

# Módulo 3. Competencias transversales para la empleabilidad



☰ Introducción

☰ Unidad 1

☰ Unidad 2

# Introducción

---

Vamos a comenzar con esta módulo mirando el siguiente video, que servirá para que reflexiones y generes tus propias opiniones de lo que has visto -y sentido- para luego avanzar.

02:44

Quisiéramos compartir cuáles son las competencias transversales que hacen que te destagues en cualquier tipo de comercio, empresa o emprendimiento que estés llevando adelante.

Provincia de Córdoba, Argentina, mercado laboral 2026. La situación en la que nos posicionamos hoy es que no es la misma forma de presentarse que la de hace dos años. Para vos, como cualquiera de nosotras/os que vive en esta provincia, la competencia ya no es solo el vecino de James Craik o el compañero de facultad; la competencia es provincial y hasta nacional y está mediada por algoritmos. ¿Qué son los algoritmos? Son esos pasos o instrucciones que se dan desde el principio hasta el final de algo. Entonces si una PyME local quiere contratar una persona para un puesto lo que hace es usar algoritmos para “trabajar o tratar” la gran cantidad de datos (Currículums) que les llega.

Es aquí en donde una PyME con recursos económicos, humanos o materiales limitados y donde la “polifuncionalidad de habilidades y conocimientos es la norma”, las competencias transversales dejaron de ser un "plus" para convertirse en el motor de contratación y supervivencia.

**Este material se divide en 5 unidades críticas. Cada uno debe ser leído, analizado y puesto en práctica.**

**CONTINUAR**

# Unidad 1

---

## Empleabilidad: Introducción

Voy a traer una introducción que has leído anteriormente: historia, hechos pasados. Durante varias décadas se planteaba en las familias una idea clara sobre el comienzo de la vida laboral: como jóvenes debíamos estudiar el secundario, luego ir a la universidad y seguir con una carrera (promedio entre 4 y 6 años), después era graduarte y ahí mismo entrar a trabajar en una empresa en un puesto relacionado con esa formación, esos estudios superiores. Bien, a partir de la década de los '90, el mercado laboral cambió y hoy funciona de manera muy diferente. Hoy muchos de nosotros comenzamos una carrera profesional en trabajos o empleos que no necesariamente están vinculados con lo que elegimos para nuestro futuro. Cito un ejemplo, seguramente estarás pensando en alguien de tu entorno: una persona que viene del interior de nuestra provincia se encuentra con que los padres afrontan los gastos para estudiar, por ejemplo, Kinesiología. Bien, con los costos en

aumento y –en otros casos- los materiales que debe comprar el alumno suceden cosas como “buscar hacer algo”. Hoy, eso, se puede ver reflejado en unas horas en una cadena de hamburguesas, en un call center, en una tienda de ropa. Actividades que no están vinculadas con el estudio pero que permiten generar un ingreso extra. Ahí es donde me voy a detener y donde te invito a reflexionar en esta frase muy común en charlas entre amistades “yo conozco a tal persona que hace eso”. En muchos casos hay conocidos o amigas que terminan su carrera de esa forma, a veces la continúan y es aquí donde podemos afirmar algo que es natural: te recibiste de Contador/a y la empresa en la que trabajás necesita personal allí. Pero, ¿qué puede ser un diferencial para presentarte al puesto y ganarlo? Todo lo que vas generando y haciendo en el camino, de esta parte vamos a profundizar un poco más porque será un valor agregado a la hora de postularte o ser postulada (¡a veces los líderes suelen hacerlo!).

Bien, es entonces donde en ciudades ágiles, movedizas, inquietas o dinámicas como Córdoba, conviven sectores similares o diferentes como el comercio, el turismo, los servicios empresariales, la industria tecnológica y la economía del conocimiento. Es acá donde miles de personas como nosotros tienen su primer contacto con el mundo

laboral a través del servicio al cliente. Sí, nuestra puerta de entrada.

Esto que te contamos ocurre en lugares como:

- Comercios y locales comerciales.
- Supermercados.
- Restaurantes y bares.
- Hoteles y cabañas.
- *Call centers.*
- Bancos.
- Plataformas digitales.
- Empresas tecnológicas.
- Servicios administrativos y financieros.

Para muchos como nosotros estos trabajos son, a veces, un ingreso económico temporal. Pero si lo vemos desde una perspectiva profesional, el servicio al cliente puede ser una

de las escuelas más importantes de desarrollo de habilidades laborales.

Trabajar atendiendo clientes implica aprender a:

- Comunicarse con claridad.
- Comprender necesidades humanas.
- Resolver problemas.
- Manejar emociones.
- Trabajar en equipo.
- Actuar bajo presión.
- Representar a una organización.

Y si bien estas competencias son extremadamente útiles en trabajos de atención al público en realidad, constituyen la base de la empleabilidad moderna.

Diversos estudios del mercado laboral (como una publicación del Estudio Rocha y Asociados) muestran que las

empresas valoran cada vez más las competencias llamadas **habilidades humanas o soft skills**. Entre ellas se destacan:

- comunicación
- pensamiento crítico
- inteligencia emocional
- resolución de problemas
- adaptabilidad
- trabajo en equipo

El servicio al cliente ofrece un espacio privilegiado para desarrollar todas estas capacidades y por esta razón, este material te propone una idea central:

El servicio al cliente puede ser la verdadera puerta de entrada al mundo profesional.

## **Hablemos de empleabilidad**

¿Qué es la empleabilidad? (Y por qué te tiene que importar).

Olvidemos entonces de la idea de que la empleabilidad es "tener el título colgado en la pared" (o en tu LinkedIn como un texto nomás). En el mundo real, y más en el ritmo que manejamos hoy, la empleabilidad es la capacidad que tenemos todas/os para conseguir un trabajo, cuidarlo, crecer ahí dentro y —lo más importante— tener las herramientas para saltar a algo mejor si el mercado cambia o si vos decidís cambiar de aire. Por eso decimos que no es un punto de llegada, sino que es un proceso que construís todos los días. Es lo que te hace "elegible" frente a otros candidatos.

## Los 5 pilares que arman tu perfil

Para que tu perfil sea sólido, tenés que trabajar paso a paso y con constancia en estas cinco dimensiones:

1

**Lo que sabés hacer:** tus conocimientos técnicos, que es el "cómo" hacés tu tarea o gestión diaria. Desde manejar un sistema de facturación hasta saber usar una herramienta específica de la industria (*Salesforce*, por ejemplo).

2

**Tu "calle" laboral:** la experiencia práctica que dice que no hace falta tener 10 años de aportes al sistema previsional. Valen —y suman

mucho- las pasantías, los proyectos propios o lo que aprendiste resolviendo problemas reales en el día a día.

3

**Tu forma de ser:** son las habilidades interpersonales porque en Córdoba valoramos mucho el "buen trato". Saber trabajar en equipo, adaptarte si te cambian algunas cosas "a mitad del partido" y tener pensamiento crítico para no hacer las cosas "porque sí" sino un "para qué".

4

**Tu garra:** tu actitud, el compromiso. Llegar a tiempo, tener iniciativa y demostrar que tenés ganas de que a la empresa le vaya bien.

5

**Tu capacidad de resetearte:** aprendizaje continuo, ya que el mundo cambia a mil kilómetros por hora con la Inteligencia Artificial. Sí, la habilidad más buscada hoy es que seas capaz de aprender herramientas nuevas y rápido.

**No todo depende de vos, pero mucho sí.** Tenés que entender que la empleabilidad funciona como un ida y vuelta, es una rueda que gira permanentemente día y noche y necesita:

**DE TU LADO (LO INTRÍNSECO)**

**DEL LADO DE AFUERA (LO EXTRÍNSECO)**

Todo lo que forme parte de tu formación, tu manejo de herramientas digitales y algo clave hoy: que tu CV/ Currículum esté preparado para pasar los filtros de IA (**ATS**) que usan muchas empresas para filtrar candidatos. Ya hablaremos de ello.

**DE TU LADO (LO INTRÍNSECO)**

**DEL LADO DE AFUERA (LO EXTRÍNSECO)**

Cómo está la economía local y nacional, los mercados, las oportunidades que abren las cámaras empresariales de Córdoba o los movimientos en tu zona (ya sea que estés en Capital, Villa María o Río Tercero).

Vamos al fondo de todo: la empresa pone el lugar y vos gestionás tu "propuesta de valor". Si te mantenés actualizado, es mínimo el porcentaje de quedar fuera de juego.

## La empleabilidad en Córdoba

- En un local de un mall o shopping en Córdoba: quien atiende un local de ropa no sólo vende sino que sabe usar el Instagram de la tienda, responde bien los mensajes y propone ideas para que el cliente vuelva. Eso es ser empleable.
- En una empresa manufacturera: un operario de una fábrica de cosechadoras además de manejar la máquina, se ofrece para aprender el software inteligente nuevo que trajeron para la nueva línea de tractores. Esa adaptabilidad es lo que le asegura el puesto frente a cualquier cambio.
- En la oficina central de una inmobiliaria en Mina Clavero: un empleado que usa IA para redactar mails o armar planillas en general y

particular en la mitad de tiempo. Está usando la tecnología a su favor para ser más eficiente.

## El cambio del mercado laboral

Para entender bien hacia dónde va el mundo, no basta con saber qué es la empleabilidad, sino entender que el "tablero" donde jugamos cambió por completo. El mercado laboral de 2026 ya no premia solo al que "sabe hacer su tarea", sino al que entiende las nuevas reglas del juego. Decíamos antes que el mercado laboral hasta unos años antes de 1990 era como una escalera: entrabas en una empresa, subías peldaño a peldaño y te jubilabas ahí. Hoy, el mercado es más parecido a un río: si te quedas quieto, flotando, te atropella. Por eso te vamos a contar que estos son los tres grandes cambios que están redefiniendo el trabajo en Córdoba (y claro, en Argentina):

**A.** La "Revolución de la IA": hay un gran miedo, algunos hasta lo ven con cierto terror, pero la IA no es que te reemplaza, sino que te potencia. Y, por eso, ya no es ciencia ficción como las películas, sino una realidad donde en las PyMEs locales la IA se usa para gestionar stock, responder consultas de clientes por WhatsApp o automatizar informes o reportes de ventas, etc.

- El cambio: ya no se busca gente que haga tareas repetitivas (eso lo hace el *software*). Se buscan personas que sepan "dialogar" o "hablar" con la tecnología.
- Tu ventaja: si sabés usar herramientas de IA para hacer tu trabajo más rápido, tu líder o supervisara lo va a tener presente y reconocer.

## **B.** Un cambio de ir a la oficina versus los resultados

Antes la idea pasaba por muchas personas en ir hasta la empresa, sentarse y "calentar la silla" 8 horas. Hoy ese concepto en nuestra amada Córdoba está apagándose. Las empresas modernas (*¡incluso las PyMEs más tradicionales!*) están migrando a modelos híbridos o basados en objetivos.

- El cambio: lo que importa es el impacto que generás con tus resultados, no cuántas horas estuviste sentado. Esto te da más flexibilidad, pero te exige mucha más autodisciplina. Y eso repercute mucho en cada uno de nosotros.

## **C.** Valor de la empatía y las habilidades humanas

La tecnología hoy hace más tareas técnicas. Y lo que "solo los humanos podemos hacer" se vuelve carísimo y muy buscado. Un dato importante.

- El cambio: la capacidad de resolver un conflicto con un compañero, de entender lo que un cliente realmente necesita o de liderar un equipo desde el autoliderazgo, son las habilidades que hoy apalancan la decisión de quién cambia o sube de puesto.

Entonces, comparando el antes y el "ahora" de los factores decisivos en un empleo, tené en cuenta que:

- 1 Hoy conviene hacer cursos cortos y en forma constante (aprendizaje continuo).
  - 2 "Saber de tecnología" y usar herramientas como elementos básicos para un empleo (no basta con Windows y Office).
  - 3 Tu perfil en LinkedIn es el potenciador y debe estar activo y actualizado.
-

4

Un CV/currículum debe ya estar optimizado y perfeccionado para pasar filtros de I.A. llamados ATS.

5

Suma muchísimo valor que propongas soluciones y que tengas como bandera la proactividad y visión de crecimiento futuro.

**Dato clave y un ejemplo:** en Córdoba el Polo Tecnológico y las cámaras empresariales están empujando fuerte para que incluso el negocio más chico del barrio use herramientas digitales. No te quedes afuera de esa ola y veamos este caso real en donde la empresa (cambiamos el nombre por motivos de confidencialidad) “Impresiones TM”, que está en ciudad de Córdoba, logró algo impensado con la IA: eliminar tareas repetitivas que se hacían de forma artesanal y tradicional. Automatizar procesos fue clave: llega un pedido de impresiones por correo electrónico o WhatsApp y el bot activa la respuesta inicial. Luego ese bot ingresa el pedido a un formulario de cotización donde todo se “lee” (colores, tintas, calidad, tipo y tamaño de papel, urgencia en la impresión, forma de pago, etc.) y sólo antes de ser enviado al cliente activa un mensaje interno para confirmar la propuesta. Una vez armado el PDF, se envía a través de una persona que le da el toque humano (cercanía, empatía y conexión emocional). Cuando el cliente activa el *link* de

confirmación se abre la ventana de pago y listo... entra en producción.

### **Nuevas formas de trabajo** —

Córdoba presenta hoy un ecosistema laboral muy interesante para analizar, ya que a lo tradicional se le suman formas de empleo (llamadas nuevas modalidades de trabajo) que antes eran poco comunes. Entre ellas están:

### **Trabajo remoto o teletrabajo** —

Nos permite hacer tareas desde casa u otros lugares utilizando internet y herramientas digitales; esta forma de trabajar creció fuertemente a partir del 2020 (la pandemia) y hoy muchas PyMEs la mantienen total o parcialmente.

### **Trabajo por proyectos** —

En esta modalidad, en lugar de contratos largos algunas empresas contratan personas para proyectos específicos o tareas concretas. Es un trabajo que tiene un comienzo y final bien definido en cuanto lo que se quiere lograr como objetivo.

### **Trabajo independiente o freelance** —

También muchas personas jóvenes (y, seamos honestos, no tan jóvenes) venden sus servicios de manera autónoma a diferentes clientes. Se destacan

especialmente en áreas como diseño, programación, comunicación o consultoría, por citar algunos.

Estas modalidades brindan flexibilidad, pero también requieren mayor autonomía, organización y responsabilidad personal.

### **Ejercicio reflexivo**

Vamos a pedirte que investigues lo siguiente:

- 1 Buscar tres ofertas laborales en Córdoba para **atención al cliente**.
- 2 Identificar qué habilidades solicitan las empresas.
- 3 Reflexiones: ¿Coinciden esas habilidades con lo que aprendemos en la escuela secundaria, un terciario o hasta la universidad?

**CONTINUAR**

## Unidad 2

---

El servicio al cliente como escuela profesional a veces es subestimado por algunas personas. Sin embargo, desde una perspectiva formativa especializada, estos puestos y roles podrían hasta funcionar como verdaderos laboratorios de aprendizaje profesional.

### **Qué se aprende atendiendo clientes**

Trabajar con clientes implica desarrollar múltiples competencias, como las que hemos mencionado y que hoy van a formar parte de tu “carta de presentación profesional”. Las repasamos, estas son:

#### **Escucha activa**

Escuchar activamente significa prestar atención real a lo que otra persona está diciendo, sin interrumpir ni asumir cosas antes de tiempo.

## **Empatía**

La empatía es la capacidad de entender y comprender cómo se siente otra persona.

## **Resolución de problemas**

Los clientes no buscan explicaciones largas. Buscan soluciones.

## **Comunicación clara**

Transmitir información de forma simple, sencilla y con claridad es una habilidad profesional clave.

## **Manejo de conflictos**

Muchas interacciones con clientes ocurren cuando algo salió mal, aún sin saber que salió mal.

Aprender a manejar estas situaciones es una experiencia invaluable. E inolvidable para el cliente.

## **Ejemplo real en Córdoba: el sector de *contact centers***

La ciudad de Córdoba se ha convertido, desde hace varias décadas, en uno de los polos más importantes de servicios de atención al cliente de América Latina. En Argentina ostentamos el segundo puesto, según nos comparte la empresa Próximo Contact Center. Es por eso que esa misma razón social y otras empresas como Apex America, Konecta, Teleperformance o Sitel Group han desarrollado operaciones importantes en la ciudad y han generado miles de oportunidades laborales para quienes viven en la ciudad capital. Esto no ocurrió por casualidad, Córdoba tiene algo muy valioso para este tipo de industrias: una población joven, universidades que forman talento constantemente y una cultura laboral que combina formación académica con ganas de aprender trabajando. Por eso muchas empresas internacionales decidieron instalar aquí sus centros de atención al cliente.

Ahora bien, es importante que entiendas algo si estás pensando en trabajar en este sector o si ya estás atendiendo clientes en una PyME como puede ser una empresa local como Lozada Viajes o Toselli Viajes: ya no se trata solamente de contestar llamadas o responder mensajes. En realidad, cuando atendés a un cliente —ya sea por teléfono, chat o redes sociales— estás ocupando un rol mucho más importante del que parece normalmente. El cliente lo hace porque necesita algo: información, ayuda con un problema,

asesoramiento, un cambio de algo o una solución concreta. En ese momento, vos pasás a representar a toda la organización. Para ese cliente, vos sos la empresa. Aprender a manejar esas situaciones es parte del trabajo, pero también es parte del aprendizaje profesional, porque cuando trabajás atendiendo clientes empezás a desarrollar habilidades que muchas veces no se enseñan de forma directa o académica en la escuela o en la universidad como por ejemplo tu capacidad de comunicación. También desarrollás escucha activa, la gestión emocional, la capacidad de resolución de problemas y el trabajo en equipo

Todas esas habilidades sumadas al conocimiento y aprendizaje son extremadamente útiles cuando una empresa quiere mejorar su servicio, diseñar nuevas experiencias para sus clientes o desarrollar estrategias comerciales más efectivas.

Entonces lo vamos a tener presente porque si querés postularte a trabajar en una PyME cordobesa o en una empresa de servicios, vale la pena que mires el “servicio al cliente” desde este lugar, no lo veas sólo como un trabajo inicial o una etapa pasajera en tu vida, sino que te invitamos a pensarlo como un *espacio de aprendizaje profesional intensivo*.

Cada llamada que atendés, cada consulta que respondés y cada problema que ayudás a resolver te está entrenando en habilidades que el mercado laboral valora muchísimo. Con el tiempo, esas habilidades pueden abrirte puertas hacia nuevas oportunidades dentro del mundo del trabajo.

### **Figura 1. El aprendizaje invisible**

*El servicio al cliente te enseña algo que no se aprende en los libros:  
te muestra cómo funcionan las relaciones humanas en el mundo profesional.  
Ese conocimiento es la base de cualquier carrera futura.*

**Fuente:** elaboración propia.

---

### **Ejercicio**

Como has hecho anteriormente, te solicitamos que leas 3 reseñas de clientes en Google Maps sobre un comercio, negocio o empresa en la ciudad que elijas (cualquiera puede ser). Verifícalo, para tu experto análisis, que hayan dejado comentarios escritos (no sirve tener las puntuaciones y que no haya algo escrito). Te dejamos un ejemplo de comentarios:

## Figura 2. Ejemplos de reseñas



Preguntas para que analices:

- ¿Qué empresas o negocios elegiste y dónde están ubicadas?
- ¿Qué valoran los clientes?
- ¿Qué critican?
- Según tu criterio y conocimiento adquirido en todos los módulos, ¿qué habilidades necesita un buen empleado para resolver esas situaciones que han planteado los clientes?

## Comunicación profesional y empleabilidad

Hay pocas habilidades tan determinantes como la capacidad de comunicarse de manera efectiva aunque trabajes en sectores como comercio, servicios, industria, tecnología o administración. En cualquier sector, gran parte del trabajo cotidiano depende de cómo interactuamos con otras personas. Probablemente recordás algo que repetimos en

ciertas oportunidades: cada conversación con un cliente, proveedor o compañero de trabajo puede convertirse en una oportunidad para generar confianza, resolver un problema o fortalecer el vínculo entre la empresa y las personas que compran sus productos o usan sus servicios.

En muchas PyMEs cordobesas, por ejemplo, el vínculo con los clientes suele ser mucho más directo y cercano que en las grandes corporaciones porque el trato personal sigue siendo un factor clave para que los clientes vuelvan y si una persona elige volver a un comercio, a un estudio o a una empresa de servicios porque se sintió bien atendida.

Por eso, desarrollar una comunicación clara, respetuosa y profesional puede marcar una gran diferencia en tu desempeño. También es importante que entendamos algo: comunicarse bien no es solo una cuestión técnica, no es sólo hablar correctamente, sino que implica comprender cómo funcionan las relaciones humanas dentro del trabajo. La forma en que hablás, escuchás y respondés influye directamente en la experiencia que las personas tienen cuando interactúan con vos.

Vamos a cerrar todo repasando claramente el impacto de todas las habilidades en un empleo o en la búsqueda de un cambio de posición.

## Qué significa comunicarse bien

En la empleabilidad cuando se habla de comunicación profesional, muchas personas piensan inmediatamente en alguien que habla bien o que se expresa con seguridad. Sin embargo, en el trabajo comunicarse bien no significa hablar mucho ni dominar todas las conversaciones sino lograr que la otra persona entienda lo que querés decir y se sienta respetada durante la interacción. Para una mejor conexión te damos algunos comportamientos que ayudan mucho a que la comunicación funcione bien y deberías tener presente a la hora de un cambio de puesto o nueva postulación:

### **Ser claro** —

Explicar las cosas de manera simple, ordenar bien la información y evitar confusiones ayuda a que la otra persona comprenda rápidamente la situación.

### **Escuchar activamente** —

Significa prestar atención de verdad, no interrumpir y tratar de entender lo que la otra persona está queriendo decir.

### **Respetar al otro** —

Con el tono de voz, las palabras que elegís y la actitud que tenés durante una conversación.

## **Transmitir confianza** —

Cuando transmitís confianza, la otra persona se siente más segura y la conversación se vuelve más productiva.

## **Comunicación verbal**

Ahora bien, cuando hablamos de comunicación verbal nos referimos a algo muy concreto: todo lo que transmitís a través de las palabras. En el ámbito laboral esta forma de comunicación necesita ser cuidada con mucha atención porque puede ayudar a resolver una situación... o puede complicarla.

Hay algunos elementos que forman parte de una buena comunicación verbal y que impulsan que nos elijan:

- **El tono de voz.**  
El tono de voz influye muchísimo en cómo la otra persona interpreta lo que estás diciendo
- **Las palabras utilizadas.**  
Conviene utilizar un lenguaje claro, respetuoso y adecuado al contexto

- **La claridad del mensaje**

Muchos problemas en el trabajo surgen simplemente por malentendidos. Cuando la comunicación es clara vas a ahorrar tiempo, evitar errores y mejorar la experiencia de quienes interactúan con la empresa.

### **Comunicación no verbal**

Además de lo que decís, hay algo más que influye mucho en cómo los demás interpretan tu mensaje: la comunicación no verbal, que incluye los gestos, posturas y expresiones que acompañan las palabras. Uno de los tantos estudios sobre comunicación interpersonal muestran que una parte importante del mensaje que transmitimos no depende tanto de lo que decimos, sino de cómo lo decimos.

**Lo más importante en la comunicación es escuchar lo que no se dice.**

Hay varios elementos de la comunicación no verbal que conviene tener en cuenta:

**La postura corporal** —

Una postura abierta y relajada

**El contacto visual.** —

Mirar a los ojos de la persona con la que estás hablando demuestra atención e interés.

**Los gestos y expresiones faciales.** —

La sonrisa, los movimientos de las manos o la expresión del rostro pueden reforzar lo que estás diciendo.

Por ejemplo: si trabajás en un bar, comercio de todo tipo, restaurante, hotel o empresas de servicios— estos aspectos pueden influir mucho en cómo las personas perciben a la empresa. La Comunicación No Verbal es fundamental para las relaciones más sólidas y poderosas.

## **Comunicación en situaciones difíciles**

Hay momentos en el trabajo donde la comunicación se vuelve más desafiante. Esto ocurre especialmente cuando tenés que interactuar con alguien que está molesto, frustrado o insatisfecho con un servicio. Si trabajás atendiendo clientes, tarde o temprano te vas a encontrar con estas situaciones y el objetivo no es defender a la empresa ni discutir con el cliente. Lo importante es gestionar la situación de manera profesional y orientada a encontrar una solución.

Un cliente enojado, por ejemplo, generalmente no espera un discurso largo ni explicaciones complicadas. Lo que realmente necesita sentir es que su situación está siendo tomada en serio.

Para lograrlo, hay tres cosas que suelen ser fundamentales:

- **Sentir que fue escuchado.**  
Antes de intentar resolver el problema, es importante dejar que la persona explique lo que pasó. Escuchar con atención demuestra respeto y además te permite entender mejor la situación.

- **Sentir que su problema es importante.**  
Cuando alguien siente que su problema es minimizado, suele frustrarse más. En cambio, reconocer que la situación merece atención ayuda a bajar la tensión.
- **Sentir que alguien está buscando una solución.**  
La actitud orientada a la solución es clave. Incluso cuando el problema no puede resolverse inmediatamente, transmitir que estás intentando ayudar genera una sensación de acompañamiento.

Te dejamos un video corto (*short*) para resumir esta habilidad.

00:36

## **Inteligencia emocional**

La inteligencia emocional es uno de los conceptos más influyentes en la psicología organizacional moderna. Miremos cómo se aplica –y nos explica- una animación.

02:19

### **Qué es la inteligencia emocional**

La inteligencia emocional no es una habilidad con la que se nace o no se nace. Es una capacidad que se puede desarrollar con práctica, observación y reflexión sobre nuestras propias experiencias laborales. Implica que reconozcamos nuestras emociones, es decir, ser conscientes de lo que sentimos en determinados momentos. Además es comprender las emociones de otras personas y finalmente, la inteligencia emocional implica gestionar esas emociones de forma constructiva.

Todo esto se traduce en *actuar con profesionalismo* incluso cuando la situación es tensa o incómoda.

### **Por qué es clave en atención al cliente**

Ahora pensemos por un momento en algo muy concreto: ¿cuándo se comunica normalmente un cliente con una empresa? Muchos lo hacen cuando algo salió mal y esto significa que las emociones están presentes pero que, como vimos en el video recién, debemos:

- no reaccionar impulsivamente
- mantener la calma
- buscar soluciones en conjunto

### **Beneficios en tu carrera profesional**

Es una habilidad que tiene impacto en toda la trayectoria profesional de una persona y permite analizar y observar que suelen trabajar mejor en equipo. Comprender cómo se sienten los demás y saber gestionar las propias emociones facilita mucho la colaboración con compañeros de trabajo. Esta habilidad ayuda a resolver conflictos con mayor facilidad cuando hay desacuerdos o tensiones y hasta poseen más

herramientas para manejar esas situaciones sin que escalen innecesariamente.

Además, tienden a generar relaciones profesionales más positivas. Esto incluye relaciones con clientes, colegas, supervisores y colaboradores.

**Por eso, desarrollar inteligencia emocional puede convertirse en una ventaja enorme. Y no solo te va a ayudar a mejorar en tu trabajo actual, sino que también puede abrirte puertas hacia roles de mayor responsabilidad en el futuro.**

### **Resolver problemas: una habilidad profesional clave**

Un mandamiento secreto, callado por todos pero muy valorado por líderes y directivos: las empresas valoran especialmente a las personas que ayudan a resolver problemas.

Córdoba, Argentina, año 2026: los problemas aparecen todos los días. Pueden ser situaciones pequeñas o cuestiones más complejas como un pedido que llegó con un error, un cliente que no recibió la información correcta, una entrega que viene muy demorada o un producto que no funcionó como se esperaba. En esos momentos es cuando se empieza a sentir la diferencia entre dos tipos de profesionales. Por una parte están quienes simplemente detectan el problema y lo señalan. Y por el otro quienes identifican lo que pasó e intentan encontrar una manera de arreglar todo, dentro de lo posible.

Las empresas suelen valorar mucho más a las segundas personas porque la diaria de cualquier PyME —ya sea un comercio o alojamiento, un estudio profesional, una empresa de servicios, un local gastronómico o una organización industrial— la capacidad de resolver situaciones concretas tiene un impacto directo en la calidad del trabajo y en la experiencia de los clientes y es allí donde vos podés destacarte más aún ya que como empleado experto podés tener una actitud enfocada en la solución, que no solo mejora tu propio desempeño, sino que también contribuye al funcionamiento general del equipo. ¿Cómo podés aumentarlo? Nutriendo la mentalidad de solución

## **Mentalidad de solución**

Este concepto significa hablar de una forma de pensar y actuar frente a los problemas. Las personas que desarrollan esta mentalidad ven los inconvenientes como obstáculos, pero también como situaciones que requieren análisis, criterio y acciones concretas para resolverlas.

¿La receta? Comenzar por escuchar atentamente el problema. Si bien escuchar es simple, es un paso fundamental agregarle atención plena. Solemos decir que a veces las situaciones conflictivas se agravan porque las personas responden antes de comprender realmente qué está ocurriendo y cuando podés escuchar con atención, vas a poder entender mejor la situación y evitar interpretaciones equivocadas.

El segundo paso es analizar posibles alternativas. En varias situaciones se pueden tener a mano diferentes caminos: revisar un procedimiento, consultar con un compañero, verificar información en el sistema o buscar una opción que beneficie tanto al cliente como a la empresa y es muy valioso que uses un recurso altamente buscado en el mundo laboral: la capacidad de análisis.

Por último, intentá proponer acciones concretas, pasá del diagnóstico a la acción. No te quedes solamente en la

descripción del problema, buscá una manera práctica de avanzar hacia alguna posible solución.

Cerramos este consejo compartiendo con vos que las personas que desarrollan este tipo de actitud suelen ser las más confiables en las PyMEs porque se valora a quienes ayudan a que las cosas funcionen mejor.

### **Ejemplo práctico**

Para comprender mejor esto que venimos leyendo, pensemos en una situación muy común en el mundo del trabajo. Un cliente se acerca o se comunica con una empresa que le vendió un purificador de agua para la cocina y dice: *"Compré este filtro hace 5 días y ya no funciona, no sale agua filtrada"*.

Frente a este reclamo pueden aparecer diferentes tipos de respuestas. Un mal enfoque podría ser responder algo como: *"Qué raro, esto no falla, algo debió haberse conectado mal"*.

Una respuesta de este tipo genera varias consecuencias negativas. El cliente se siente culpado e ignorado en su reclamo, crece la sensación de frustración, la relación con la empresa se deteriora y hasta probablemente todo termine

pasando hacia un supervisor o generando un reclamo mayor como, por ejemplo, Defensa del Consumidor.

Por el contrario, desde un buen enfoque profesional podría responderse esto así: *"Ok, entiendo lo que pasó. Vamos a ver cómo podemos solucionarlo"*. En esta respuesta no necesariamente se resuelve el problema de inmediato, pero se logra algo fuerte: se transmite al cliente que su situación está siendo tomada en serio y que existe una disposición a ayudar.

A partir de ese momento se abre un espacio para analizar la situación: verificar el producto, revisar la garantía, consultar con otro sector de la empresa o buscar una alternativa que permita resolver el inconveniente. Entonces podemos decir que esta actitud es valorada porque refleja algo fundamental: compromiso con el trabajo y con las personas que confían en la empresa.

### **Ejercicio reflexivo y de análisis propio**

Analizar estas situaciones que plantearon los clientes en web o redes sociales y armar un informe que le presentarías al gerente o director de las empresas que te compartimos en donde aplicarás no sólo el análisis y las alternativas de solución sino también la mentalidad de solución.

### Figura 3. Situación 1

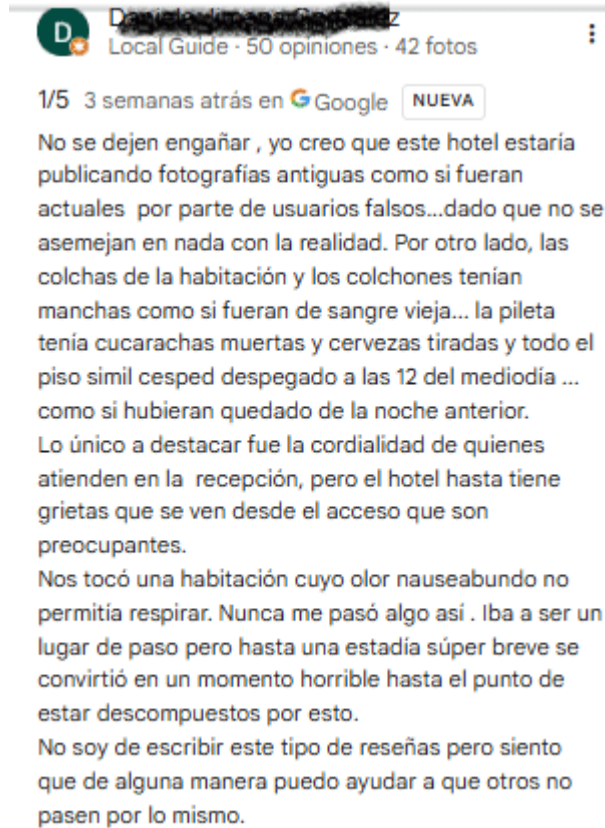
El día viernes 16/01/2025, arribamos con mi novia de vacaciones a villa general belgrano, pasamos por una sucursal de supermercados [redacted] cal n°11, el cual está situado en calle "[redacted]" - villa general belgrano, compramos algunas cosas y entre ellas un paquete de [redacted] de agnollottis gourmet, ricota espinaca y muzzarella.. Y al abrir el paquete al otro día sábado para cocinarlos, (paquete que aclaro estaba sellado) nos encontramos que una plancha estaba totalmente verde.. Como con pelusa, un asco y tenía olor feo.. Cuestión que tuvimos que tirar todo porque no se podía consumir.. El número de lote es el siguiente:  
I 1204 19:51 vto 06/02/26 .. Ya envíe mi queja a la fabrica, la cual me respondieron que si quiero una compensacion deberia irme hasta la fabrica que esta a las afueras de cordoba? ninguna empresa hace eso! todos te llevan la compensacion al domicilio.. Pero veo que no quieren dar una solucion digna, la cual voy a evaluar elevar mi reclamo a defensa al consumidor.

**Fuente:** Imagen sin título. (s.f).

Identificar:

- Cuál fue el problema.
- Cómo debería haber respondido la empresa (medio, mensaje, palabras, etc.) según lo que has aprendido.

## Figura 4. Situación 2



**Fuente:** Captura de pantalla de Google ([www.google.com](http://www.google.com)).

### Identificar

- Cuál es el problema que tiene el hotel.
- Cómo deberían haber respondido (medio, mensaje, palabras, etc.) según lo que has

aprendido.

## Posicionamiento digital

Vamos cerrando este módulo pero antes queremos que hagamos una buena preparación de tu perfil: vamos a ayudarte a crear un CV acorde a las búsquedas a las que te presentes y a que tu perfil se vea más profesional.

### **Cómo armar un CV que pueda pasar los filtros de IA (ATS)**

Ya sea que estemos buscando trabajo o pensando en dar los primeros pasos profesionales, hay algo importante para saber: muchas veces el currículum no lo ve primero una persona, sino un sistema automático.

Hoy muchas empresas utilizan herramientas digitales llamadas ATS (Applicant Tracking System) para organizar y filtrar los currículums que reciben y ocurre cuando una empresa publica una búsqueda laboral y recibe decenas o cientos de postulaciones. Entonces, para entender cómo funcionan estos sistemas ATS y aprender a preparar un CV que pueda ser leído de la mejor manera por ellos reconozcamos que hacer una mejora de nuestro perfil es una habilidad muy útil para insertarse en el mercado laboral.

## **¿Qué hace exactamente un ATS?**

Un ATS funciona como un scanner o sistema de lectura automática de currículums ya que, cuando enviamos el CV a una empresa, el sistema analiza el documento y trata de identificar información importante. Por ejemplo:

- si la persona tiene experiencia relacionada con el puesto
- si aparecen habilidades que la empresa está buscando
- si cumple con ciertos requisitos del aviso/publicación

Entonces el ATS escanea el texto del currículum y busca palabras clave. Después compara esa información con la descripción del puesto publicado por la empresa y los currículums que “hacen match” mejor con esos criterios quedan mejor posicionados y tienen más posibilidades de que un reclutador humano los revise.

Esto significa algo muy importante: no solo importa la experiencia que tengan, sino también cómo está todo

puesto dentro del CV.

## **Usar un formato simple y claro**

Un error bastante común cuando alguien arma su currículum es intentar hacerlo demasiado visual o demasiado creativo.

Ahora bien, muchos sistemas ATS no “entienden” bien ciertas algunas cosas del diseño del CV, por ejemplo:

- Currículums con muchas columnas.
- Gráficos o barras de habilidades.
- Íconos decorativos.
- Tablas complejas.
- Imágenes.

Consejo 1: cuando prepares tu CV, usá *un formato simple, claro y ordenado*. Un currículum fácil de leer suele incluir secciones bien definidas, como por ejemplo:

- Datos personales.
- Perfil profesional.
- Experiencia laboral.
- Educación/ Formación académica.
- Habilidades.

Consejo 2: los títulos de cada sección deben ser directos y fáciles de identificar, porque el sistema los usa para organizar la información. Por ejemplo:

- ✓ Experiencia laboral.
- ✓ Formación académica.
- ✓ Habilidades.

¡Aviso! No es conveniente usar títulos demasiado creativos como:

- ✗ “Mi recorrido profesional”.
- ✗ “Lo que sé hacer”.

Ya que los sistemas automáticos funcionan mejor cuando encuentran estructuras claras y muy básicas.

### **Incluir palabras clave del puesto**

Otro dato muy importante: para que un CV supere filtros ATS, usá **palabras clave**. Cuando una empresa publica un aviso laboral, generalmente detalla:

- Tareas del puesto.
- Herramientas que se utilizan.
- Habilidades necesarias.
- Conocimientos específicos (CRM, plataformas, etc.).

Y es ahí donde el sistema ATS analiza el currículum buscando texto que coincida o sugiera esas expresiones. Por ejemplo, si en un aviso aparece que el puesto requiere:

- Atención al cliente.

- Gestión de reclamos.
- Manejo de CRM.
- Trabajo en equipo.

Es importante que esas expresiones aparezcan de forma natural en el CV, siempre que realmente formen parte de tu experiencia. No tenés que copiar el aviso tal como aparece en la publicación, sino de adaptar el currículum para que refleje las competencias que el puesto requiere.

### **Describir logros y responsabilidades con claridad**

Dato: cuando describas una experiencia laboral, debés ser lo más claro posible. Por ejemplo, en lugar de escribir algo muy general como:

*"Trabajé en atención al cliente".*

Es mucho más útil -y sube mucho tu perfil- explicar brevemente qué tareas hacías o tenías a cargo. Por ejemplo:

- Atención presencial y telefónica a clientes.

- Gestión de consultas y reclamos.
- Seguimiento de pedidos.
- Coordinación con el área logística.

Esto permite que tanto el sistema automático como el reclutador humano puedan entender mejor qué tipo de experiencia tenés. Y si fuera posible, también podés mencionar resultados o mejoras logradas en el trabajo. Por ejemplo:

- Resolución de consultas de clientes en un promedio de 24 horas.
- Mejora en los tiempos de respuesta del área de atención.

Este tipo de información ayuda a mostrar cómo aportaste valor en tus experiencias laborales.

Consejo 3: para una mejor y más atractiva presentación, eliminá estas palabras:

- Atención al detalle.

- Gestión del tiempo.
- Organizado/a.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación.
- Aprendizaje rápido.
- Resolución de conflictos.
- Resolución de problemas.

Y escribí estas otras:

- Liderazgo de personas.
- Análisis de datos e informes.
- Gestión del cambio.
- Gestión presupuestaria.
- Formación y mentoría.
- Planificación estratégica.
- Cumplimiento normativo.
- Planificación a largo plazo.

**Utilizar formatos de archivo adecuados**

Otro aspecto importante es el formato del archivo que se envía, para lo cual sugerimos que sean los más conocidos:

- **PDF simple.**
- **Word (.doc o .docx).**

¿Motivo? Los sistemas ATS pueden leer el texto con mayor facilidad y te dará una ventaja por sobre otro tipo de archivos y postulantes.

Tip: evitá archivos demasiado pesados o con imágenes y gráficos complejos que puedan dificultar la lectura automática.

### **Mantener el CV claro y profesional**

Aunque los sistemas ATS hagan un primer filtrado automático, después el currículum va a ser revisado por una persona. Por eso también es importante cuidar aspectos básicos como:

- Una buena redacción.

- Ortografía correcta.
- Información clara y ordenada.
- Contenido relevante para el puesto.

Un CV bien organizado facilita el trabajo del reclutador y transmite una imagen profesional desde el primer momento y para lograr esto vamos a usar algunos consejos para aplicar todo con la IA que más te guste.

### **Una idea importante**

Al principio de la vida laboral es posible que sientas que el currículum es solo un documento más dentro del proceso de búsqueda de empleo. Y que es una sola hoja, o dos como máximo. Recordá: el CV en realidad funciona como la primera carta de presentación profesional que hacés ante una empresa y es el documento que les permite mostrar:

- Qué sabes hacer
- Qué experiencias tenés
- Qué habilidades desarrollaste


Nuestro consejo final: aprender a armarlo correctamente ayuda a superar filtros automáticos ATS y también permite comunicar de forma clara el valor profesional que aportarás a una PyME y que en un mercado laboral cada vez más digitalizado, entender cómo funcionan estas herramientas puede darte una ventaja importante.

Te dejamos acá dos ejemplos de CV para que veas las diferencias:




**Anexo 1. CV no optimizado para ATS.pdf**  
652.8 KB





**Anexo 2. CV optimizado para ATS.pdf**  
686.7 KB



### **Tu prompt**

Un buen prompt para generar un CV con IA dijimos debe ser claro, específico y darle contexto al modelo. La clave es

pedirle que a la IA que optimice el contenido para sistemas ATS pero nosotros también queremos dejarte un plus para cuando reclutadores humanos lean tu CV, porque lo harán de maneras diferente.

Te traemos primero la lógica y luego un ejemplo de prompt que funciona bien.

### **Qué debe incluir un buen prompt**

Si le vas a pedir a ChatGPT, Copilot o GeminiAI que te ayude con un CV vas a mejorar si le mandás estas instrucciones (deberá hacerte caso sin errores):

- 1** **El objetivo:** para qué puesto o tipo de trabajo se está aplicando.
- 2** **Optimización para ATS:** pedile perfectamente que use palabras clave y estructura estándar.
- 3** **Estructura clara:** indícale qué secciones querés incluir (datos, formación, experiencias, etc.).
- 4** **Lenguaje profesional y natural:** para que también funcione cuando lo lean

seleccionadores humanos.

5

**Resultados y logros:** no solo tareas, también premios, logros, etc.

6

**Formato simple:** sin elementos que los ATS no lean bien o lo malinterpreten.

Damos este ejemplo de *prompt* muy efectivo para crear un CV optimizado:

*<Actúa como especialista en recursos humanos y reclutamiento.*

*Crea un currículum profesional optimizado para pasar filtros ATS y también ser atractivo para reclutadores humanos.*

*El CV debe:*

- Usar una estructura clara y estándar*
- Incluir palabras clave relevantes para el puesto*
- Describir responsabilidades y logros, no solo tareas*
- Estar escrito en lenguaje profesional, claro y natural*
- Tener formato simple compatible con sistemas ATS*
- No incluir tablas, columnas ni gráficos*

- Tener una extensión aproximada de 1 página

Secciones que debe incluir:

1. Datos de contacto

2. Perfil profesional (4–5 líneas)

3. Experiencia laboral (con logros medibles cuando sea posible)

4. Educación

5. Habilidades

6. Herramientas o tecnologías

7. Idiomas

El perfil corresponde a un profesional que busca trabajo en:

[ESCRIBIR AQUÍ EL PUESTO]

Datos del candidato:

[PEGAR AQUÍ LA INFORMACIÓN DE LA PERSONA]

Entrega el CV en formato limpio, listo para copiar a Word o PDF.>

Este *prompt* funciona bien porque lo hace bien sólido a partir de que:

- Definís **el rol de la IA** (especialista en RRHH).
- Explicás **el objetivo** (pasar ATS y humanos)
- Indicás la **estructura concreta que necesitas.**
- Evitás **errores de formato.**
- Pedís **logros y resultados.**

### **¿Mejorar aún más el *prompt*?**

¡Sí! Podés hacerlo todavía más poderoso agregando:

Optimiza el CV para palabras clave relacionadas con:

- Liderazgo de personas.
- Análisis de datos e informes.
- Gestión del cambio.
- Gestión presupuestaria.
- Formación y mentoría.

- Planificación estratégica.
- Cumplimiento normativo.
- Planificación a largo plazo.

Por otro lado, también podés pedirle esto:

*“Asegurate de que el CV sea compatible con sistemas ATS utilizados o usados por grandes empresas”.*

Y finalmente, un último consejo que expertos de la IA le agregan al *prompt*:

*“Asegurate de que el CV tenga entre 8 y 12 palabras clave que suelen detectar los sistemas ATS”.*

Esto mejora mucho la visibilidad del CV en los filtros automáticos.

**Consejo final:**

**Un buen prompt para crear un CV no solo pide “hacer un CV”, sino que explica cómo debe estar optimizado para el proceso de selección moderno.**

**CONTINUAR**