva en la negociación 28

Capítulo 4: Negociar como un profesional 29
Negociación entre trabajadores y dirección 31
Ser consciente de cuánto negocia para que pueda aprender y mejorar constantemente 32
No intentar vencer a la otra parte; en lugar de eso, adoptar un modelo de mentalidad colaborativa 33
Mantenerse alejado de la mesa de negociaciones tanto tiempo como sea necesario 34
Prestar atención a la negociación invisible incrustada en cada negociación 35
Reunir las decisiones, actividades y negociaciones más importantes 36
Confíe en ellos, pero no como habitualmente piensa sobre la confianza 36
El objetivo de cualquier negociación no es llegar a un acuerdo, sino llegar a una elección 37
El rostro cambiante de las ofertas de trabajo 38
Evaluando la oferta: más allá del salario 38
El arte de evaluar tu oferta salarial 39
Estrategias de negociación efectivas para 2026 39
Qué ofrecen los empleadores 40
Tendencias en la negociación salarial por demografía 40
Negociación de beneficios y equilibrio entre la vida laboral y la personal 41
Errores a evitar en las negociaciones 41
El impacto de los factores económicos en las negociaciones 42
El rol de la cultura empresarial en las negociaciones 42
Aprovechar la tecnología en las negociaciones 42
Reflexiones finales 43

Capítulo 5: El arte de construir relaciones sólidas 45
Conexiones rápidas y de alta calidad 46
Dominar el arte de la charla informal 47

Practicar la escucha atenta 48
Empatizar con la experiencia de otra persona 49
Las relaciones en la era del trabajo híbrido 50
Confiando en el talento 50
Nuestras relaciones con los clientes 51

Capítulo 6: La empatía como medio para comprender a las personas 53
Cómo mostrar un liderazgo más empático 56

Capítulo 7: Actitud del empleado: ¿qué es y cómo afecta a la cultura laboral? 59
Factores que influyen en las actitudes de los empleados 63
1. Entorno de trabajo 63
2. Estilo de liderazgo y gestión 63
3. Satisfacción laboral 63
4. Compensación y beneficios 63
5. Equilibrio entre la vida laboral y la personal 64
6. Cultura de la empresa 64
7. Oportunidades de desarrollo profesional 64
8. Sistemas de reconocimiento y recompensa 64
9. Seguridad laboral 64
10. Relaciones entre pares 65

Capítulo 8: Cuando los equipos se vuelven más saludables, toda la organización se beneficia 71
Mírate en el espejo 76
Asegúrate de que los cambios se mantengan 77
Integrar la eficacia del equipo en el ADN de la organización 78
10 beneficios del trabajo en equipo 78

Capítulo 9: Conflictos en el trabajo: ¿por qué son inevitables y cómo pueden gestionarse? 83
¿Por qué son inevitables los conflictos laborales? 85
Convertir el conflicto en aprendizaje 86
Conflictos de género y laborales 87
El impacto de los conflictos en el lugar de trabajo 87
¿Cómo se gestionan los conflictos en el trabajo? 88

Capítulo 10: Inteligencia emocional en el trabajo 91

Capítulo 11: Gestión del tiempo en el trabajo: estrategias para el éxito 99

Entendiendo la gestión del tiempo 100
Estrategias clave para la gestión del tiempo 100

Capítulo 12: Ética del trabajo: significado e importancia 109

Capítulo 13: habilidades blandas y duras frente a la IA 117
Competencias críticas de IA 121

Referencias 125

Sistema de Información en Línea



Al final del libro encontrará la información para acceder al **Sistema de Información en Línea** (SIL), donde podrá consultar una presentación en Prezi que le ayudará a profundizar en el tema tratado.

INTRODUCCIÓN

Para alcanzar el éxito profesional, es importante tener tanto habilidades duras como blandas. En ese sentido, las habilidades duras son las capacidades técnicas y los conocimientos necesarios para desempeñar un trabajo específico, mientras que las blandas son las habilidades interpersonales y los rasgos de personalidad que permiten a las personas trabajar bien con los demás.

Antes de la pandemia, el desarrollo de los empleados se enfocaba principalmente en la enseñanza de habilidades técnicas, como el manejo del software de contabilidad más reciente o el sistema de gestión de inventarios. Pero, la pandemia nos demostró que habilidades como la comunicación y el pensamiento innovador son las que permiten a una empresa no solo sobrevivir, sino también prosperar, especialmente en tiempos difíciles.

De hecho, todas las habilidades técnicas del mundo nunca habrían podido superar los desafíos que presentó la pandemia. Fue entonces cuando el valor de las habilidades interpersonales se disparó, tanto a nivel personal como profesional. De hecho, según el informe *Global Talent Trends 2019* de LinkedIn, el 89 % de los reclutadores afirma que cuando un nuevo empleado no funciona, suele deberse a la falta de habilidades interpersonales, según informa la Sociedad de Gestión de Recursos Humanos (SGRH).

¿Qué son exactamente las habilidades blandas? Son los hábitos de trabajo, comportamientos y rasgos de personalidad que impulsan el funcionamiento del entorno laboral y permiten que los empleados y sus empresas prosperen, señala la SGRH.

¿Algún miembro de su personal sabe escuchar y hacer preguntas antes de intervenir con soluciones? ¿Otro miembro del personal es siempre confiable y cumple lo que promete? ¿Otro miembro del personal observa atentamente lo que no se dice en una reunión y luego lo expresa? Todas estas son habilidades blandas exitosas en acción.

Algunos empleados tienen un don natural para la tecnología y las habilidades técnicas, llamadas "habilidades duras". "¿Quieres que aprenda un nuevo programa de software?", podría preguntar un miembro del personal. "No hay problema". Otros, en cambio, tienen un don natural para las habilidades blandas, como la capacidad de resolver un posible conflicto hablando con calma y haciendo preguntas. Todos tenemos una "zona de confort". El reto es ampliar esa zona de confort para incluir a su opuesto y así lograr un crecimiento mutuo.

Al igual que las habilidades técnicas, las habilidades blandas se pueden aprender. La clave está en fomentar un entorno que permita a los empleados intentar, fallar y volver a intentar. De esta manera, el aprendizaje de estas habilidades, ya sean "duras" o "blandas", puede configurarse como una aventura de aprendizaje.

Para empezar, identifique las deficiencias o áreas de mejora en las habilidades interpersonales de su empresa. Una forma de hacerlo es revisar las evaluaciones de desempeño anteriores de los miembros del equipo. Estas pueden incluir comportamientos como la tendencia a llegar tarde o la incapacidad de un empleado para expresarse y aportar ideas en las reuniones.

Otra forma de identificar las necesidades de capacitación en habilidades blandas es mediante evaluaciones. Pida a los empleados que se autoevalúen, es decir, que reflexionen sobre su comportamiento al interactuar con los demás. Además, puede utilizar un sistema de retroalimentación de 360 grados. Mediante una serie de preguntas objetivas, puede obtener información de los subordinados, compañeros, colegas y supervisores de un miembro del personal para identificar áreas de mejora.

Por lo anterior, en el desafiante y competitivo mercado laboral actual, los jóvenes graduados de diversas instituciones educativas enfrentan numerosas dificultades. Con un número cada vez mayor de graduados, los empleadores buscan cualidades adicionales más allá de las calificaciones académicas. Si bien asegurar el empleo es un objetivo primordial para muchas personas, particularmente entre los jóvenes, los empleadores consideran varios factores en sus decisiones de contratación. En el pasado, las habilidades técnicas, también conocidas como "habilidades duras", eran las únicas competencias consideradas necesarias para el empleo profesional.