



Inteligencia Artificial e Inteligencia Social:  
¿Cómo se complementan?



## Contenidos

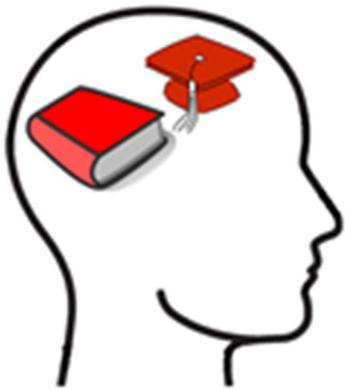
- ¿Qué es la Inteligencia Social?
- ¿Por qué son cada vez más importantes las habilidades de Inteligencia Social?
- ¿Qué nos espera? ¿Qué opinan los expertos?:  
Las evidencias



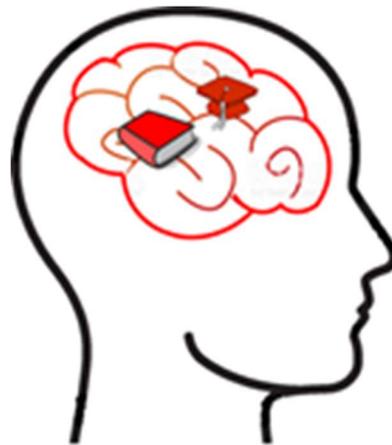
# ¿Qué es la **INTELIGENCIA SOCIAL?**



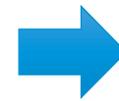
## ¿Qué es la Inteligencia Social?



Conocimientos



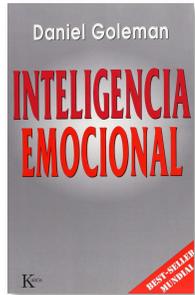
Conocimientos  
+ Experiencia



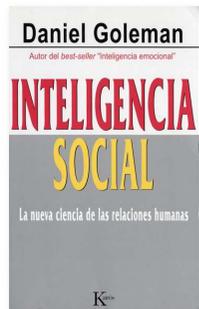
Conocimientos  
+ Experiencia  
+ Relación con las Personas



# Inteligencia Social según Daniel Goleman



1995



2006



Daniel Goleman – Harvard Business Review

[https://www.youtube.com/watch?v=nY4tmuudw\\_M](https://www.youtube.com/watch?v=nY4tmuudw_M) - min 8:25

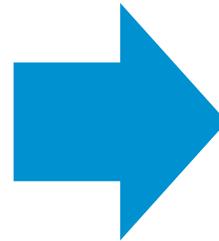
**Dale Carnegie®**



## Repitiendo las palabras de Goleman:

- Influencia
- Persuasión
- Inspiración
- Motivación
- Interacción
- Empatía

¡Es nuestra manera de relacionarnos con los demás!





## En resumen: La Inteligencia Social es...

Es la habilidad que tenemos los seres humanos de entender, tratar y llevarnos bien con los que nos rodean.



Amigos



Familia



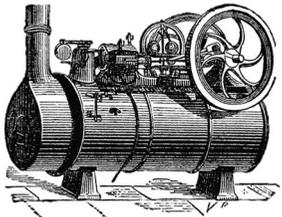
Trabajo



¿Por qué son cada vez más importantes las habilidades de **INTELIGENCIA SOCIAL**?



# La historia de las Revoluciones Industriales



1<sup>a</sup> 1784

Mecanización,  
Vapor...



2<sup>a</sup> 1870

Electricidad,  
Producción en  
masa...



3<sup>a</sup> 1969

Informática,  
Electrónica,  
TIC...



4<sup>a</sup> Hoy

Digitalización,  
Robótica, IoT...

Lo que  
soy

Lo que  
hago

Dale Carnegie®



# La importancia de La Persona



**Focus:  
la Persona**

**Dale Carnegie®**



¿Qué nos distingue?

El sentido, el propósito,  
el por qué, ...  
... es decir, nuestros  
**VALORES.**



¿Qué nos espera?

¿Qué opinan los expertos?:

Las evidencias



# Algunos recortes de prensa...

## RRHH Digital

El primer periódico online de Recursos Humanos

PORTADA SECCIONES EDITORIAL ENTREVISTA SE RUMOREA THE ENGLISH CORNER FORMACIÓN EN RRHH

VOLVER TRAYECTORIA DE LA UPI

SECCIONES Mercado Laboral

### ¿Cuáles son las habilidades más valoradas por las empresas?

RRHH Digital | 0240 | 19 de Septiembre del 2018



Miles de jóvenes españoles comienzan, estos días, una nueva etapa educativa. Las universidades, centros de formación profesional o escuelas de negocios renuevan su oferta formativa para adaptarse a los nuevos tiempos y necesidades del mercado. Pero, en un mercado laboral altamente cualificado y competitivo, **las empresas, además de valorar la formación y la experiencia de los candidatos, tienen cada vez más en cuenta su personalidad, actitud y capacidad para aportar soluciones.**

## BUSINESS INSIDER ESPAÑA

BUSINESS INSIDER ESPAÑA ECONOMÍA | TECNOLOGÍA | MERCADOS | ESTRATEGIA | MOTOR | MÁS

ESTRATEGIA

### Las 5 habilidades personales más difíciles de encontrar en los empleados

Fernando Beltrán | 21 Jun 2018 07:55h



Además de revisar la trayectoria profesional de los potes unas capacidades determinadas como puede ser el domi informáticos, **las empresas buscan algo más en sus potes**

BUSINESS INSIDER ESPAÑA ECONOMÍA | TECNOLOGÍA | MERCADOS | ESTRATEGIA | MOTOR | MÁS

ESTRATEGIA

### Competencias y habilidades más demandadas por las empresas

Christiane Durmond | 09 May 2018 14:47h - Actualizado 8 Jun 2018



Sales de la universidad con ganas de comerte el mundo y un título bajo el brazo. No obstante, cada vez **las empresas demandan más habilidades** y, desgraciadamente, no todos los recién graduados tienen lo que buscan.

## El Confidencial

EL DIARIO DE LOS LECTORES INFLUYENTES

ALMA, CORAZÓN, VIDA | SALUD | NEGOCIOS | CULTURA | TRÁFICO | BUENOS DÍAS

ESTRATEGIA

### El empleo, en cinco años: los trabajos que desaparecerán y los que crecerán

La nueva edición del Informe del Foro Económico Mundial muestra que pronto desaparecerán 75 millones de empleos para dar lugar a otros 133 millones de nuevos roles



El informe del Foro Económico Mundial muestra que pronto desaparecerán 75 millones de empleos para dar lugar a otros 133 millones de nuevos roles

Dale Carnegie®



# Algunos recortes de prensa...

## Forbes

#1881 NEWS | JUL 18, 2016, 12:28am

### The Biggest Challenges Facing Artificial Intelligence (AI) In Business And Society

by Bernard Marr Contributor

This week a report by PwC found that artificial intelligence could add as much as \$15.7 trillion – around same as the combined output of China and India.

59,717 views | Aug 6, 2016, 01:18am

### 7 Job Skills Of The Future (That AIs And Robots Can't Do Better Than Humans)

by Bernard Marr Contributor  
Enterprise & Cloud

When I talk to people about AI (artificial intelligence) and the 4th industrial revolution, I often get asked what skills we should develop to prepare ourselves.

My answer is twofold: First, it's important to understand the developments in AI and technology. Learn about the advancements being made and understand what AI can do. And second, focus on building the skills in areas robots can't do well.

## THE WALL STREET JOURNAL.

MANAGEMENT

THE WALL STREET JOURNAL.  
This copy is for your personal, non-commercial use only. To order presentation-ready copies for distribution to your colleagues, clients or customers visit <http://www.wsj.com>.

<http://www.wsj.com/articles/employers-find-soft-skills-like-critical-thinking-in-short-supply-1472549400>

BUSINESS | MANAGEMENT | MANAGEMENT & CAREERS

### Employers Find 'Soft Skills' Like Critical Thinking in Short Supply

Companies put more time and money into teasing out job applicants' personality traits



Above, a career fair in Louisville, Ky. Many jobs that can't be automated or outsourced require such 'soft skills' as critical thinking, empathy, or other abilities that computers can't easily simulate. PHOTO: LUKE SHARRETT/ELCOMBERG NEWS

By KATE DAVIDSON  
Aug. 30, 2016 5:30 a.m. ET

The job market's most sought-after skills can be tough to spot on a résumé.

Companies across the U.S. say it is becoming increasingly difficult to find applicants who can communicate clearly, take initiative, problem-solve and get along with co-workers.

Those traits, often called soft skills, can make the difference between a standout employee and one who just gets by.

<http://www.wsj.com/articles/employers-find-soft-skills-like-critical-thinking-in-short-supply-1472549400>

## Harvard Business Review

Latest Magazine Popular Topics Podcasts Video Store Visual Library Reading Lists

ANALYTICS

### What Artificial Intelligence Can and Can't Do Right Now

by Andrew Ng  
NOVEMBER 04, 2014

Latest Magazine Popular Topics Podcasts Video Store Visual Library Reading Lists

MANAGING YOURSELF

### 7 Skills That Aren't About to Be Automated

by Adam J. Gustein and John Bivolski  
JULY 15, 2016

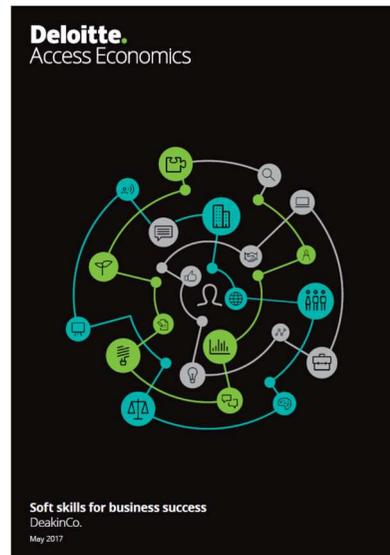
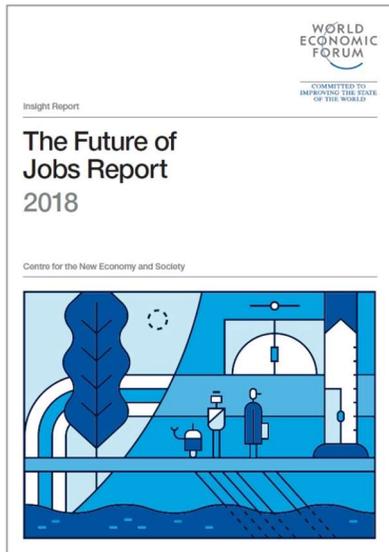


Today's young professionals grew up in an age of mind-boggling technological change, seeing the growth of the internet, the invention of the smartphone, and the development of machine-learning systems. These advances all point toward the total automation of their industry and how unrealistic a picture of the future is for a commerce.

Dale Carnegie®



# Nos centraremos en 4 estudios/informes:



Dale Carnegie®

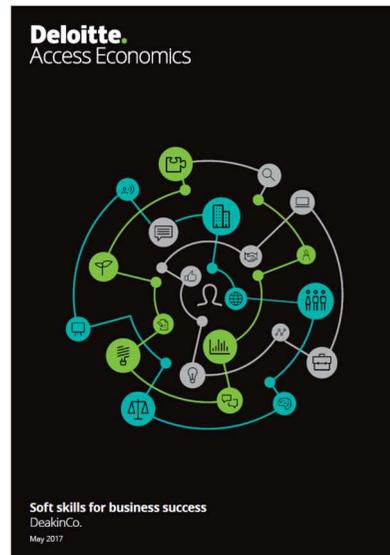


# Nos centraremos en 4 estudios/informes:

WORLD  
ECONOMIC  
FORUM



**Deloitte.**



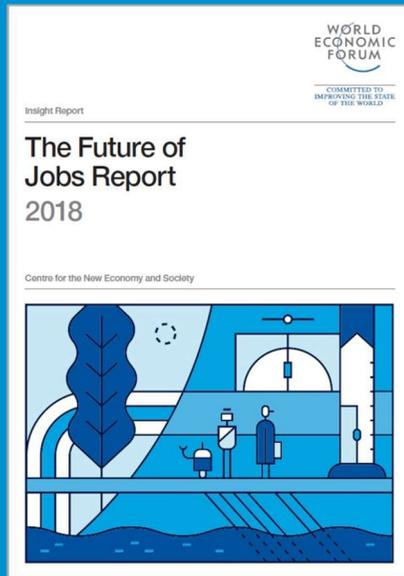
**LinkedIn**  
LEARNING



**InfoJobs** **ESADE**  
Universidad Ramón Llull



**Dale Carnegie®**



## Estudio sobre en Futuro del Empleo 2018:

- Impulsores del cambio en los empleos
- Adopción acelerada de tecnología y tendencias en la robotización
- Una nueva frontera hombre-máquina
- Roles y habilidades emergentes
- Imperativa recualificación en nuevas habilidades
- Estrategias actuales para abordar las brechas de habilidades

<https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2018>

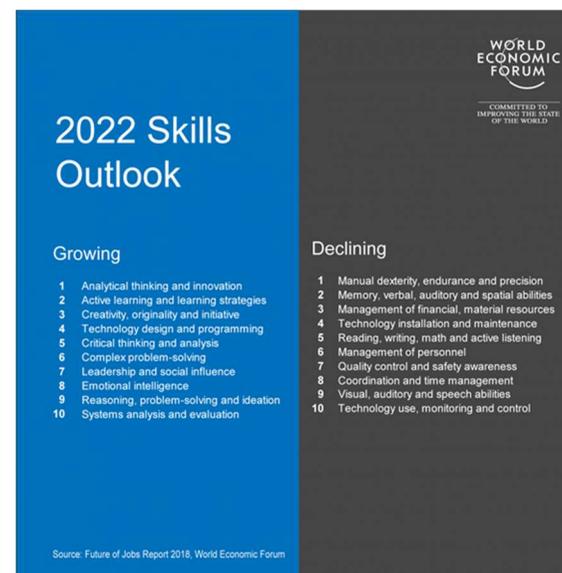


# ¿Qué habilidades serán las más demandadas?



## Habilidades necesarias en 2022:

1. Pensamiento analítico e innovación
2. Aprendizaje activo y estrategias de aprendizaje
3. Creatividad, originalidad e iniciativa
4. Diseño y programación de tecnología
5. Pensamiento crítico y análisis
6. Resolución de problemas complejos
7. Liderazgo e influencia social
8. Inteligencia emocional
9. Razonamiento y resolución de problemas
10. Análisis y evaluación de sistemas





## ¿Cómo debemos prepararnos?

WORLD  
ECONOMIC  
FORUM



Jack Ma  
World Economic  
Forum 2018

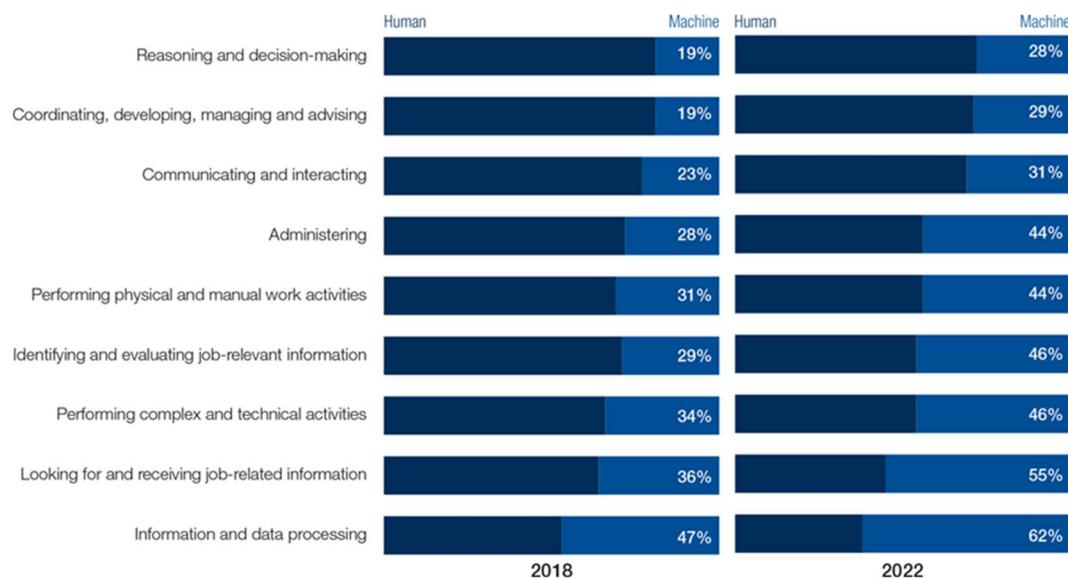
<https://www.youtube.com/watch?v=HIFeUY9J3FI>

**Dale Carnegie®**



# ¿En qué tareas ganarán protagonismo los robots?

WORLD  
ECONOMIC  
FORUM



- Razonamiento y toma de decisiones.
- Coordinación, desarrollo, gestión y asesoramiento.
- Comunicación e interacción.

- Realización de actividades complejas y técnicas.
- Buscando y recibiendo información.
- Información y procesamiento de datos.

Dale Carnegie®

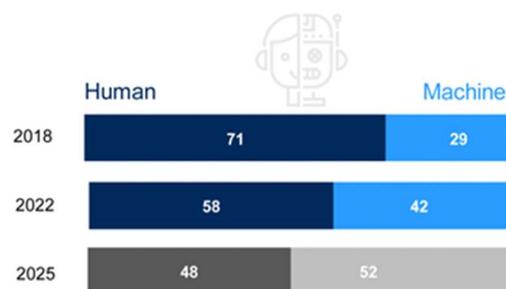


# ¿Qué nos depara el futuro?



## Rate of automation

Division of labour as share of hours spent (%)



Source: Future of Jobs Report 2018, World Economic Forum

En 2025 la división de horas Humano – Máquina será del 50%, hoy es 70%-30%.



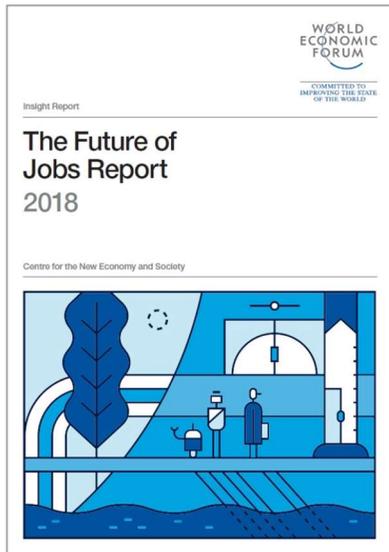
Source: Future of Jobs Report 2018, World Economic Forum

Serán necesarias muchas horas de formación para obtener las habilidades necesarias.

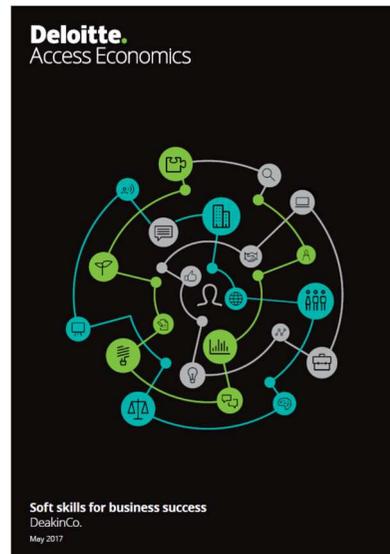


# Nos centraremos en 4 estudios/informes:

WORLD  
ECONOMIC  
FORUM



**Deloitte.**



**LinkedIn.**  
LEARNING



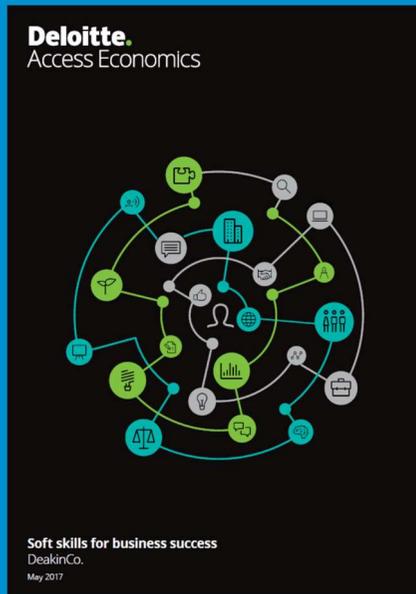
**InfoJobs** **ESADE**  
Universidad Ramón Llull



**Dale Carnegie.**



**Deloitte.**



Australia – Mayo 2017

## Estudio sobre “Soft Skills” para el éxito empresarial:

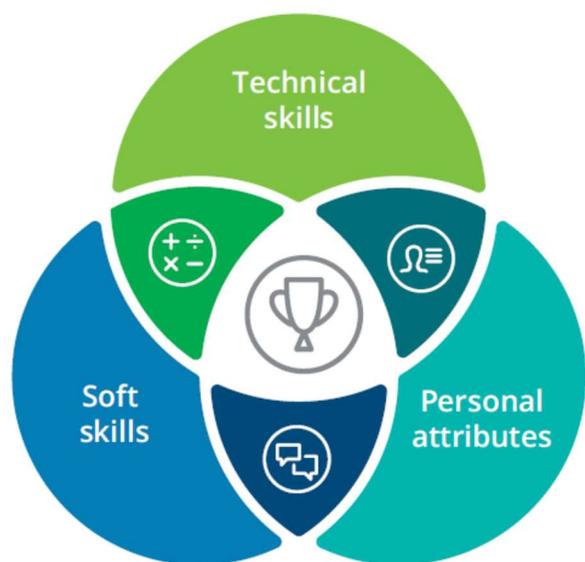
- Las habilidades para el éxito futuro
- La importancia creciente de las soft skills
- El impacto de las soft skills en los resultados del negocio
- Las brechas en las soft skills
- ...

<https://www2.deloitte.com/au/en/pages/economics/articles/soft-skills-business-success.html>



## ¿Qué entiende este estudio por soft skills?

**Deloitte.**



### Habilidades No-Técnicas = Soft skills

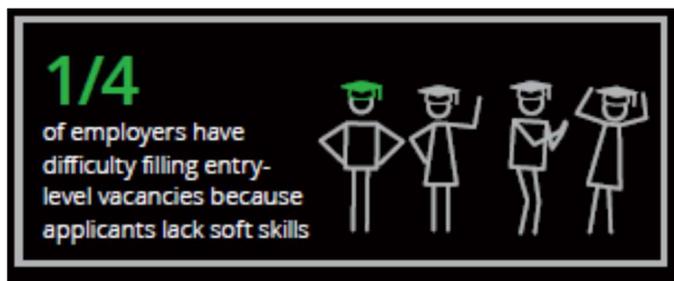
- Autoliderazgo
- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Resolución de problemas
- Conocimientos digitales
- Pensamiento crítico
- Innovación
- Inteligencia emocional
- Ciudadanía global
- Ética profesional
- Habilidades empresariales

**Dale Carnegie®**



## Las habilidades para el éxito futuro

**Deloitte.**



**1 de cada 4 empleadores** tiene dificultad para cubrir vacantes por la falta de soft skills



La demanda de soft skills excede a la oferta en **45 puntos porcentuales**

**Dale Carnegie®**

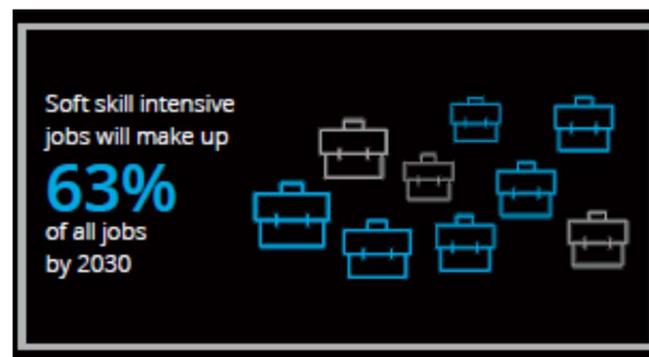


## La importancia creciente de las soft skills

Deloitte.



Los empleos intensivos en soft skills crecerán **2,5 veces** más que otros empleos



En 2030 los empleos intensivos en soft skills serán el **63%** del total de los empleos

Dale Carnegie®

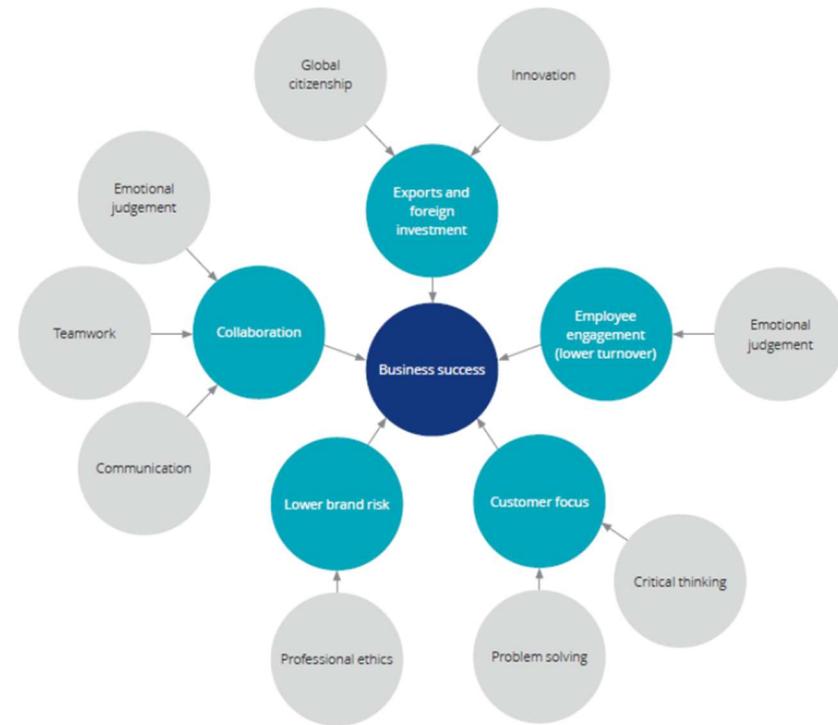


# Las soft skills y los resultados del negocio

## Deloitte.

Los empleados con estas habilidades contribuyen a generar mejores resultados en sus empresas por que existe:

- Mayor compromiso de los empleados, menor rotación
- Mayor colaboración
- Más enfoque en el cliente
- Menor riesgo de marca
- Más exportaciones e inversiones extranjeras



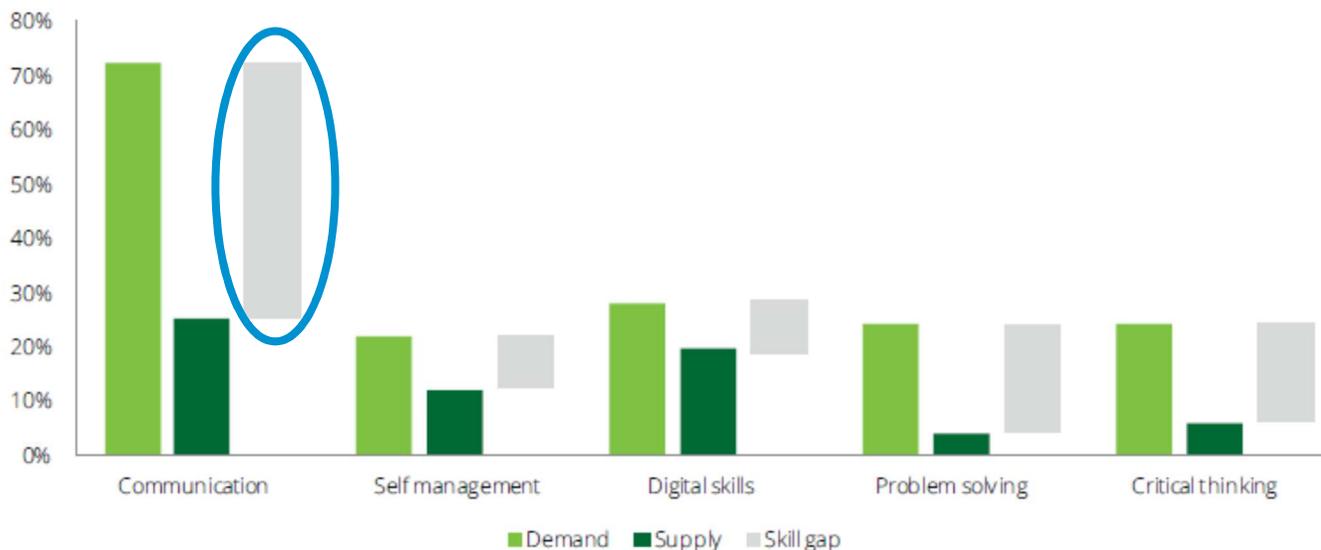
Source: Deloitte Access Economics



## Las brechas en las soft skills

Deloitte.

Chart 5.2: The soft skills gap

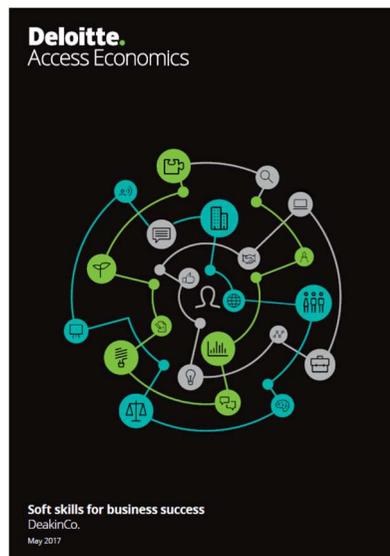


Todas estas soft skills presentan brechas entre la demanda y la oferta. Las **habilidades de comunicación** representan la mayor brecha.

Dale Carnegie®



# Nos centraremos en 4 estudios/informes:



Dale Carnegie®



## Informe sobre la formación en el lugar de trabajo 2018:

Tendencias, inquietudes, retos y recomendaciones para:

- Profesionales de Formación & Desarrollo del Talento
- Líderes ejecutivos
- Managers
- Empleados



Encuestas a 4.000  
profesionales a  
nivel mundial

1,200

Talent Development  
Professionals

200

Executives

2,200

Employees

400

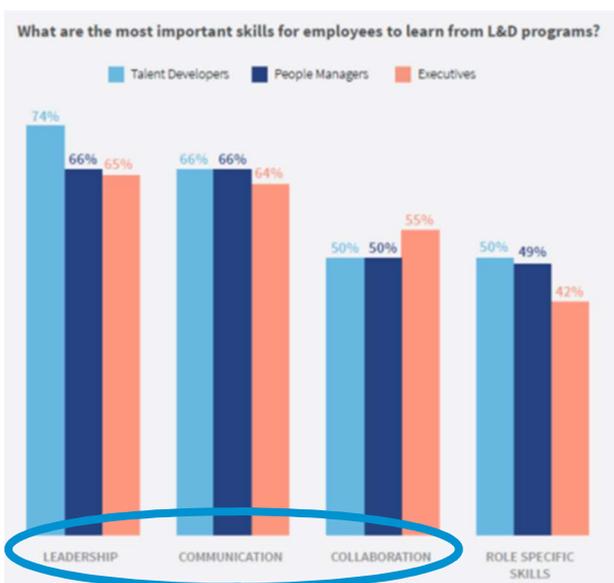
People Managers

<https://learning.linkedin.com/resources/workplace-learning-report-2018>



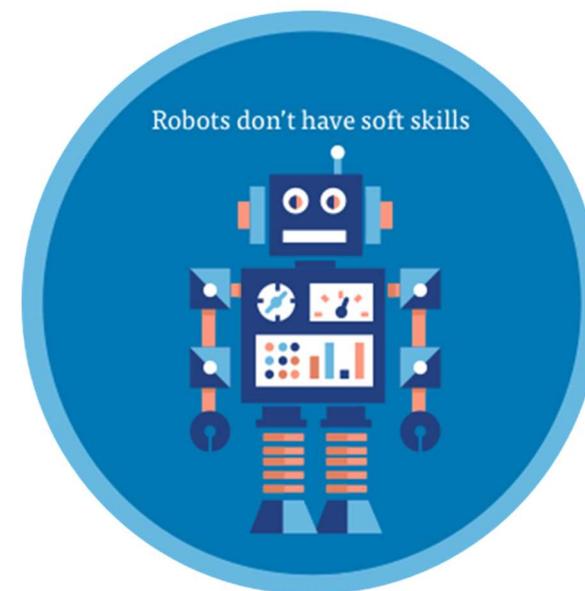
# Las habilidades sociales son la prioridad #1

LinkedIn  
LEARNING



- **Liderazgo**
- **Comunicación**
- **Colaboración**

Son las habilidades más importantes en las que formar a los empleados.

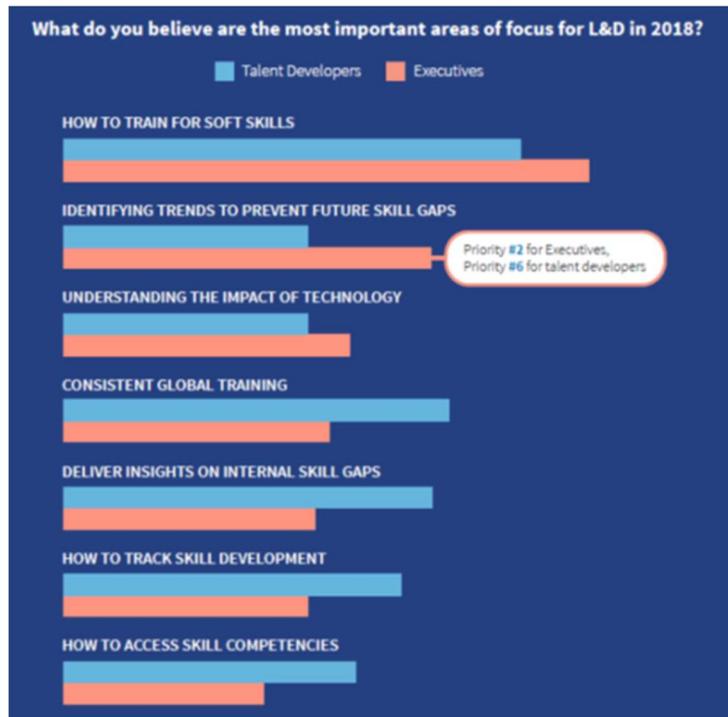


Dale Carnegie®



# Equilibrar necesidades presentes y futuras

LinkedIn  
LEARNING



Con los avances tecnológicos, la vida útil de las habilidades se reduce.

... esto implica prepararse para las necesidades de formación futuras.

Dale Carnegie®



# Los Empleados

LinkedIn  
LEARNING

## Reto #1: Conseguir tiempo para formación



El **94%** de los empleados permanecería más tiempo en una empresa si se invirtiera en el desarrollo de su carrera...

pero

...la 1ª razón por la que los empleados se sienten alejados de la formación es porque **no tienen el tiempo**.

Dale Carnegie®



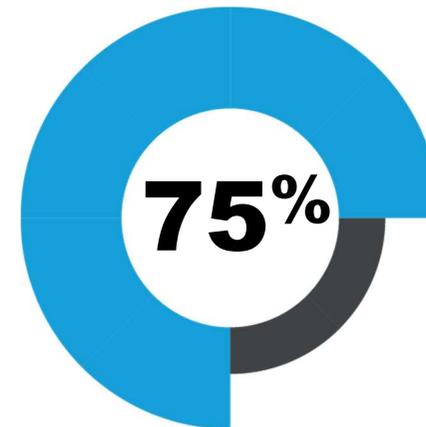
# Los Managers

LinkedIn  
LEARNING

## Reto #2: Involucrar a los managers



El **56%** de los empleados dice que dedicaría más tiempo a formación si su manager le sugiriera un curso para mejorar sus habilidades.



El **75%** de los empleados no dejan su trabajo...dejan a su manager

*Fuente: Estudio de los puntos ciegos del Liderazgo - Dale Carnegie Training*

**Dale Carnegie®**



# Los Líderes Ejecutivos

LinkedIn  
LEARNING



El **92%** de los líderes ejecutivos dice que las habilidades sociales son igual o más importantes que las habilidades técnicas.



El **89%** de los líderes ejecutivos dice que es difícil encontrar personas con habilidades sociales.

*“Las habilidades de las personas son cada vez más importantes en una era en la que tenemos una tecnología poderosa y generalizada. Suena contraintuitivo, pero para vencer al robot, necesitas ser más humano”.*

*Paul Roehrig - Director de Estrategia, Cognizant Digital Business*

**Dale Carnegie®**



# ¿Qué soft skills serán más buscadas en 2019?

LinkedIn  
LEARNING



The skills companies need most in 2019

LinkedIn LEARNING

See the 30 skills companies need most in 2019, based on exhaustive LinkedIn data.

**The Skills Companies Need Most in 2019  
– And How to Learn Them**

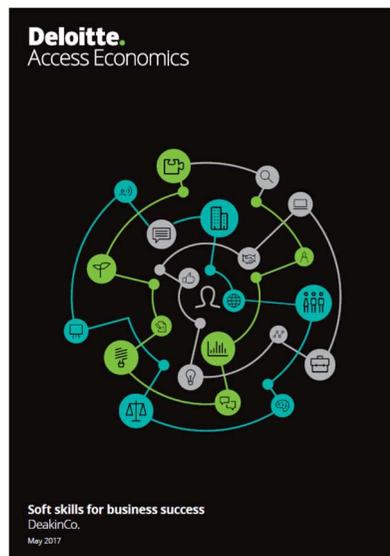
Published on 2019 M01 1

1. Creatividad
2. Persuasión
3. Colaboración
4. Adaptabilidad
5. Gestión del tiempo

**Dale Carnegie®**



# Nos centraremos en 4 estudios/informes:



Dale Carnegie®



## Estado del Mercado Laboral en España 2017:

Encuestas realizadas en Febrero 2018 a:

- 1.000 empresas de InfoJobs
- 3.000 personas panel representativo de la población activa española

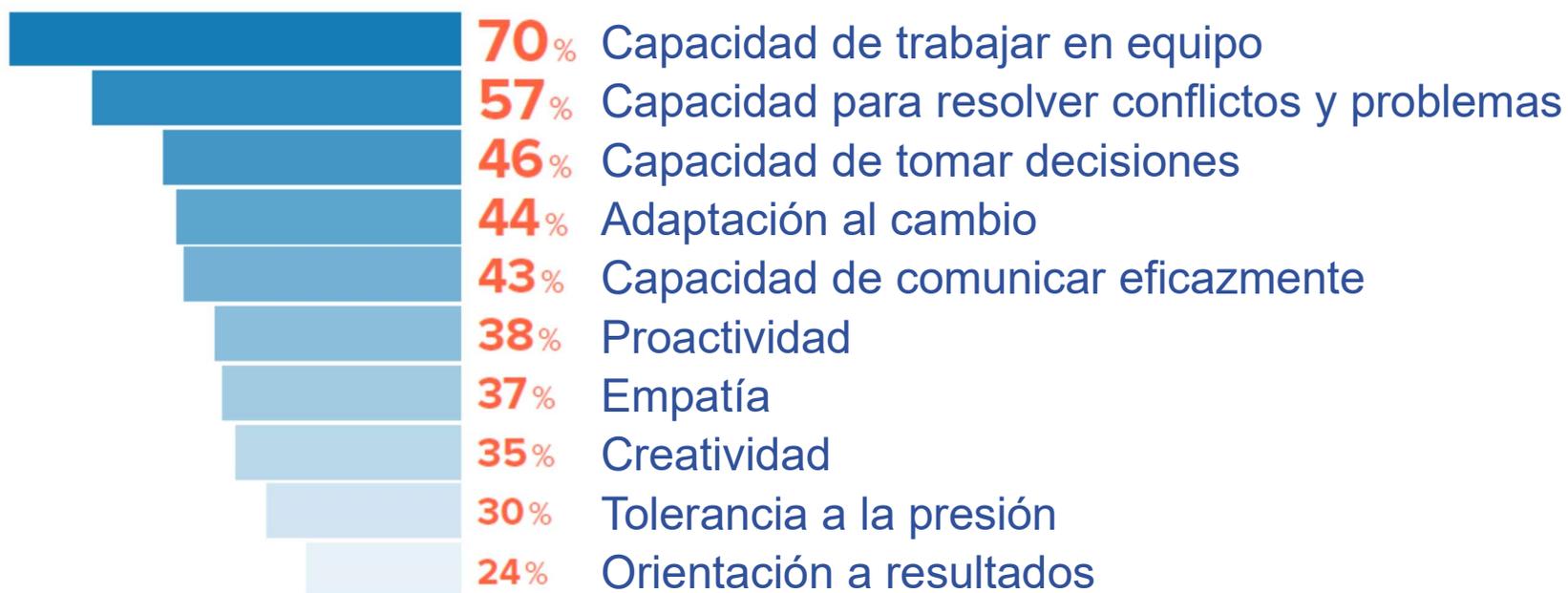
<https://nosotros.infojobs.net/wp-content/uploads/2018/05/Informe-Anual-InfoJobs-ESADE-2017-Completo.pdf>



## Habilidades más valoradas

InfoJobs ESADE  
UNIVERSIDAD ADRIANO PAZ

> ¿Cuáles son las habilidades personales más valoradas en tu empresa?



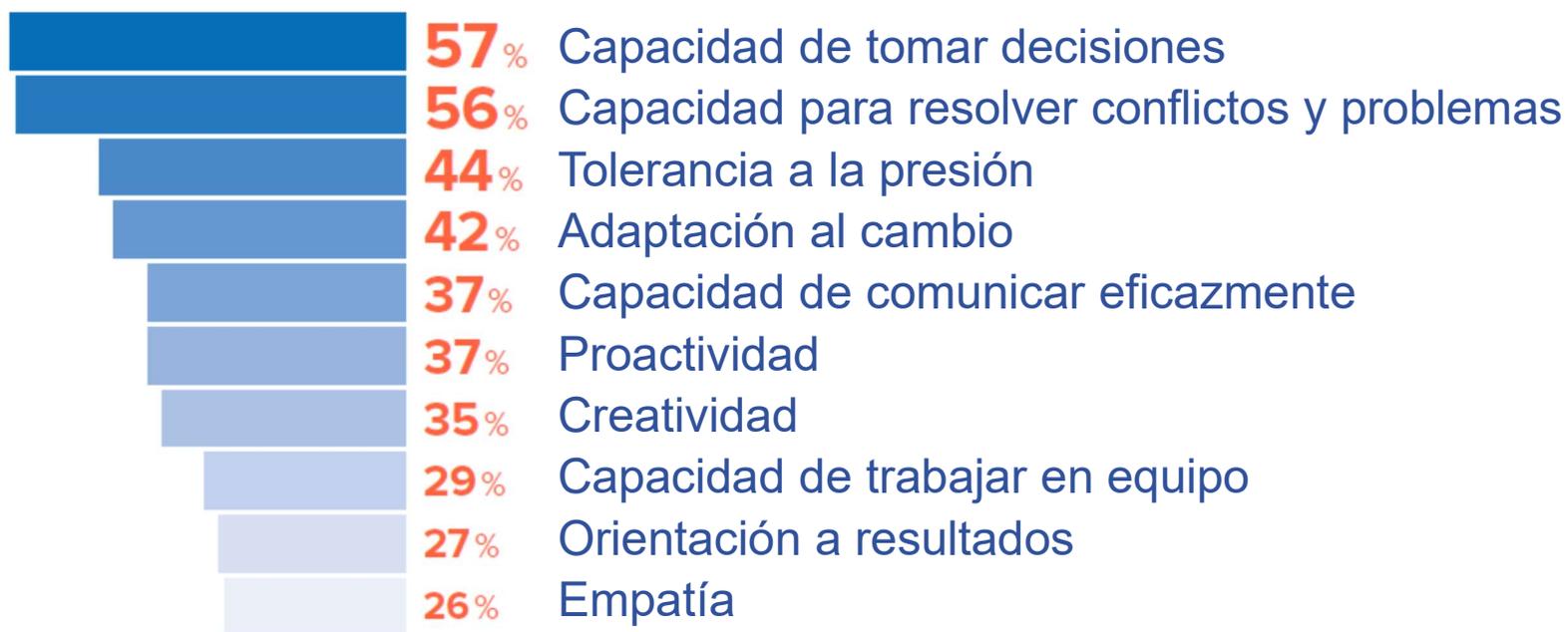
Dale Carnegie®



## Habilidades más difíciles de encontrar

InfoJobs ESADE  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA

> ¿Cuáles son las habilidades personales más difíciles de encontrar en tus empleados?



Dale Carnegie®



# Empleabilidad y Formación

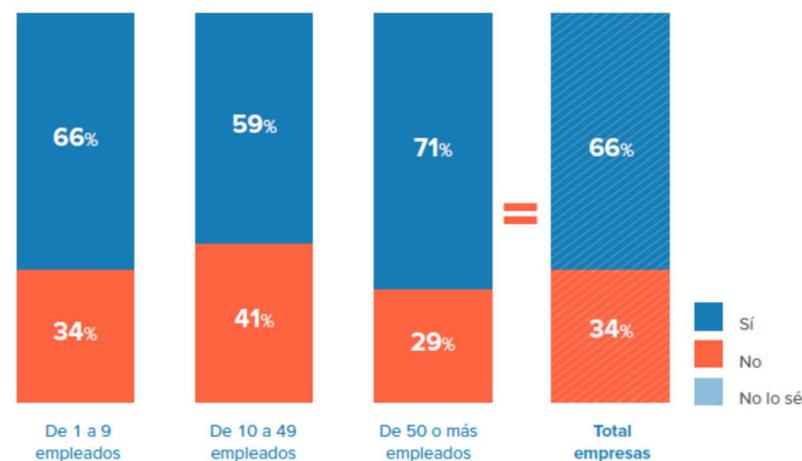
InfoJobs ESADE  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

> ¿Crees que tus habilidades personales son diferenciadoras a la hora de acceder a un puesto de trabajo?



El **78 %** de la población activa considera que poseer estas soft skills mejora su empleabilidad.

> ¿En tu empresa formáis a los empleados para que desarrollen estas habilidades?



N = 1.062 (de 1 a 9: 486; de 10 a 50: 327; más de 50: 249)

El **66%** de las empresas ya está formando a sus empleados en soft skills.

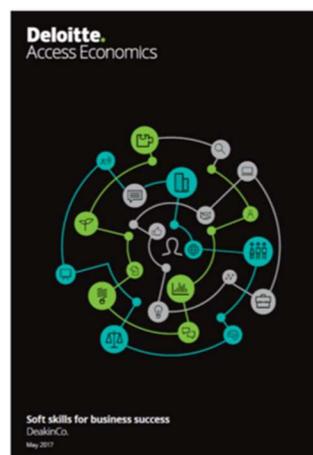
Dale Carnegie®



# Resumen



# Hemos considerado como referencia:



Dale Carnegie®



# ¿Con qué nos quedamos?



**Deloitte.**

**LinkedIn**  
LEARNING

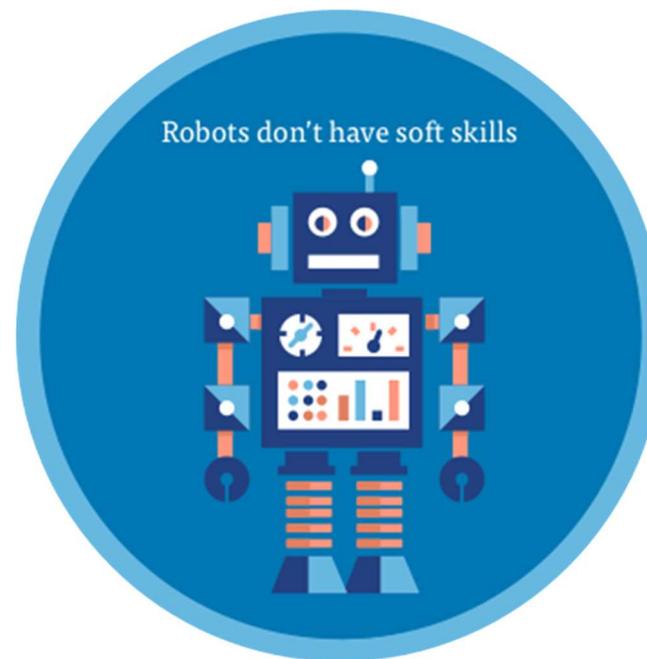
**InfoJobs** ESADE  
International Business School

- **Influencia**
- **Persuasión**
- **Inspiración**
- **Motivación**
- **Interacción**
- **Empatía**
- **Pensamiento analítico e innovación**
- **Aprendizaje activo y estrategias de aprendizaje**
- **Creatividad, originalidad e iniciativa**
- **Diseño y programación de tecnología**
- **Pensamiento crítico y análisis**
- **Resolución de problemas complejos**
- **Liderazgo e influencia social**
- **Inteligencia emocional**
- **Razonamiento y resolución de problemas**
- **Autoliderazgo**
- **Comunicación**
- **Trabajo en equipo**
- **Resolución de problemas**
- **Conocimientos digitales**
- **Pensamiento crítico**
- **Innovación**
- **Inteligencia emocional**
- **Ciudadanía global**
- **Ética profesional**
- **Habilidades empresariales**
- **Liderazgo**
- **Comunicación**
- **Colaboración**
- **Creatividad**
- **Persuasión**
- **Colaboración**
- **Adaptabilidad**
- **Gestión del tiempo**
- **Capacidad de trabajar en equipo**
- **Capacidad para resolver conflictos y problemas**
- **Capacidad de tomar decisiones**
- **Adaptación al cambio**
- **Capacidad de comunicar eficazmente**
- **Proactividad**
- **Empatía**
- **Creatividad**
- **Tolerancia a la presión**
- **Orientación a resultados**

**Dale Carnegie®**



# ¿Con qué nos quedamos?

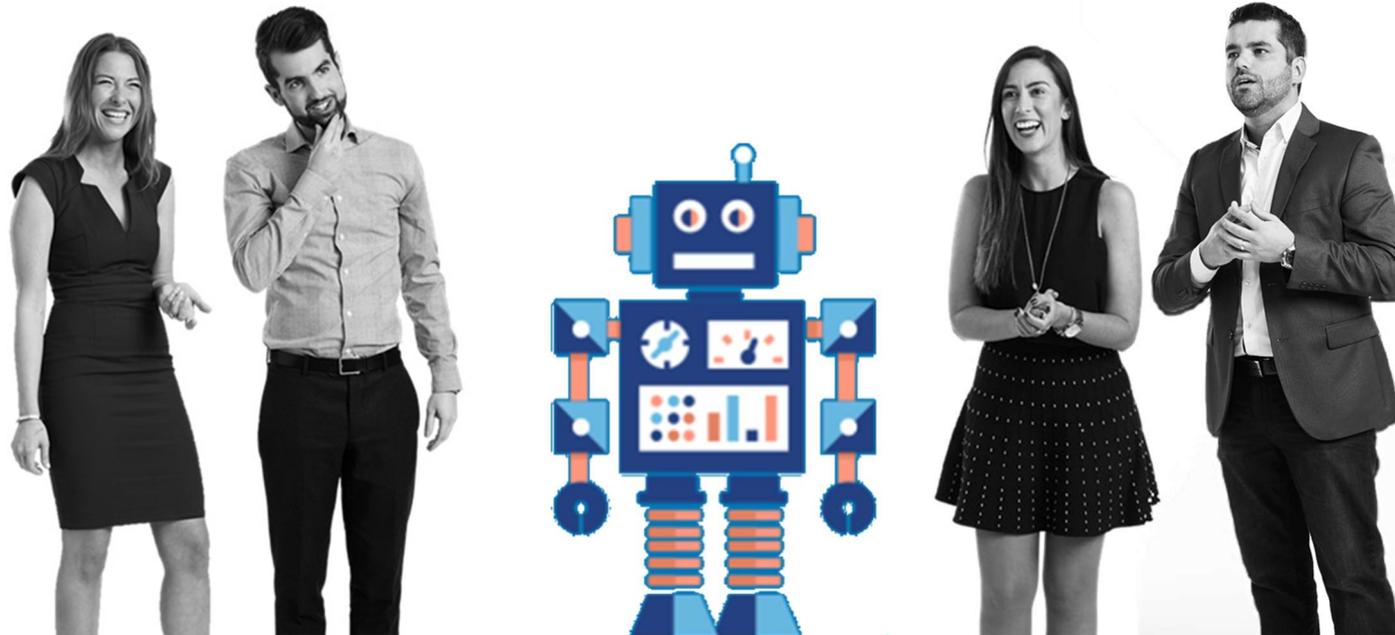


**Dale Carnegie®**



## ¿Con qué nos quedamos?

**Las habilidades de Inteligencia Social de los humanos,  
las soft skills, complementan la Inteligencia Artificial.**



**Dale Carnegie®**



La pregunta es...



¿Cómo prepararnos para  
reforzar nuestras habilidades de  
Inteligencia Social?



## Con un buen entrenamiento

# ¿Cómo prepararnos para reforzar nuestras habilidades de Inteligencia Social “Soft Skills”?

Si se pueden aprender y desarrollar.

- **Tomar conciencia**
- **Buen entrenamiento**
- **Mucha práctica**





# ¿Qué hacemos en Dale Carnegie?



Habilidades de  
Comunicación



Habilidades  
de Liderazgo



Relaciones  
Interpersonales



Habilidades de  
**Inteligencia  
Social**

Reducir el Estrés y mejorar la Actitud

Mejorar la Autoconfianza

Dale Carnegie®



# ¿Cómo lo hacemos?



**Dale Carnegie®**



**Dale  
Carnegie**<sup>TM</sup>

[www.dalecarnegie.es](http://www.dalecarnegie.es)  
#Dalecarnegiefriends

