

A close-up of a man's face, split vertically. The left side is in shadow, while the right side is overlaid with a blue, pixelated digital pattern. The background is dark with faint blue lines and dots, suggesting a network or data flow.

El nuevo liderazgo
humano en la era digital

hire[®]

**Cuando la
tecnología
potencia el
corazón del
equipo**

The best people for the best hire

Tabla de contenidos

03 Introducción

05 Capítulo 1 El nuevo paradigma del liderazgo

06 Capítulo 2 Tecnología y empatía: el binomio del futuro

07 Capítulo 3 Los datos que están redefiniendo la gestión del talento

08 Capítulo 4 Liderazgo en cifras: productividad, engagement y bienestar

09 Capítulo 5 América Latina como laboratorio de transformación

10 Capítulo 6 Liderazgo consciente y evaluaciones psicométricas

11 Capítulo 7 El papel de la inteligencia artificial en la gestión humana

12 Capítulo 8 Competencias críticas para el liderazgo 2025

14 Capítulo 9 Desafíos y oportunidades del trabajo híbrido

15 Capítulo 10 Competencias críticas para el liderazgo 2025

16 Capítulo 11 Ética, sesgos y gobernanza en la era de la IA

17 Conclusión

El liderazgo empresarial está viviendo su mayor transformación en décadas. Ya no se trata solo de dirigir personas, sino de comprenderlas, inspirarlas y guiarlas en medio de un entorno en constante cambio impulsado por la tecnología. Desde la pandemia y los años posteriores de recuperación económica, el rol de Recursos Humanos y de los líderes en general se ha expandido desde una función tradicionalmente administrativa hacia una posición estratégica dentro del negocio.

Hoy, las empresas enfrentan el desafío de equilibrar la automatización, la inteligencia artificial y la analítica con la empatía, la comunicación y el propósito. Según el informe Global Talent Trends 2025 de Mercer, el 66 % de las organizaciones globales declara que su prioridad es desarrollar líderes capaces de manejar la complejidad digital y humana al mismo tiempo. Asimismo, el 58 % considera que mejorar la experiencia del empleado es el principal factor para retener talento y mantener la competitividad.

En América Latina, este cambio es aún más profundo. Las economías emergentes están acelerando la digitalización, pero todavía enfrentan brechas de capacitación, inequidad en el acceso a tecnología y estructuras jerárquicas que dificultan la agilidad. Sin embargo, la región también muestra una gran oportunidad: una cultura de cercanía, creatividad y adaptabilidad que facilita la integración de lo humano y lo digital.

Según el Foro Económico Mundial, las habilidades más demandadas en América Latina para 2025 son la resiliencia, el pensamiento analítico, la influencia social y la inteligencia emocional. Estas competencias, lejos de ser técnicas, son profundamente humanas. La evidencia demuestra que las organizaciones que las fomentan superan en hasta 25 % su productividad y en 30 % la retención del talento clave, en comparación con aquellas que priorizan únicamente la eficiencia tecnológica.

La inteligencia artificial, por su parte, no reemplazará a los líderes, pero sí los obligará a transformarse. Como señaló Deloitte Human Capital Trends 2024, el 84 % de los líderes globales reconoce que el mayor riesgo no es la IA, sino la falta de preparación humana para adaptarse a ella. En ese sentido, la tecnología deja de ser una amenaza para convertirse en un amplificador del propósito.

Este ebook tiene como objetivo explorar las claves de este nuevo paradigma: cómo los líderes pueden usar la tecnología para liberar tiempo para las personas, cómo se redefinen las competencias de gestión, qué datos sustentan la transformación y cómo América Latina puede liderar el cambio desde un enfoque humano. Cada capítulo combina análisis, cifras y perspectivas que servirán como guía para los ejecutivos que buscan liderar con propósito en tiempos de automatización.



hire[®]

Capítulo 1

El nuevo paradigma del liderazgo

1.1 DE AUTORIDAD FORMAL A LIDERAZGO DE IMPACTO

Durante gran parte del siglo XX, el liderazgo fue sinónimo de control, jerarquía y autoridad. Los líderes eran quienes “sabían”, “decidían” y “mandaban”. Hoy, en cambio, el liderazgo efectivo no depende de la posición en el organigrama, sino de la capacidad de influir, inspirar y construir confianza.

La digitalización y el trabajo remoto modificaron los ejes tradicionales de poder. Las organizaciones ahora operan en estructuras más planas y colaborativas. Según el estudio Global Leadership Forecast 2024 de DDI, las empresas con culturas de liderazgo inclusivo y digitalmente maduras son un 29 % más rentables y tienen 37 % más probabilidades de innovar de manera sostenida.

Las competencias más valoradas por las compañías han cambiado:

Competencia	Dimensión Práctica	Por qué importa ahora
Inteligencia emocional y autorregulación	Reconocer emociones propias y del equipo; manejar la tensión	En ambientes híbridos e inciertos, los conflictos invisibles crecen
Adaptabilidad / Mentalidad de aprendizaje	Reajustar rumbo rápido frente a cambios del entorno	La velocidad del cambio tecnológico exige flexibilidad
Comunicación empática y transparente	Explicar decisiones, escuchar de verdad, manifestar vulnerabilidad	Para evitar desconexiones y filtraciones de confianza
Pensamiento estratégico con lente digital	Saber interpretar datos, plataformas y algoritmos con visión de negocio	Para traducir tecnología en valor humano
Inclusión, equidad y liderazgo multicultural	Valorar diversidad de pensamiento, cultura e identidad	Equipos diversos serán la norma en LatAm y globalmente

El World Economic Forum indica que en América Latina el 73 % de las empresas considera la adaptabilidad y el liderazgo social como las habilidades más relevantes para el futuro. Sin embargo, el mismo informe revela una brecha importante: solo el 35 % de las organizaciones ofrece programas formales para desarrollar estas competencias.

El nuevo paradigma exige líderes más humanos, no menos tecnológicos. La gestión del futuro se basa en la capacidad de generar propósito, autonomía y conexión en un mundo dominado por los datos.

el nuevo paradigma del liderazgo

Capítulo 2

Tecnología y empatía: el binomio del futuro

En los últimos años, la inteligencia artificial y la automatización han irrumpido con fuerza en los procesos corporativos. Pero lejos de eliminar el componente humano, las empresas más exitosas son aquellas que han sabido combinar la precisión de la tecnología con la empatía de las personas.

Un estudio de IBM (Global AI Adoption Index 2024) señala que el 42 % de las compañías latinoamericanas ya utiliza soluciones de IA en al menos un área del negocio, y un 34 % adicional planea implementarlas durante 2025. Sin embargo, el mismo informe advierte que el principal obstáculo no es tecnológico, sino cultural: la falta de confianza en los sistemas automatizados y la escasa formación de los líderes para interpretarlos.

El rol del líder en este contexto cambia radicalmente. Ya no se trata de controlar cada decisión, sino de garantizar que las herramientas tecnológicas potencien la creatividad, el bienestar y la transparencia. Las decisiones automatizadas deben ser revisables, interpretables y, sobre todo, humanas.

De acuerdo con el informe Human Capital Trends 2024 de Deloitte, el 70 % de los líderes cree que la IA puede liberar tiempo de tareas administrativas para enfocarse en coaching y desarrollo. No obstante, solo el 21 % de las organizaciones ha logrado integrar procesos éticos y de gobernanza para supervisar el uso de algoritmos en la gestión de personas.

Esto plantea un desafío ético y técnico: ¿cómo aseguramos que los sistemas no refuercen sesgos y mantengan la justicia organizacional? La respuesta está en el liderazgo empático. La tecnología amplifica lo que ya existe; si el liderazgo es humano, la IA se convierte en una herramienta de crecimiento. Si es autoritario o desconectado, la IA solo reproduce ineficiencias.

Capítulo 3

Los datos que están redefiniendo la gestión del talento

Las decisiones en Recursos Humanos ya no se basan únicamente en la intuición. La analítica de personas (people analytics) se ha convertido en una práctica estándar entre las empresas líderes.

Según McKinsey & Company (People Analytics Review, 2024), las organizaciones que utilizan datos avanzados para tomar decisiones de talento superan en 20 % la retención de empleados y en 25 % la productividad en comparación con aquellas que no lo hacen.

Además, la Society for Human Resource Management (SHRM) reporta que el 57 % de las empresas en América Latina ya implementa herramientas de analítica para detectar rotación temprana o medir compromiso organizacional.

Las métricas más observadas por las gerencias hoy son:

- Niveles de engagement y bienestar psicológico.
- Costos por rotación y ausentismo.
- Tiempo promedio de cobertura de vacantes críticas.
- Indicadores de liderazgo inclusivo y diversidad.
- Satisfacción de equipos con los líderes directos.

Estos datos no reemplazan el juicio humano, sino que lo respaldan. El desafío está en interpretar correctamente la información. Un exceso de métricas sin contexto puede llevar a decisiones despersonalizadas. Por eso, las empresas más avanzadas integran datos cuantitativos con entrevistas, feedback y análisis cualitativos.

El liderazgo moderno se construye sobre la evidencia, pero se consolida con humanidad.

Capítulo 4

Liderazgo en cifras: productividad, engagement y bienestar

La relación entre liderazgo y productividad es hoy más medible que nunca. Gallup (State of the Global Workplace 2024) reporta que solo el 21 % de los trabajadores a nivel mundial está comprometido activamente con su trabajo. Este bajo nivel de engagement se traduce en pérdidas de productividad que superan los 8,9 billones de dólares al año, equivalentes al 9 % del PIB mundial.

En contraste, las empresas con líderes que fomentan bienestar, propósito y confianza alcanzan un 70 % más de retención y un 41 % más de productividad.

En América Latina, el panorama muestra avances, aunque desiguales. Países como Chile, Colombia y México registran un crecimiento sostenido en los indicadores de clima laboral, impulsado por programas de liderazgo empático y modelos híbridos flexibles. No obstante, la región aún enfrenta desafíos de sobrecarga laboral y déficit en salud mental: un 45 % de los empleados declara sentirse emocionalmente agotado al final de la semana laboral, según Mercer Latinoamérica (Tendencias de Capital Humano 2024).

Las organizaciones que integran bienestar y liderazgo humano reducen significativamente el ausentismo y mejoran la reputación de marca empleadora. En este sentido, el liderazgo ya no se mide solo por resultados económicos, sino por el impacto en la experiencia humana dentro del trabajo.

Capítulo 5

América Latina como laboratorio de transformación

La región latinoamericana ofrece un terreno fértil para la evolución del liderazgo humano. Su diversidad cultural, su capacidad de adaptación y su tradición relacional la posicionan como una de las zonas con mayor potencial para integrar tecnología y empatía.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, Informe sobre Talento 2025), el 64 % de las empresas latinoamericanas está invirtiendo en digitalización de sus procesos de gestión, pero solo el 29 % ha desarrollado programas sólidos de liderazgo digital. Esto crea un desequilibrio: la tecnología avanza más rápido que la cultura organizacional.

Chile, por ejemplo, lidera la región en madurez de transformación digital, seguido por México, Brasil y Colombia. Sin embargo, todos enfrentan un mismo reto: preparar líderes que no solo sepan usar tecnología, sino conducir personas hacia la innovación y el bienestar.

En 2025, las empresas que logren alinear cultura, liderazgo y tecnología serán las que definan el nuevo estándar de competitividad regional.

Capítulo 6

Liderazgo consciente y evaluaciones psicométricas

El liderazgo consciente implica autoconocimiento, empatía y responsabilidad en la toma de decisiones. En esta línea, las evaluaciones psicométricas y los análisis de competencias han dejado de ser herramientas aisladas para convertirse en parte esencial de los programas de desarrollo.

Según el Harvard Business Review (2024), los líderes que participan en procesos de feedback psicométrico mejoran en un 32 % su capacidad para influir positivamente en sus equipos. Estas evaluaciones permiten identificar fortalezas, áreas de mejora y estilos de liderazgo, lo que posibilita un desarrollo más personalizado y eficaz.

Las empresas más innovadoras utilizan hoy plataformas con inteligencia artificial que combinan datos psicométricos con información de desempeño, generando mapas dinámicos del potencial humano. Esta integración, aplicada con ética y acompañamiento humano, eleva la efectividad del liderazgo y permite diseñar planes de desarrollo adaptativos.

El liderazgo consciente no es una tendencia, sino una evolución natural en un entorno donde la transparencia, la autocrítica y la empatía son las nuevas formas de autoridad.



Capítulo 7

El papel de la inteligencia artificial en la gestión humana

La inteligencia artificial (IA) se ha convertido en un aliado estratégico para Recursos Humanos y para los líderes organizacionales. Su aplicación va más allá del análisis de datos: hoy permite optimizar procesos de selección, mejorar la experiencia del empleado y fortalecer la toma de decisiones.

El IBM Global AI Adoption Index 2024 muestra que el 64 % de las empresas latinoamericanas considera la IA una herramienta clave para los próximos tres años. Sin embargo, solo el 32 % cuenta con políticas de gobernanza y ética para regular su uso. Este dato revela que el desafío actual no es técnico, sino cultural: integrar la IA sin perder el sentido humano.

La IA puede detectar patrones que los líderes no ven a simple vista. Por ejemplo, mediante algoritmos de análisis de clima, es posible anticipar la rotación voluntaria, detectar desmotivación o ajustar cargas de trabajo. Pero estos sistemas no reemplazan la empatía, la conversación ni el juicio humano: los amplifican.

Deloitte Human Capital Trends 2025 enfatiza que las organizaciones que logren combinar analítica avanzada con liderazgo humano tendrán hasta un 30 % más de efectividad en sus decisiones de talento. Sin embargo, la consultora también advierte que los líderes deben desarrollar una nueva competencia: la alfabetización digital humanista, es decir, la capacidad de entender cómo funciona la tecnología y, al mismo tiempo, cómo mantener su impacto ético y humano.

El liderazgo del futuro no se trata de dominar la IA, sino de convivir con ella de forma responsable, empática y estratégica.

Capítulo 8

Competencias críticas para el liderazgo 2025

El perfil del líder exitoso está cambiando. Las organizaciones ya no buscan únicamente experiencia técnica o capacidad analítica, sino un conjunto de competencias que integren mente, propósito y adaptabilidad.

El Future of Jobs Report 2025 del Foro Económico Mundial identifica las 10 habilidades más relevantes para los próximos dos años: pensamiento analítico, resiliencia, aprendizaje activo, liderazgo e influencia social, curiosidad, empatía, creatividad, comunicación efectiva, alfabetización digital y toma de decisiones ética.

En América Latina, el Banco Mundial (2024) advierte que la principal brecha no está en la adopción tecnológica, sino en la formación de líderes capaces de guiar la transformación. Menos del 30 % de las empresas ofrece programas de entrenamiento directivo orientados a desarrollar habilidades blandas y digitales de forma integrada.

Entre las competencias más críticas se destacan:

- Visión estratégica: anticipar tendencias y conectar decisiones con propósito.
- Comunicación emocional: lograr que la información técnica inspire acción.
- Gestión del cambio: acompañar a las personas en la adaptación.
- Inteligencia cultural: liderar equipos diversos y multiculturales.
- Pensamiento ético: comprender el impacto de las decisiones digitales en las personas.

Estas habilidades no pueden enseñarse únicamente desde la teoría: requieren práctica, mentoría y reflexión. Las organizaciones que las incorporen en sus modelos de desarrollo tendrán una ventaja competitiva clara.

El nuevo liderazgo humano en la era digital

La caída en el engagement global de 2024 costó al mundo **US\$ 438 mil millones** en productividad, y el 27 % de los gerentes reporta estar comprometido con su trabajo.

hitQ
SaaS & IA distribution hub

hire[®]

hipyme
the partner you **needed**

Capítulo 9

Desafíos y oportunidades del trabajo híbrido

El trabajo híbrido se consolidó como el nuevo estándar global. Según el Global Workplace Analytics 2024, el 73 % de las organizaciones planea mantener esquemas flexibles permanentes. Sin embargo, el modelo híbrido plantea desafíos inéditos para el liderazgo: mantener la cohesión, construir cultura y preservar la comunicación en entornos distribuidos.

Los principales retos identificados por PwC (Workforce Hopes & Fears 2025) son tres: la pérdida de conexión emocional, la sobrecarga digital y la desigualdad en el acceso a oportunidades entre empleados presenciales y remotos.

Frente a esto, surgen nuevas responsabilidades para los líderes:

- Garantizar equidad en la experiencia laboral sin importar la ubicación.
- Fomentar reuniones significativas en lugar de abundancia de videollamadas.
- Crear rituales culturales digitales (reconocimientos, mentorías virtuales, espacios de aprendizaje remoto).
- Promover desconexión responsable y bienestar mental.

En Chile y México, empresas que adoptaron políticas híbridas inteligentes reportaron mejoras de hasta 18 % en satisfacción laboral y una reducción del 12 % en rotación voluntaria. Sin embargo, aquellas que implementaron el modelo sin rediseñar sus liderazgos vieron incrementos de estrés y desconexión.

El trabajo híbrido no es una estructura, es una cultura. Su éxito depende del liderazgo humano que la sostenga.

Capítulo 10

Competencias críticas para el liderazgo 2025

El liderazgo no puede existir en el vacío; necesita una cultura que lo respalde. La cultura organizacional es el marco que define cómo se toman las decisiones, cómo se gestionan los errores y cómo se valora a las personas.

Según el Edelman Trust Barometer 2025, el 76 % de los empleados en América Latina confía más en su empleador que en el gobierno o los medios de comunicación. Esta confianza otorga a las empresas una responsabilidad adicional: liderar con ética, propósito y sostenibilidad.

Una cultura sólida se construye a través de coherencia. Los valores deben traducirse en acciones visibles: reconocer comportamientos ejemplares, fomentar diversidad, garantizar transparencia y ofrecer desarrollo continuo.

El Informe Global de Sostenibilidad Empresarial 2024 de EY revela que las compañías que integran liderazgo ético, innovación tecnológica y bienestar aumentan su rentabilidad hasta en un 22 %. La sostenibilidad, por tanto, no es solo medioambiental: es humana.

Un liderazgo sostenible impulsa culturas donde la tecnología no reemplaza al talento, sino que lo potencia. Donde las métricas de desempeño incluyen bienestar, y donde la empatía es vista como una habilidad estratégica, no como un rasgo blando.

cultura organizacional y liderazgo sostenible

Capítulo 11

Ética, sesgos y gobernanza en la era de la IA

La implementación de inteligencia artificial en entornos corporativos trae consigo un nuevo tipo de liderazgo ético. Los sistemas de decisión automatizada pueden generar sesgos invisibles si no son supervisados con responsabilidad.

El Informe de la UNESCO sobre Ética de la IA 2024 advierte que la falta de marcos regulatorios y de formación en gobernanza digital puede profundizar inequidades laborales, especialmente en reclutamiento y evaluación de desempeño.

De hecho, un estudio de Stanford Institute for Human-Centered Artificial Intelligence (2024) encontró que los algoritmos de selección basados en datos históricos tienden a replicar patrones de exclusión de género y edad, si no se auditan regularmente.

Por eso, los líderes deben asumir un rol activo en la gestión ética de la tecnología. Las decisiones que antes se delegaban al área de TI hoy forman parte del ámbito estratégico del liderazgo.

La gobernanza de la IA en Recursos Humanos implica cuatro principios esenciales:

1. Transparencia: los empleados deben entender cómo se usan sus datos.
2. Responsabilidad: las decisiones finales deben ser humanas.
3. Equidad: los algoritmos deben auditarse periódicamente para evitar sesgos.
4. Educación continua: líderes y equipos deben capacitarse en alfabetización digital y ética.

El liderazgo ético no solo protege a la organización de riesgos reputacionales, sino que fortalece la confianza interna, un valor cada vez más escaso en el entorno corporativo.

El liderazgo

humanamente tecnológico

El liderazgo en la era digital no se define por la cantidad de herramientas que se utilizan, sino por la capacidad de conectarlas con propósito. Las organizaciones que logren integrar inteligencia artificial, empatía, sostenibilidad y propósito humano construirán culturas más resilientes, innovadoras y competitivas.

El desafío del liderazgo contemporáneo no es elegir entre personas o tecnología, sino entender que una necesita de la otra. La tecnología amplifica la eficiencia, pero solo el liderazgo amplifica el sentido.

El futuro del trabajo en América Latina no será únicamente híbrido ni digital, sino profundamente humano. Los líderes que prosperen serán aquellos capaces de inspirar con datos, decidir con empatía y actuar con integridad.

Como señala el World Economic Forum (2025), las empresas que invierten en el desarrollo humano y digital de sus líderes tienen un 36 % más de probabilidad de crecer sostenidamente, incluso en entornos inciertos.

En definitiva, liderar en esta nueva era exige un equilibrio entre la mente analítica y el corazón empático. Porque el progreso tecnológico sin humanidad no transforma, solo automatiza.

Y es precisamente en ese punto donde nace el propósito de organizaciones que piensan diferente, que lideran diferente y que entienden que el futuro del trabajo no depende solo de algoritmos, sino de personas capaces de usarlos para crear un mundo laboral más justo, transparente y humano.



El futuro del trabajo **no será** más humano **ni más** tecnológico. Será **ambas cosas** a la vez

En **hire Chile** creemos en un liderazgo que combina inteligencia y empatía, datos y propósito.

¿Estás listo para liderar el cambio y transformar tu empresa desde el talento y la tecnología?

Visítanos y descubre más en www.hirechile.com

hire[®]

the best people for the best hire



www.hirechile.com