



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Facultad de Comunicación
y Lenguaje
Carrera de Comunicación Social

El uso de la Inteligencia Artificial en los procesos de selección laboral: una aproximación desde los aspirantes y los empresarios.

Trabajo de Grado para optar por el título de Comunicador Social con Énfasis en
Comunicación Organizacional

Realizado por
Andrés Javier Jiménez Bonilla

Asesor
José Miguel Pereira González

Bogotá, junio 4 del 2024

Reglamento

Artículo 23, resolución No. 13 de 1946

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de tesis. Solo velará porque no se publique nada contrario al dogma y a la moral católica y porque las tesis no contengan ataques personales contra persona alguna, antes bien se vean en ellas el anhelo de buscar la verdad y la justicia”.

Bogotá, junio de 2024

Señor,

Juan Ramos Martín,

Decano, Facultad de Comunicación y Lenguaje.

Pontificia Universidad Javeriana

Respetado señor Martín:

De manera atenta, presento el trabajo de grado titulado, *El uso de la Inteligencia Artificial en los procesos de selección laboral: una aproximación desde los aspirantes y los empresarios*. Este tiene como objetivo, comprender el impacto de la Inteligencia Artificial en el área de recursos humanos en el proceso de convocatoria de selección personal entre los candidatos y colaboradores internos.

La investigación partió por la curiosidad en la búsqueda de prácticas, este trabajo conformó una visión holística para contribuir al uso e implementación de esta herramienta para innovar en un mundo digitalizado. Considero que la universidad podría ser pionera en el ámbito de la IA en pro de los estudiantes universitarios.

Agradezco su atención.

Cordialmente,

Andrés Javier Jiménez Bonilla

Estudiante de Comunicación Social con Énfasis Organizacional

Bogotá, junio 4 de 2024

Dr.

Juan Ramos Martín

Decano

Facultad de Comunicación y Lenguaje

Ciudad

Apreciado Juan:

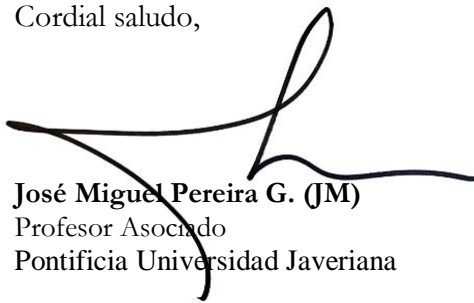
Presento el trabajo de grado “*El uso de la Inteligencia Artificial en los procesos de selección laboral: una aproximación desde los aspirantes*”, realizado por Andrés Javier Jiménez Bonilla. Este estudio se hizo con el objetivo de comprender el impacto de la Inteligencia Artificial en el área de recursos humanos en el proceso de convocatoria de selección personal entre los aspirantes y empresarios, en su mayoría, relacionados con la Comunicación Social y sus áreas afines.

El estudiante realizó una rigurosa articulación entre la apuesta conceptual, metodológica y empírica, y triangula diversas técnicas de investigación que permiten construir una amplia comprensión de la problemática abordada.

El trabajo cumple con los requisitos de la Carrera que busca fortalecer la competencia investigativa de los estudiantes.

En tal sentido, avalo y pongo a consideración de la Facultad el estudio realizado por Andrés Jiménez, quien aspira a graduarse como comunicador de nuestra Carrera de Comunicación Social.

Cordial saludo,



José Miguel Pereira G. (JM)

Profesor Asociado

Pontificia Universidad Javeriana

Perfil del director del estudio

José Miguel Pereira G. (JM) es profesor Asociado de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá. Comunicador Social con estudios de Maestría en Filosofía. Doctorando en Comunicación de la UNLP de Argentina. Ha sido director del Departamento de Comunicación (1998 - 2002), de la Carrera de Comunicación Social (2002 - 2006), de la Maestría en Comunicación (2008 - 2018) y desde 2004 es coordinador académico de la [Cátedra UNESCO de Comunicación](#) en la Universidad Javeriana. Pertenece a las redes y asociaciones internacionales de investigación de [Iamcr](#), [Alaic](#), [Ibercom](#) y [Orbicom](#). Es fundador de la Asociación Colombiana de Investigadores en Comunicación ([Acicom](#)), de la cual es miembro del consejo directivo y ha sido presidente en dos períodos consecutivos (2014 – 2018). Ha publicado artículos en revistas científicas y es coeditor de varios [libros](#) sobre comunicación y procesos socioculturales. Imparte asignaturas de teorías de comunicación; investigación en comunicación; comunicación, desarrollo y cambio social; diseño de trabajo de grado y dirige tesis de comunicación, tanto en pregrado como en posgrado. Contacto: jmpereira@javeriana.edu.co

Resumen

El estudio sobre el uso de la *“Inteligencia Artificial en los procesos de selección laboral: una aproximación desde los aspirantes y los empresarios”*, realizado por Andrés Javier Jiménez Bonilla se hizo con el objetivo de comprender el impacto de la Inteligencia Artificial en el área de recursos humanos en el proceso de convocatoria de selección personal entre los aspirantes y empresarios. Para ello se partió de la pregunta, ¿cuál es el uso de la Inteligencia Artificial en los procesos de selección laboral entre los aspirantes y los empresarios? Se realizó porque esta herramienta ha sido controversial y en este 2024 ha habido una creciente aplicación. Parte de la curiosidad de un estudiante en búsqueda de sus prácticas laborales. Para su realización se abordaron los conceptos de comunicación organizacional, procesos de selección, organizaciones e inteligencia artificial. Para ello, se aplicó un enfoque mixto de investigación, desarrollando entrevistas a fundadores de empresas, colaboradores internos, análisis de documentos científicos y, por parte de los medios de comunicación, consultado a los jóvenes profesionales, asistencia a un seminario virtual. Como resultado, se encontró que la implementación de la inteligencia artificial en los procesos de selección laboral tiene opiniones divididas. Por parte de los empresarios, es una herramienta transformadora que ha mejorado este proceso, pero para los candidatos ha generado una cantidad de preocupaciones éticas, de imparcialidad, tomas de decisiones y privacidad de datos. Finalmente, se recomienda a las empresas, a los aspirantes y a las instituciones sobre diferentes aspectos en los que puede mejorar un proceso de selección, desde cambiar el algoritmo para que sea transparente y sin sesgos hasta la familiaridad que necesitan los candidatos para estar preparados a un proceso de selección.

Palabras clave: Inteligencia Artificial, Organizaciones, Procesos de selección y Comunicación Organizacional.

Abstract

The study on the use of Artificial Intelligence in job selection processes: an approach from applicants and employers carried out by Andrés Javier Jiménez Bonilla was done with the objective of understanding the impact of Artificial Intelligence in human resources in the process of calling for personal selection between applicants and employers. To do this, the question was asked, what is the use of Artificial Intelligence in job selection processes between applicants and employers? It was carried out because this tool has been controversial and in 2024 there has been a growing application. It starts from the curiosity of a student in search of their work practices. For its realization, the concepts of organizational communication, selection processes, organizations and artificial intelligence were addressed. For this, a mixed research approach was applied, developing interviews with company founders, internal collaborators, analysis of scientific documents and by the media, consulting young professionals, attending a virtual seminar. As a result, it was found that the implementation of artificial intelligence in job selection processes has divided opinions. For employers, it is a transformative tool that has improved this process, but for candidates it has raised several concerns about ethics, impartiality, decision-making and data privacy. Finally, companies, candidates and institutions are advised on different aspects in which a selection process can be improved, from changing the algorithm to make it transparent and unbiased to the familiarity that candidates need to be prepared for a selection process.

Keywords: Artificial Intelligence, Organizations, Job selection process, Organizational Communication.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	
1. ESTADO DEL ARTE	14
1.1 Inteligencia Artificial	14
1.2 Talento Humano	15
1.3 Inteligencia Artificial y Entorno Laboral	17
1.4 Comunicación Organizacional e Inteligencia Artificial	18
1.5 Conclusiones	19
2. MARCO CONCEPTUAL Y DISEÑO METODOLÓGICO	
2.1 Conceptos centrales	20
2.1.1 Organizaciones	20
2.1.2 Comunicación Organizacional	21
2.1.3 Inteligencia Artificial	21
2.1.4 Procesos de selección	22
2.2 Diseño metodológico	23
2.2.1 Tipo de estudio	23
2.2.2 Técnicas para la recolección de información	24
3. RESULTADOS	
3.1 Consulta a jóvenes profesionales	26
3.2 Entrevistas	29
3.2.1 Entrevista 1 – Empresarios	29
3.2.2 Entrevista 2 – Reclutamiento	33
3.3 Medios de comunicación y el uso de la IA	34
3.4 Seminario virtual sobre la inteligencia artificial en el trabajo	38
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1 Conclusiones	42
4.2 Recomendaciones	46

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

INTRODUCCIÓN

El trabajo expone el uso de la Inteligencia Artificial en los procesos de selección laboral desde una aproximación entre los aspirantes y los empresarios. El problema es la dualidad entre el talento humano y la inteligencia artificial dentro del ámbito laboral. Durante los últimos años, la tecnología se ha considerado como un factor permanente en las organizaciones donde se quiere innovar cada vez más y esto ha conllevado a la implementación de la inteligencia artificial. Ha habido aspectos positivos en la aplicación, pero también negativos.

De acuerdo con Civil Liberties Union for Europe (2022), “Algunos expertos señalan que los posibles cambios en el trabajo son inminentes: en 2030 calculan que entre 75 y 375 millones de trabajadores (entre el 3 y el 14% de la población activa mundial) tendrán que cambiar de trabajo y aprender nuevas profesiones.” Comprendiendo que en un futuro no tan lejano se podrían perder puestos de trabajo y este dato afirma que estamos entrando en la era de la automatización.

Es una problemática actual de la que se necesita indagar, escribir, opinar y construir. La inteligencia artificial ha causado controversia, inconformismo, pero también curiosidad y éxito. Es un concepto que está directamente relacionado con las organizaciones, ya que las empresas lo están poniendo en práctica para la toma de decisiones y demás ejecuciones.

La inteligencia artificial está avanzando bastante rápido. Las noticias sobre la evolución de la tecnología han trascendido porque puede aprender automáticamente, lo que indica que habría mayor importancia y poder por parte de esta herramienta.

En unos años las máquinas podrían reemplazar funciones operativas que los profesionales de esta área del conocimiento realizan actualmente. Es necesario comprender la relación que se tiene que elaborar entre un ser humano y una máquina que también es apta de tomar decisiones. El campo profesional de las organizaciones está cambiando y es necesario entenderlo porque es un cambio que llegó para quedarse, donde el ser humano se tiene que adaptar a las nuevas tecnologías, pero ¿hasta qué punto?

A partir de este planteamiento, a continuación, se comparten algunos elementos específicos del estudio.

Pregunta de investigación

¿Cuál es el uso de la Inteligencia Artificial en los procesos de selección laboral entre los aspirantes y los empresarios?

Objetivo general

Comprender el impacto de la Inteligencia Artificial en el área de recursos humanos en el proceso de convocatoria de selección personal entre los aspirantes y empresarios.

Respecto a los objetivos específicos, identificar las herramientas de IA más oportunas para las necesidades de gestión del área de RRHH. También, evaluar la implementación de estas herramientas, analizar casos exitosos aplicando la IA en los procesos de selección laboral y finalmente, investigar la percepción de los colaboradores internos sobre la aplicación de esta.

Metodología

Para responder la pregunta de investigación y objetivos, se aplicó la metodología mixta, integrando métodos referentes en cuanto a la recolección de análisis de datos cuantitativos y de datos cualitativos. Es importante resaltar que, a la hora de la investigación, la mayor profundidad del tema radica en el enfoque cualitativo al haber entrevistado y escuchado a empresarios con años de experiencia.

A lo largo de la investigación, primeramente, se consultaron distintos artículos científicos para comprender el tema partiendo del concepto. La Inteligencia Artificial es un término complejo, extenso, y controversial que necesita ser definido desde un principio para poder avanzar en el desarrollo. Donde los autores destacan esta herramienta como aquella que es de doble filo. Expresando que puede ser un arma letal para el hombre, pero también se puede convertir una herramienta de primera mano para la contribución en cualquier área en específico.

Partiendo de esta cuestión, nace la necesidad de consultar a empresarios, ya que ellos han sido los protagonistas implementando la herramienta de la inteligencia artificial en tareas, actividades y proyectos dependiendo del área o departamento, cómo es el caso de Recursos Humanos. Es el área que va más allá de la gestión del personal, son personas con las cualidades y habilidades para atraer y seleccionar a los mejores candidatos para cada vacante, pero ¿cómo se podría realizar en conjunto con la IA?

La primera entrevista se llevó a cabo con dos emprendedores, fundadores de una organización enfocada en IA y Computación Cuántica de manera anónima. Expusieron dos casos de éxito en relación con los procesos de selección que ellos crearon para diferentes clientes aplicando la inteligencia artificial. Detallando que esta herramienta no solo se puede implementar a un campo, sino que se tiene que entrenar de forma extensa para evitar sesgos y discriminaciones hacia el candidato. Al comprender ambos procesos de selección laboral se evaluaron de acuerdo con la herramienta, el tiempo de optimización de procesos y finalmente si es amigable para la población dirigida.

La segunda entrevista se realizó a una persona del área de recursos humanos que trabaja en una de las mayores empresas de asesoría y auditoría mundial, también se desarrolló de manera anónima. Compartió un único caso de éxito en relación con el proceso de selección laboral que se construyó de la mano de la inteligencia artificial donde el concepto de perfil psicológico es esencial para la organización.

No obstante, durante la investigación, en el mes de febrero, LHH una de las empresas más grandes de reclutamiento, elaboró un webinar con distintos empleados de altos cargos en donde se discutió el futuro laboral teniendo en cuenta la importancia de la inteligencia artificial, pero también de cada uno de los empleados. Donde la clave está en capacitar a los empleados y a los candidatos para que se puedan ir familiarizando con la inteligencia artificial desde un primer momento.

Para lograr una perspectiva amplia y detallada, se presenta una encuesta dirigida a los jóvenes profesionales, graduados hace menos de siete años de la universidad para que ellos expresaran su opinión sobre los procesos de selección laboral de la IA y que pudieran manifestar sus preocupaciones o si se mantienen neutros sobre este cambio en el área de reclutamiento y el cambio que los candidatos deben confrontar para ser aceptados en una organización.

Por último, el material de los artículos periodísticos fue fundamental, ya que la prensa comunica qué pasa ahora y, sin duda, la inteligencia artificial en el mundo empresarial ha dado de qué hablar tanto para bien como para mal.

Estructura de este documento

Este documento constituye el informe final de la investigación y se ha estructurado por capítulos que, a continuación, se sintetizan.

En el primer capítulo titulado estado del arte, es el inicio de la investigación. Se exponen las perspectivas de los autores sobre la inteligencia artificial, donde aparecen entrevistas a expertos, artículos científicos, revistas en repositorios institucionales y también bases de datos que respaldaron la investigación. En este primer momento, se empieza a medir el tema, demostrando que la IA en el ámbito empresarial es un tema extenso y heterogéneo que ha generado rechazo, preocupación, pero también interés.

En el segundo capítulo llamado marco conceptual y diseño metodológico, se provee el contexto teórico para comprender cada concepto en su totalidad. A manera de ejemplo, el proceso de selección laboral ha cambiado durante los últimos años, pero antes mantenía una uniformidad constante. La aplicación de este proceso por parte de las compañías ha innovado y surge una relación de conceptos entre la inteligencia artificial y este que han generado hallazgos tanto positivos como negativos que se discutieron a través del diseño metodológico. Donde el enfoque de investigación es mixto y se establece una población para cada recolección de datos, desde entrevistas hasta consultas.

En el tercer capítulo, denominado resultados, se incluyeron los hallazgos determinados en diseño metodológico o en la metodología. Se centra en exhibir los datos, información y opiniones de las entrevistas, la encuesta, el webinar y el análisis de los artículos periodísticos. Toda esta data recolectada se discute su significado, ya que el objetivo es responder a la pregunta de investigación. Debido a que la metodología es mixta, los resultados se dividen entre el análisis narrativo y las estadísticas descriptivas por parte de la consulta.

En el cuarto y último capítulo, se presentaron las conclusiones y recomendaciones del estudio.

En síntesis, este estudio se hizo con el objetivo de comprender el impacto de la Inteligencia Artificial en el área de recursos humanos en el proceso de convocatoria de selección personal entre los aspirantes y empresarios. Para ello se partió de la pregunta, ¿cuál es el uso de la Inteligencia Artificial en los procesos de selección laboral entre los aspirantes y los empresarios? Esta herramienta ha sido controversial y en este 2024 ha habido una creciente aplicación. Parte de la curiosidad de un estudiante en búsqueda de sus prácticas laborales. Para su realización se abordaron los conceptos de comunicación organizacional, procesos de selección, organizaciones e inteligencia artificial. Para ello, se aplicó un enfoque mixto de investigación desarrollando entrevistas a fundadores de empresas, colaboradores internos, análisis de documentos científicos y por parte de los medios de comunicación, consultado a los jóvenes profesionales, asistencia a un seminario virtual. Como resultado, se encontró que la implementación de la inteligencia artificial en los procesos de selección laboral tiene

opiniones divididas. Por parte de los empresarios, es una herramienta transformadora que ha mejorado este proceso, pero para los candidatos ha generado una cantidad de preocupaciones éticas, de imparcialidad, tomas de decisiones y privacidad de datos. Finalmente, se recomienda a las empresas, a los aspirantes y a las instituciones sobre diferentes aspectos en los que puede mejorar un proceso de selección, desde cambiar el algoritmo para que sea transparente y sin sesgos hasta la familiaridad que necesitan los candidatos para estar preparados a un proceso de selección.

1. ESTADO DEL ARTE

Para este proyecto, se consultaron puntos de vista de los autores y de las investigaciones previas para aclarar la teoría y comprender el problema de la mejor manera posible. Abordar en esta etapa las fuentes de información existentes y seleccionadas en relación con el uso de la Inteligencia Artificial en los procesos de selección laboral desde una aproximación entre los aspirantes y los empresarios.

Se revisaron artículos científicos, entrevistas a expertos, revistas en repositorios institucionales y bases de datos que respaldarán la investigación, explicando el concepto de la Inteligencia Artificial, el talento humano, los desafíos entre ambos, el área de Recursos Humanos y el atractivo de implementar esta herramienta en el ámbito empresarial.

1.1 Inteligencia Artificial

El nuevo concepto de la Inteligencia Artificial ha generado controversia en el día a día y esta nueva tecnología está siendo comparada con las habilidades de un ser humano común y corriente. Donde se destaca la evolución y la capacidad de auto aprender por parte de la IA (Inteligencia Artificial), ya que esta se configura desde un procesamiento de carácter rápido y de algoritmos inteligentes.

En el siglo XXI, la inteligencia artificial no solo está siendo implementada en las empresas, sino que está en todos los ámbitos de la vida cotidiana. Diego Felipe Arbeláez et al. (2021) discuten si la IA es positiva o negativa en la sociedad, donde radicará en el uso que el ser humano le otorgue a la tecnología. “Por un lado, como una herramienta para el mejoramiento de personas y colectividades de cara al futuro o, por el otro, como una fuerza que debe ser analizada críticamente por las distintas amenazas que directa o indirectamente devienen de su uso” (Arbeláez, et al, 2021. p. 510). Los seres humanos no pueden imaginar lo que las tecnologías son capaces de ejecutar al ser prácticamente autodidactas.

De la misma manera, Cristina Colom, directora de Digital Future Society (2021), expresa que “Según el uso que le demos, puede ser más cercana a un amigo o convertirse en un enemigo. Será amigo si se acerca al empleado en lugar de pretender que el empleado sea quien se adapte a la tecnología” (Colom, 2021. p, 134). Donde las tecnologías emergentes están siendo las protagonistas del cambio y ambos autores afirman que depende del uso que se le conceda a la inteligencia artificial será favorable o perjudicial en relación con el campo en específico. Las máquinas no deberían sustituir al colaborador interno, sino contribuir en el proceso laboral.

El progreso de la Inteligencia Artificial no es reciente, pero este año ha producido una mayor preocupación e incertidumbre en comparación con los anteriores años. El autor Carlos de la Torre (2019), narra este término como un paradigma que ha sido un problema sin solución, indicando que,

“La robotización podría traer una nueva división del trabajo y una polarización digital que distinga entre el trabajo humano y el trabajo digital de modo que los trabajos rutinarios y no cualificados se encuentren en riesgo lo que podría conducir a la necesidad de avanzar en un principio de no discriminación robótica” (De la Torre, 2029. p, 222).

Donde la perspectiva del autor manifiesta que las tecnologías van a dividir el trabajo del individuo siendo una implicación principal como un trabajo humano vs un trabajo netamente digital. El principio de no discriminación robótica recomienda establecer regulaciones tecnológicas, evitando la discriminación laboral. Se requiere de una transición justa y equitativa dentro del contexto.

1.2 Talento Humano

La capacidad natural del hombre es reflejada desde una actividad o una tarea en un respectivo campo de conocimiento. A medida que pasa el tiempo, el hombre es capaz de fortalecer sus habilidades cognitivas y de razonamiento que le permiten desarrollar más funciones con una mayor complejidad, pero hoy por hoy se supone que la IA está cambiando las ejecuciones

del hombre, ya que esta agiliza los procesos y hay una necesidad por parte de las empresas para digitalizarse.

Teniendo en cuenta lo anterior, el colaborador interno independientemente del área siempre va a querer entregar los mejores resultados y ejecutar sus tareas, proyectos, campañas y demás de la mejor manera con el objetivo de permanecer en la empresa y crecer dentro de ella. Junto con la IA, los desarrollos han evolucionado porque las máquinas presentan una forma de extensión en cuanto a las capacidades humanas que han llegado para quedarse seguramente.

Precisamente, Carmen Máñez Carvajal (2021) Expresa la unión entre el hombre y la IA, explicando que el trabajador no quedará en el pasado, sino que podrá trabajar, pero además de todo destacar. “Se trata de un software de RRHH que nos ayuda a seleccionar personas mediante IA. Además, es una excelente herramienta para gestionar e identificar talento, medir la satisfacción de los candidatos y candidatas en el proceso y analizar todos los datos relevantes” (Carvajal, 2021. p, 98). Un aspecto para subrayar es que se ha llegado a la conclusión de que, si en el campo empresarial se invierte en la tecnología, habrá un impacto positivo en relación con los colaboradores internos.

“El estudio «Empower Your Employees with the Right Technology» realizado por Forrester Consulting indica que casi el 60% de los líderes tecnológicos dentro de las organizaciones observan un incremento del 10% en las puntuaciones de la experiencia de los empleados y empleadas al mejorar la satisfacción de la plantilla laboral con la tecnología” (Carvajal, 2021. p, 99).

Según Hernán Ávila Morales et al (2022), “La cuarta revolución industrial plantea la necesidad de atender nuevos desafíos y retos referidos a la dirección de las organizaciones. En la sociedad contemporánea, el conocimiento es un elemento clave para la gestión organizacional” (Ávila, 2022. p, 166). Entendiendo la cuarta revolución industrial como el nuevo espacio y tiempo en el que el hombre está ubicado y este se caracteriza por las tecnologías digitales, a manera de ejemplo, la inteligencia artificial y radica en esa

transformación por la que la sociedad está enfrentada y a pesar de que hay retos y desafíos, el hombre debe ser quien lidere y controle más no la automatización y la digitalización.

Analizando lo que enuncia el autor, se solicita al talento humano para afrontar cambios que aparecen de forma constante por la tecnología y la repercusión que podría traer en las organizaciones. Requiriendo de un perfil de una perspectiva innovadora, donde el individuo debe tener claro y aceptar que las metodologías y funcionamientos tradicionales ya no aplican ni funcionan en el 2023. Se tienen que ejecutar nuevas dinámicas y un mejoramiento en las capacidades del ser humano para seguir creciendo como profesionales y permanecer laborando desde una posición crítica, estratégica y teniendo siempre presente el cambio.

1.3 Inteligencia Artificial y Entorno Laboral

Dentro de una empresa, la inteligencia artificial y el talento humano deben ir de la mano. Comprendiendo que el entorno entre los colaboradores internos ya no es el mismo de hace cinco o diez años. Actualmente, las organizaciones están en busca de personas que les guste habitar y ser parte de un entorno dinámico y cambiante donde se verán enfrentados a desafíos diariamente.

Analizando el impacto de las nuevas tecnologías en las organizaciones, Carlos B. Fernández (2019), resalta los retos en cuanto al empleo y para la gestión de los recursos humanos, “concluyó, serán invertir en nuevos perfiles y tecnologías; cuidar la calidad del dato; medir su impacto sobre el negocio y los empleados e implantar una cultura sólida de decisiones basadas en datos” (Fernández, 2019. p, 59). Evidenciando que las relaciones laborales están cambiando y a través del tiempo el trabajo será más rápido, posiblemente flexible y fragmentado donde habrá una menor interacción entre los colaboradores internos.

En este sentido, la incorporación de las nuevas tecnologías puede aportar significativamente en el campo organizacional si se utiliza de la manera correcta. Nicolás Berrío Delgado (2021) narra esenciales ideas para este proyecto. Siendo la IA una herramienta categorizada como emergente que tomó fuerza desde un primer momento, exhibiendo un incremento como

implementación en el campo organizacional. “Estas tecnologías inciden en cambios y transformaciones en el comportamiento de las personas y las dinámicas empresariales, por lo que se requiere de una visión positiva en la que se observen las oportunidades que ofrece en aspectos como el manejo de información, acercamiento al cliente” (Berrío, 2021. p, 17). En la gestión del talento humano, la IA está en un primer plano para optimizar procesos.

Por lo tanto, Jackeline Granados Ferreira (2022) resalta que, “Según él, la promulgación de la inteligencia artificial en los entornos laborales podría llevarnos a la eliminación del trabajador y este escenario ignora un aspecto importante de la economía: sin trabajadores, no hay consumidores” (Granados, 2022. p, 124). Donde la autora plantea un escenario probablemente hipotético, pero que podría pasar, ya que la velocidad de la tecnología en relación con la inteligencia artificial está siendo acelerada.

1.4. Comunicación Organizacional y la Inteligencia Artificial

La comunicación organizacional se define como la manera en la que cada empresa se comunica, donde la interacción entre los colaboradores es uno de los principales activos tangibles, ya que son el núcleo de la compañía. Hoy en día, este concepto ha avanzado debido a la tecnología porque se ha categorizado como el fenómeno en tendencia creciente.

A manera de ejemplo, los conocidos bots o chatbots están en casi todas las organizaciones en la cual se crea una oportunidad con el objetivo de ser más eficientes en ciertos procesos y canales comunicativos donde estos están ubicados en la sección de servicio al cliente, la interacción social y difusión de contenidos. ¿cuál es el efecto de esta implementación? Las nuevas tecnologías están buscando personalizar la comunicación al responder de una manera más rápida, más clara y concreta. Sin embargo, Leticia Rodríguez y Pablo Vázquez (2019), expresan que, Su inclusión simplifica y mejora algunos procesos de trabajo, pero motiva reflexiones en torno al uso de los datos, la honestidad de las informaciones, la transparencia de las nuevas influencias o la medición de resultados (Rodríguez, Vázquez, 2019. p, 1).

Por otro lado, el área o departamento que requiere de un alto nivel de almacenamiento de información que siempre está en constante flujo de recibimiento de data es Recursos Humanos (RRHH). Por esto mismo, las líderes de las compañías han visto como necesidad y oportunidad la implementación de la Inteligencia Artificial.

Particularmente, hay una plataforma llamada Genomawork la cual es una plataforma que está enfocada en el reclutamiento y selección de personas desde la IA. Trabajando como un software para RRHH dirigido al proceso de convocatoria ya sea de cargos masivos, recién graduados, profesionales y perfiles tecnológicos. Hay distintas evaluaciones, pero una de las que ha llamado la atención es la de los juegos que evalúan el potencial de los candidatos. “Incorpora juegos para medir rasgos cognitivos y conductuales, tales como atención, razonamiento numérico, planificación y resolución de problemas. Los juegos generan un mayor interés e involucramiento por parte de los candidatos y tienen una mayor tasa de completación que las pruebas convencionales.” Esta página tiene a más de 160 empresas en Latinoamérica como clientes para que la utilicen en los procesos de selección. Configurando un sitio web atractivo para los candidatos y las empresas que están en búsqueda de atracción de talento desde una manera positiva y creativa.

1.5. Conclusiones

La revisión de materiales fue esencial para el desarrollo de la investigación y presentación de tema porque se encontraron opiniones de académicos abordando distintos trabajos científicos que enriquecieron el conocimiento sobre el tema de investigación. Se concluye que la inteligencia artificial en las organizaciones, concretamente en Recursos Humanos, sigue creciendo y no desaparecerá. Toda la información analizada permitió concebir que las tecnologías emergentes pueden ser enemigas o pueden ser utilizadas a favor de los colaboradores.

La relación entre los conceptos presentados es la creación de un ecosistema equitativo, eficiente y transparente. La IA aporta la automatización y la mejora de precisión en el proceso, pero también se debe mantener la comunicación efectiva y coherente tanto interna

como externa. Asegurando que los avances tecnológicos se utilicen de la mejor manera y así, exhibir una sinergia entre los colaboradores.

2. MARCO CONCEPTUAL Y DISEÑO METODOLÓGICO

Este capítulo se centra en precisar el marco conceptual con el objetivo de profundizar en los términos de las organizaciones, la comunicación organizacional, la inteligencia artificial y los procesos de selección. Explorando lo que dicen los expertos de acuerdo con cada concepto, abordando fundamentos teóricos, los principales componentes, y así proporcionar una visión general de los conceptos centrales del estudio. Así mismo se incorporó en este capítulo un mayor despliegue y precisión del diseño metodológico del estudio.

2.1. Conceptos centrales

2.1.1 Organizaciones

El profesor Andrés Felipe Velázquez de la Universidad Escuela de Administración de Negocios (2007) indica que, La organización es un sistema de roles y relacionamientos con una finalidad, la cual se alcanza mediante procesos coordinados en una estructura que propicia la emergencia de atributos necesarios para actuar en un entorno.

Afirma que en un sistema compuesto por algunas personas debe haber entendimiento continuo para poder completar y cumplir tanto las tareas como los objetivos propuestos. De lo contrario, el relacionamiento entre colaboradores sería negativo y no se lograrían las metas establecidas desde un principio.

Actualmente, actuar en un entorno no significa únicamente estar en las oficinas de manera presencial, sino que la modalidad de las organizaciones ha dado un giro de 180° y desde la pandemia del covid-19 la virtualidad ha entrado como una opción para trabajar de forma

remota. Los empleados se han adaptado a la modalidad híbrida que expresa que los trabajadores deben interactuar a pesar de la distancia. Brindándoles un espacio de mayor comodidad para que sean más eficientes y que la ida a la oficina no sea una obligación, sino que ahora depende del colaborador y del área de la organización.

2.1.2 Comunicación organizacional

Este es un término que ha sido definido y modificado a lo largo de los años, pero la posición de la autora y profesora Irene Trelles Rodríguez es extensa y convincente.

La comunicación organizacional es un conjunto de mensajes, pero no sólo eso; es un conjunto de interrelaciones, pero tampoco se limita a esto; influye en los procesos que se producen en cualquier entidad y a su vez es influida por ellos; su esencia apunta a la construcción de significados, símbolos que se van a integrar en una imagen global de la entidad e influir positivamente en su desarrollo y posicionamiento. (Trelles, 2004, p.63)

Este concepto está presente en todas las empresas, ya que existe una interacción constante entre colaboradores internos que trabajan en distintas transformaciones en pro de la evolución de la entidad. Donde priman los mensajes, ideas, perspectivas que se transmiten dentro de cada área o departamento de la empresa. La construcción de los empleados será el camino de un desarrollo positivo y negativo, porque la influencia directa de cada uno es proporcional. En la que se tendrá que priorizar la innovación, la gestión y el cambio, pero desde un enfoque orientado en obtener resultados sólidos y competitivos.

2.1.3 Inteligencia Artificial

Según el estratega de Marketing Pablo Londoño (2023), La inteligencia artificial (IA) es la simulación de inteligencia humana que crea algoritmos y sistemas informáticos capaces de ejecutar tareas simples y complejas que realizan las personas. Se basa en la idea de que una máquina puede programarse para imitar la forma en que un ser humano piensa y actúa.

Resulta sorprendente que una tecnología tan avanzada tenga la capacidad de estar a un nivel cercano al del hombre. Donde la IA está aprendiendo de una manera fugaz y el individuo no sabe si es su enemigo o no. Esta revolución tecnológica está siendo aplicada a prácticamente todos los ámbitos posibles y está haciendo parte de la vida cotidiana. A manera de ejemplo, el modelo llamado ChatGPT fue la plataforma que marcó un antes y un después. En la que

cualquier persona le puede preguntar a la inteligencia artificial lo que se le ocurra. Diferenciándose de un buscador como el de Google porque esta página te brinda respuestas mucho más concretas y su nivel de precisión es mayor.

No obstante, la inteligencia artificial no es solo esto, sino que abarca un conjunto de sistemas informáticos que también son evidenciados en las empresas. Como los chatbots, los correos automáticos, reconocimiento de voz, atención al cliente, reconocimiento facial, traducción de idiomas y demás sistemas que están convirtiendo la sociedad en una tecnología poderosa que va a transformar las industrias y aspectos de la vida diaria.

2.1.4 Procesos de selección

Un proceso de selección de personal es un conjunto de pruebas divididas en distintas etapas con el fin de elegir a los candidatos idóneos para cada puesto de trabajo (Carazo, 2020).

En la búsqueda de prácticas los filtros para avanzar en el proceso de selección varían, pero actualmente la mayoría de las empresas han implementado inteligencia artificial en alguna etapa. Los candidatos ya no tienen entrevista con el reclutador o reclutadora, sino que tiene que realizar una video entrevista. Consiste en que los candidatos deben grabar sus respuestas o en tiempo real a partir de unas preguntas predefinidas por el área de Recursos Humanos relacionadas con retos personales, preguntas sobre el cargo o de la empresa. La evaluación de la IA entra cuando se analizan las respuestas de los candidatos, ya que esta mide la entonación, lenguaje corporal, duración y contenido del participante, pero también hay una intervención por parte del hombre.

Continuando, no solo están las video entrevistas en el proceso de selección de practicantes, sino que un filtro es realizar los juegos de la IA que miden las habilidades y competencias del candidato desde una perspectiva interactiva. Para evaluar la resolución de problemas, la toma de decisiones y el trabajo en equipo.

Este marco conceptual ha investigado las definiciones clave, que proporcionan una base teórica para las futuras investigaciones, ayudando a concebir tanto las implicaciones como

las oportunidades de la inteligencia artificial en los procesos de selección personal. Donde se afirma que este es una herramienta extensa que cuenta con múltiples funciones y el hombre es el que está a cargo de gestionarlas.

2.2. Diseño metodológico

Considerando el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación actual, el proceso metodológico generó una respuesta a la pregunta sobre este trabajo. Aplicando la metodología mixta, basada en entrevistas con colaboradores internos de empresas en Bogotá, revisión de artículos periodísticos, seminario virtual a profundidad y una encuesta dirigida a personas egresadas de cualquier universidad que en los últimos años hayan participado en un proceso de selección. Se aspira a comprender la investigación desde una perspectiva holística.

2.2.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio que se hizo para esta investigación fue descriptivo, para poder explorar las características y percepciones sobre la inteligencia artificial en los procesos de selección laboral entre los aspirantes y los empresarios. Recopilando la información esencial para el estudio, y así comprender el fenómeno escogido en este caso. Teniendo variables tanto cualitativas como cuantitativas.

Se selecciona este tipo de estudio, ya que es conocido como los mejores métodos de recolección de datos que refleja las relaciones de la actualidad. Donde se expone un progreso de la inteligencia artificial afirmado por los entrevistados, pero por parte de la perspectiva de los jóvenes profesionales es diferente.

Comprendiendo que el estudio descriptivo proporciona un panorama de un problema actual. La inteligencia artificial en el ámbito laboral no es una novedad, pero el impacto que ha tenido sí. Por eso, el fenómeno se respalda por una cantidad sólida de datos que expresan la información detallada y contextualizada.

2.2.2 Técnicas para la recolección de información

Se presentaron dos entrevistas, fuentes primarias que producen un conocimiento sobre los procesos de selección junto con la inteligencia artificial, relatando los casos de éxito de cada empresa. Enriqueciendo la investigación, en la primera entrevista participaron dos fundadores de una empresa tecnológica y la segunda entrevista participó una persona de una empresa de servicios profesionales reconocida a nivel mundial que ambas configuran una mayor credibilidad para la investigación.

Las personas entrevistadas fueron trabajadores con años de experiencia que por motivos de reputación empresarial fueron anónimos para este trabajo de grado. Así, hacer las entrevistas sin nombrar su identidad tanto de ellos como de las empresas, permitió que las personas se hayan sentido más cómodas, donde están dispuestos a compartir información, evitan lo que el entrevistador quiere escuchar, no hay respuesta construida ni mucho menos preparada, sino que se convierte en una conversación profunda respetando la privacidad de cada uno de ellos.

La idea de una entrevista no consistió en que fuera una pregunta y la respuesta, sino un diálogo formal donde el entrevistador y las personas entrevistadas se sintieran cómodas y así permitir conocer la visión de ellos sobre la aplicación de la inteligencia artificial en los procesos de selección, no solo los casos de éxito sino también cuál es la opinión de los trabajadores.

Se estructuró un guion para tener entrevistas profesionales. Permitiendo analizar y obtener conclusiones claras. Especialmente en el campo y contexto de Recursos Humanos, presentar una estructura es una necesidad. Las entrevistas se dividieron por ejes. En el primer eje, se centraba en el contexto de la empresa para empezar por la experiencia de las organizaciones, a qué se dedica la empresa, dónde están situados y a grandes rasgos información sobre esta. El segundo eje, radica en el tema principal de la investigación, la inteligencia artificial dentro de la empresa, qué tipo de IA, cómo la aplican en el día a día y si existen medidas para garantizar la responsabilidad y la transparencia en el desarrollo. Por último, el eje se centra

en las opiniones de los participantes, qué beneficios y problemas encuentran en la inteligencia artificial.

De acuerdo con Hernán, Margarita y Silverio (2020),

“La entrevista se define por Lanuez y Fernández (2014) como el método empírico, basado en la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto o los sujetos de estudio, para obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema.”

Se construyó una encuesta únicamente a las personas egresadas que hayan participado en un proceso de convocatoria. Identificando datos e información de una manera estructurada, explorando la relación entre variables de acuerdo con las preguntas configuradas y la respuesta de cada participante. Donde por motivos académicos, de confidencialidad y comodidad, las personas que realizaron esta encuesta no fueron cuestionadas por su nombre, género ni edad. La opinión pública otorga un mayor peso a la investigación que permite recopilar los datos de forma sistemática.

Por último, se registró la asistencia a un seminario web de LHH, la cual es una empresa líder en soluciones de talento. Titulado Revolución IA: Navegando el Futuro Laboral. Donde hubo distintos panelistas que exponían desde su opinión y experiencia la evolución de la inteligencia artificial desde el área de recursos humanos hasta la situación laboral actual.

En resumen, el diseño metodológico establece una estructura para una investigación robusta con distintas fuentes de información que a través de una combinación tanto de métodos cualitativos y cuantitativos se buscó obtener una comprensión integral de los procesos de selección laboral con inteligencia artificial, garantizando una aproximación minuciosa orientada a la pregunta y a los objetivos de investigación.

3. RESULTADOS

En este capítulo expone los resultados obtenidos a partir de la investigación sobre la implementación de la inteligencia artificial en los procesos de selección desde la recolección de datos mediante los métodos cualitativos y cuantitativos. Cada sección provee una descripción y análisis detallado de la información hallada. Los resultados permitieron una interpretación profunda sobre cómo la IA está transformando tanto a los empresarios como a los candidatos, futuros profesionales.

3.1 Consulta a jóvenes profesionales

Dentro de esta investigación, se realizó una consulta vía Google Forms dirigida únicamente a los jóvenes profesionales en relación con la participación en los procesos de selección con herramientas de inteligencia artificial. La razón por la que se decidió hacer esta construcción es porque es una de las mejores herramientas de recolección de datos a nivel cuantitativo. Se diseñó para abordar uno de los objetivos, expresando preguntas estructuradas que exponen aspectos relevantes para el tema de estudio.

La colaboración de la Facultad de Comunicación y Lenguaje fue indispensable para concretar la consulta. Martha Cecilia Linares Castañeda, compartió la consulta a los egresados de la carrera, específicamente entre el año 2018 a 2023, delimitando la población deseada.

En cuanto a los resultados de esta, se consultaron 70 personas, pero únicamente 14 personas participaron en procesos de selección con herramientas de IA lo cual fue inesperado e impactante. La distribución de la encuesta se dividió en 15 preguntas. Las primeras tres preguntas son para delimitar y comprender la población. Siendo la primera pregunta orientada a la carrera estudiada. La mayoría de los jóvenes profesionales estudiaron Comunicación Social, donde 38 de las 70 personas estudiaron esa carrera, representando el 54% del total. La segunda pregunta expresaba en dónde estudiaron, 54 de los 70 participantes se graduaron en la Pontificia Universidad Javeriana representando un 77% del total. La

segunda institución fue la Universidad de los Andes manifestando únicamente el 7% con 5 de las 70 personas consultadas. La tercera pregunta se refirió al año de graduación de cada uno. Configura respuestas divididas, donde no hay un porcentaje con una gran diferencia, sino que hay una balanceada distribución. La mayoría de los participantes se graduaron en 2021, 23 representan el 32.9%, seguidos los graduados del año 2020 con 16 personas, con un total de 22.9%.

Desde la cuarta pregunta, la consulta empieza a relacionar los procesos de selección con el participante. Exponiendo la pregunta de participación en algún proceso de selección laboral. La mayoría de los participantes dijeron que sí, un total de 66 personas representando el 94.3%. Mientras que, únicamente 4 personas exhibiendo el 5.7% no han sido partícipes. La quinta pregunta comunica el tema en cuestión, si en el proceso de selección se utilizaron herramientas de inteligencia artificial. La mayoría de los participantes seleccionaron el no como opción, 55 personas siendo el 79.7%. Dato que resultó no esperado, ya que la inteligencia artificial se ha expandido alrededor del mundo, pero en la consulta refleja lo contrario.

La sexta pregunta radica en que, si informaron, previamente, que se estaba utilizando IA en el proceso de selección. Sorpresivamente, solo 3 personas fueron avisadas de que se estaba implementando esta herramienta. Representando que las empresas que no les informan a los candidatos están enfrentando implicaciones legales y éticas porque los participantes merecen saber la realidad del proceso. La séptima pregunta es en relación con el feedback recibido sobre las decisiones tomadas por la IA durante el proceso de selección. Dos personas recibieron retroalimentación en este proceso, afirmando que las oportunidades de mejora son limitadas, lo que podría generar frustración y desconfianza en el proceso de selección. La octava pregunta consistió en el feedback recibido sobre las decisiones tomadas por la IA después del proceso de selección. Solo tres personas expresaron que si lo recibieron. Siendo para los demás candidatos una pesadilla participar en procesos de selección laboral que no comunican los aspectos a mejorar para futuras postulaciones, reduciendo sus oportunidades laborales a largo plazo y esta falta de retroalimentación se podría traducir en un proceso que el participante creerá que es injusto y sesgado.

La novena pregunta, marca un antes y un después en la consulta, se cuestiona sobre los conocimientos previos sobre cómo funciona la IA en contextos de selección de personal. 11 de los 14 participantes dijeron que sí, lo que significa que los 3 jóvenes profesionales sin conocimiento previo no continuaron en la consulta para una recolección de datos acertada.

Desde la décima pregunta, entran las opiniones de la población, consultando, si el uso de la IA afectó la experiencia. Siendo la opción más votada por 5 de ellos, Generó preocupaciones sobre la imparcialidad y la toma de decisiones. Reflejando que la falta de retroalimentación durante y después del proceso debería ser una obligación de las empresas, que la inteligencia artificial debería configurarse con una implementación rigurosamente ética que incluye algoritmos transparentes para evitar sesgos, y la combinación con el juicio de los reclutadores para decidir las decisiones finales.

La onceava pregunta, indica, si consideran que la IA tomó decisiones más precisas en comparación con métodos tradicionales de selección. La mayoría de los jóvenes profesionales, en concreto seis de ellos escogieron la opción, No experimenté una mejora ni un empeoramiento en la precisión de las decisiones. Parte de la población pudo haber tenido experiencias donde recibieron los mismos resultados, y puede haber sentido que las competencias y habilidades se están evaluando de forma parecida. Exhibiendo que la opción escogida puede influirse por una combinación entre un proceso de selección antiguo y una desconfianza de la inteligencia artificial.

La doceava pregunta expresa, sobre las preocupaciones éticas sobre el uso de la IA en los procesos de selección labora. Dos opciones fueron las más votadas, Sí, tengo preocupaciones sobre la imparcialidad y sesgo en la toma de decisiones y Sí, tengo preocupaciones sobre la falta de transparencia en cómo la IA evalúa a los candidatos donde 4 votaron por la primera y otros 4 jóvenes profesionales por la segunda. Donde se afirma una directa preocupación por la naturaleza de esta herramienta, ¿cómo la están configurando las empresas? Los algoritmos utilizados deben contener sesgos, errores que no le están garantizando al

candidato un proceso justo ni equitativo. Las preocupaciones abordan un enfoque hacia el diseño, regulación e implementación de la IA.

La pregunta número 13, Del 1 al 6, siendo el uno el número más bajo y el seis el más alto, calificar la experiencia con la IA en los procesos de selección. La mayoría de ellos siendo 5 personas, escogieron 4 como calificación y seguida, 4 personas escogieron 3 como calificación. Representando que la IA en el ámbito de Reclutamiento en el área de Recursos Humanos le falta mucho por mejorar, pero que también hay ventajas. Los candidatos se inclinan por la eficiencia de los procesos, pero no pueden entender en su totalidad cómo la herramienta toma las decisiones, y hay un camino de mejoras por recorrer.

La pregunta número 14, presenta procesos de mejora para hacer el proceso de selección de IA más efectivo y transparente. La mayoría de la audiencia siendo 4 personas en cada opción votaron por Mejorar la comunicación sobre cómo se utiliza la IA en el proceso de selección y Ofrecer feedback más detallado a los candidatos durante y después del proceso. Se resume en que se debe educar a los candidatos por parte de las empresas, a partir de una comunicación efectiva para que todos puedan comprender y no dudar a la hora de realizar el proceso. También fortalecer la confianza y la aceptación de los jóvenes profesionales desde nuevas actualizaciones a las herramientas como las estrategias clave de la retroalimentación. Por último, en la pregunta 15 se preguntó respecto a la autorización de datos. Los 11 participantes respondieron que sí, ya que el consentimiento es fundamental para cualquier proceso que implique la recolección de datos.

3.2 Resultados de las entrevistas

3.2.1 Entrevistas – Empresarios

La siguiente información expresada en las entrevistas fue de manera anónima. La primera entrevista se dirigió a dos colaboradores internos, específicamente a los dueños y fundadores, donde abordaron una perspectiva amplia enfocada en la inteligencia artificial. Para empezar, esta empresa utiliza Inteligencia Artificial y Computación Cuántica con el objetivo de

entender el comportamiento de los clientes, tendencias y fortalecer la relación con ellos. De acuerdo con uno de los fundadores, el 87 % de las Pymes crecen únicamente un 13% anualmente y no logran retener al cliente, de ahí nace la solución de la compañía.

Luego de una inmersión sobre su empresa, expresaron un caso de éxito en el área de Recursos Humanos. Durante el 2018, en un proceso de selección por primera vez ellos aplicaron la inteligencia artificial para una de las empresas más grandes de reclutamiento. Siendo uno de los principales filtros dentro del proceso de convocatoria. Entendiendo que la IA ha formado parte del mundo empresarial desde hace más de 5 años, pero hoy en día la herramienta ha sido una constante expandiéndose a nivel nacional e internacional. El problema de la empresa cliente radicaba al abrir una vacante, ya que recibían una cantidad extensa de hojas de vida, los empleados revisaban manualmente estos documentos y terminaba siendo imposible que el equipo revisara todas dado el volumen.

Donde validar la vacante únicamente con la hoja de vida no estaba siendo una opción viable. Los entrevistadores construyeron un chatbot con lenguaje natural, es decir, es un programa de computadora con el fin de interactuar con los candidatos basado en algoritmos para tener la capacidad de preguntar y responderle a cada uno de los participantes. Consistían en preguntas formuladas, dependiendo de las respuestas, el *chatbot* les solicitaba las hojas de vida si eran aptos o no. Si la persona contaba con el conocimiento, experiencia podía avanzar en el proceso de selección. Entregando perfiles de una manera mucho más rápida, reduciendo el tiempo de selección y optimizando los procesos. De acuerdo con los empresarios, antes de tener el *chatbot*. Se demoraban entre 35 a 45 días en cubrir una vacante, pero al aplicar el *chatbot* lograron cubrir la vacante en 9 días ayudando en su totalidad a la compañía.

Esta herramienta es bastante común actualmente, pero en ese momento estaba siendo una innovación significativa para la selección del Talento Humano. Donde el algoritmo de lenguaje natural es creado con técnicas de aprendizaje profundo, el *deep learning*, intentando mejorar la respuesta y encontrar los caminos más eficientes. El motor de esta herramienta tenía intenciones como lo cataloga uno de los creadores de la empresa. Configurando verbos de interés para el proceso. Estaban unidos a algo llamado entidades. Un ejemplo sería, una

entidad como una fecha o una ciudad donde se encuentre el candidato y demás. Las intenciones y las entidades estaban directamente relacionadas para generar un entrenamiento al motor de la inteligencia artificial.

¿Cómo se entrena una inteligencia artificial? Los fundadores de la empresa indicaron que le entregaron alrededor de 300.000 frases diferentes para realizar el entrenamiento. Sin embargo, decían que era una cantidad baja porque ellos querían llegar a más de un millón de frases. Para que la inteligencia artificial supiera llevar una conversación con una persona a partir de un flujo donde se puede construir una conversación dinámica, permitiendo tener una memoria para mantener el hilo de la idea, pero no avanzaba tanto. Resaltan que, el proyecto funcionó bastante bien, pero no se pudo escalar debido a que era para una empresa estadounidense que comunico que en Colombia no podía existir una iniciativa que desarrollara una IA mejor que lo que se hacía en Estados Unidos.

Un dato sorprendente sobre la interacción del *chatbot* con los candidatos fue que algunas personas al terminar la conversación con la herramienta la invitaban a salir pensando que era un ser humano. Donde se evidencia una falta de profesionalidad y formalidad por parte de ciertos candidatos, pero también un notable rendimiento y desempeño del chatbot, ya que las personas se sentían hablando con una persona común y corriente.

Los empresarios compartieron una segunda experiencia de éxito sobre la implementación de los procesos, que también fue un éxito con una cadena de hotelería del país. Donde se dividió entre el perfil ideal y el perfil del cargo. El primero se define como las personas ideales para prestar servicio dentro de hoteles de lujo y el perfil del cargo depende del puesto. Radica en una conexión directa. ¿Cuál era el problema de ellos? El mismo problema del anterior caso, recibían un alto volumen de hojas de vida que no podían revisarlas una a una y decidieron implementar una nueva herramienta desde la inteligencia artificial.

El reto de ellos era identificar quiénes eran los candidatos aptos en un mar de más de 500 hojas de vida. La selección consistía en que la IA mediría las emociones, lenguaje corporal y lenguaje verbal donde cada uno debía responder una serie de preguntas y responder unos

casos durante mínimo 5 a 10 minutos máximo. La herramienta tenía la capacidad de analizar el comportamiento del ser humano. Los primeros 2-3 minutos la persona puede manipular como se quiere manipular, pero de ahí en adelante aparece el subconsciente real de la persona, es decir, micro gestos, micro movimientos, variaciones en la voz y demás.

El resultado, extrae la cara de los candidatos para categorizar las 7 emociones de ellos, desde neutralidad hasta felicidad. En cuanto al lenguaje corporal se dividía en 16 categorías desde el cuello hasta la cintura, a manera de ejemplo, brazos cruzados, postura, movimientos de brazos. Donde la inteligencia artificial correlaciona las expresiones faciales con el cuerpo humano. Esta herramienta se debe entrenar con miles de imágenes, el empresario afirma que hay un menor sesgo cuando se entrena un texto. Mientras que el entrenamiento de una inteligencia artificial en relación con lo visual se entra en el mundo de visión computacional donde entran los temas de sesgos que no se puede pasar por desapercibidos. El fundador resalta la diferencia el concepto entre la transparencia y sesgos.

La transparencia en IA está asociada a cómo se construye una respuesta en la caja blanca, es decir, el sistema. Mientras que el sesgo siempre estará presente, nunca será cero porque los algoritmos de inteligencia artificial se basan en matemáticas, en probabilidad. No existe el 100% ni el 0%. La inteligencia artificial se entrena con imágenes de personas nacionales e internacionales donde se exponen humanos de distintos rasgos faciales para no generar discriminación cuando un candidato aplique a este proceso. El empresario explicaba la importancia de incluir a la mayor parte de la población de interés porque se necesita la igualdad en los procesos de selección. En la que la IA corrige esta grabación y arroja un resultado desde lo gráfico y el audio. La construcción de este proceso de selección fue una cadena de más de 15 inteligencias artificiales que cada una se relaciona con la otra con el objetivo de tener una herramienta compleja y estructurada.

Para finalizar la primera entrevista, se preguntó cuál era su opinión respecto a las personas que dicen que la IA llegó para sustituir al individuo. Expresaron que esto es un mito, donde el hombre está a cargo de desarrollar nuevas habilidades y saber manejar la herramienta de la inteligencia artificial. Si no, evidentemente la persona quedaría por fuera de la sociedad.

Pensar en la pregunta de, qué habilidades debo aprender para comprender las nuevas tecnologías. Centrándose en que el problema radica en que, si el ser humano no logra adaptarse, no continuara en el mundo tecnológico. La inteligencia artificial debe ser controlada por personas éticas que estén en busca de mejorar la sociedad más no ponerla en peligro. El empresario expresa que la IA utilizada por una persona curiosa, capaz de expresar ideas y pensamientos resulta fascinante. Donde la inteligencia artificial es una herramienta para construir o destruir dependiendo de la ética, moral y valores de quiénes la usan. Resaltan que con la inteligencia artificial va a ser evidente la mediocridad, donde qué tan rápido será la persona para aprender, desaprender y proceso de adaptación.

3.1.2 Entrevista – Reclutamiento

La siguiente información expresada en la entrevista fue de manera anónima. La segunda entrevista se consultó a una persona del área de recursos humanos que trabaja para una de las empresas más grandes en servicios profesionales como auditoría y asesoría. Dentro de esta, la organización cuenta con su propia inteligencia artificial para los procesos de selección. Para clasificar a los candidatos es un modelo que genera una prueba y que entrega perfiles psicológicos de cada uno. Consta de preguntas múltiples y preguntas abiertas, parecida a una prueba psicotécnica.

¿Qué es un perfil psicológico? La persona lo expresa como un concepto donde se exhiben los comportamientos de la persona o las proyecciones del comportamiento. Por ejemplo, si tiene más rasgos de una persona extrovertida o introvertida, que expresa más habilidades de trabajo en equipo y demás. Dependiendo de cada cargo, el proceso de selección varía. En comparación con la primera entrevista, la prueba de IA es uno de los últimos procesos. Mientras que, en la primera entrevista, se definía por un único proceso de selección con la implementación de la inteligencia artificial. En esta organización, el proceso de selección más común se rige de la siguiente manera. Primero se realiza el prescreening, que se refiere a una llamada al candidato para validar datos, lo siguiente es una entrevista con el área de Recursos Humanos, después es una entrevista con el líder del proyecto, área o equipo, luego es la prueba de IA y al final es otra entrevista, pero con el jefe directo. Sin embargo, se resalta

que los procesos de selección dependen del cargo, por ejemplo, si se aplica para socio, associate, manager y demás.

Desde la perspectiva de una persona de recursos humanos respecto a que se esté implementando en los procesos de selección la inteligencia artificial ha sido principalmente beneficios de optimización de tiempo. El trabajar con una herramienta de este nivel se convierte en un proceso mucho más ágil, analiza la información de manera mucho más rápida y también la construcción de conclusiones. En síntesis, automatiza los procesos y se expone que uno de los factores clave es el tiempo donde el equipo de reclutamiento está en búsqueda de varias vacantes que es un proceso complejo, pero con la ayuda de la inteligencia artificial el tiempo se reduce.

En cuanto a cómo se alimenta la inteligencia artificial para ser aplicada en los procesos de selección se estructura bajo la construcción de preguntas de los colaboradores de la empresa. Esta herramienta empezó a aplicarse desde el año pasado y en este 2024 la idea es potencializarlo. Ha sido tanto el nivel de crecimiento de la inteligencia artificial que en la empresa están revisando y analizando para implementar más procesos de selección con esta herramienta. Como ejemplo, hay organizaciones con juegos, video entrevistas y distintas pruebas corregidas por una IA que contribuyen.

Como último punto, se finalizó sobre lo negativo de la inteligencia artificial, la persona expresó que su punto de vista es el manejo que el ser humano le da. Donde la herramienta no está del todo explorada y hay un largo camino para recorrer. También se preguntó qué piensa de que la IA podría quitar el trabajo a las personas, la persona entrevistada no está de acuerdo, sino que será la oportunidad para repensarlo. Se va a necesitar más personas para cargos estratégicos y la IA estará presente en los cargos más operativos. Se resalta que los reclutadores son pertinentes porque ellos al empatizar con el candidato sabrán si son el perfil adecuado o no.

3.4 Medios de comunicación y el uso de la IA

La prensa se encarga de difundir la mayor información necesaria, ya que estamos en una sociedad moderna donde se comunican los avances de cualquier categoría nacional e internacional. Desde las redes sociales donde son las plataformas de mayor alcance hasta los periódicos que antes eran imprescindibles, pero ahora han pasado a un segundo plano. La distribución de los medios ha cambiado siguiendo el camino de la digitalización y las compañías concretamente en el área de Recursos Humanos están en el mismo rumbo.

De acuerdo con el artículo de Observatorio de RHH escrito por Clara Aldan (2024), hay 5 tendencias clave en dicha área para este año que vive la era de la IA recopiladas por la empresa de software llamada Personio. La primera consiste en un nuevo enfoque para retener el talento. Aldana afirma que, “El salario ya no es el factor determinante a la hora de retener talento, sino que aspectos como jornadas flexibles y modelos de trabajo híbrido o en remoto son cada vez más importantes en la escala de valores de los empleados.”

Relacionando esta afirmación con la primera experiencia laboral hoy, se percibe que el trabajo híbrido es prioridad para buscar trabajo porque representa ese equilibrio y balance que una persona quiere. Transmite estabilidad y comodidad trabajar desde cualquier otro lugar que no sea todos los días en una oficina. La modalidad híbrida permite flexibilidad al empleado y también alcanza mayor productividad desde un nuevo entorno.

La segunda tendencia radica en una nueva forma de evaluar al empleado. Aldana asegura que, “la evaluación del desempeño debe introducir nuevas fuentes de datos para reflejar fielmente la realidad de cada empresa y del mundo en que opera.” Donde hay varios factores para resaltar como priorizar la cultura y la equidad interna. La influencia de la ubicación del trabajo, ya que algunas empresas valoran más el trabajo en equipo de manera presencial, pero ahora esto ha tomado un nuevo rumbo.

La tercera tendencia es que el cambio no se gestiona, se acepta y asume. Donde las organizaciones ahora están optando por una integración amplia hacia los cambios. Dirigida a que este año es el momento de adquirir un enfoque de preparación para las nuevas herramientas y poder aplicarlas de la mejor manera posible. Esta tendencia parece ubicarse

como una obligación, pero abordan la situación de que en el área de Recursos Humanos se debe priorizar y comprender las necesidades de las empresas para avanzar partiendo de innovaciones e incorporaciones.

La cuarta tendencia narra que el futuro del aprendizaje lo lideran los empleados. La capacitación a los empleados internos es el objetivo para empoderarlos frente a cualquier situación que deben resolver, ya sea un evento previsto o inesperado. Aplicando programas de mentoría a los empleados, fortaleciendo la comunicación asertiva y que sean ellos los líderes de cada herramienta que utiliza la empresa para que haya una formación y desarrollo profesional.

La última y quinta tendencia es que el talento se encuentra en constante cambio. Aldan afirma que, “La mayoría de las herramientas de asistencia técnica incorporan ya herramientas basadas en inteligencia artificial” Exhibiendo que el talento no es solo el del humano, sino también de las oportunidades que hay para automatizar procesos que son manuales y operativos. Las empresas estarán en una búsqueda interna por aumentar y expandir el talento, generando nuevas oportunidades para los colaboradores internos.

Según el artículo de Expansión escrito por Alex Olhovich (2024), expresa que “Esta fusión entre la tecnología y la gestión del talento ha generado una tendencia revolucionaria que redefine las estrategias de reclutamiento, selección, desarrollo y retención de empleados.” Al buscar candidatos, no solo la optimización de procesos en el área, sino también ha sido distintivo que los algoritmos manejen mucha información, en este caso de hojas de vida, para identificar a las personas que se ajustan más al perfil solicitado. Garantizando una reducción de tiempo desde el primer filtro del proceso de selección laboral y hay una mejor precisión en la búsqueda.

Dentro del artículo, se resalta que la inteligencia artificial no hace únicamente parte de reclutamiento, sino que también es una contribución para el desarrollo profesional. Olhovich (2024), indica que, “Mediante el análisis de datos de desempeño, comportamiento y habilidades, la Inteligencia Artificial puede ofrecer recomendaciones personalizadas de

formación y desarrollo para cada empleado.” Convirtiéndose en una herramienta práctica tanto para el empleado como para el candidato. La IA puede medir las habilidades de una persona con pruebas, juegos, entrevistas que arrojan un resultado y, si aparece el análisis de ese filtro, podrá detallar los aspectos a mejorar. No obstante, también las plataformas de IA pueden ser adecuadas para potenciar el crecimiento individual y ofrecerle al candidato las bases para una futura prueba.

La inteligencia artificial no todo puede ejecutarlo. El factor humano es la clave para la toma de decisiones, pueda que los algoritmos capturen un alto volumen de información, pero presentan sesgos que podrían reflejar prejuicios. Por eso mismo, la visión imparcial de los profesionales es esencial para un proceso de selección laboral, ya que las personas están encargadas de garantizar procesos igualitarios y en las mismas condiciones para todos.

En síntesis, es una combinación entre dos talentos que está en función para conseguir a los perfiles más solicitados. Alex (2024), enfatiza que, “Los departamentos de Recursos Humanos debemos garantizar que la implementación de la IA no elimine la empatía y la conexión humana en el lugar de trabajo, sino que la potencie.” Una frase que abarca la importancia del capital humano en los procesos, pero que con la integración de la herramienta se convierte en una tendencia transformadora.

De acuerdo el artículo de RRHH Digital, la inteligencia artificial ha cambiado el mundo, ha cambiado a las personas y la herramienta llegó para permanecer en el mundo entero. Es un papel amplio, ya que la IA puede implementarse a cualquier campo, específicamente en Recursos Humanos, se aplica a distintas actividades. Está siendo la clave para la gestión de tiempo, recolección de datos desde un primer momento donde entra el análisis y reconocimiento de los candidatos.

No obstante, se afirma que las entrevistas con seres humanos deben seguir dentro de los procesos de selección laboral, ya que no existe ni existirá una herramienta capaz de sentir lo que un reclutador piensa, intuye, se pregunta, analiza y empatiza con el candidato a la hora de entrevistarlo. Si bien, es verdad que ahora existen filtros donde las entrevistas las realiza

una IA, la persona está frente a una pantalla, pero no le está hablando a nadie. La herramienta analiza los movimientos corporales y las respuestas del candidato en cierta cantidad de tiempo. La experiencia de un candidato participando en un proceso de selección así, no resulta agradable, al no haber una interacción el individuo puede empezar a confundirse y a no sentirse cómodo. Por lo tanto, el comportamiento del postulante es esencial que lo analice el reclutador o jefe de área a la hora de contactarlo.

A lo largo del artículo, afirman que el sistema híbrido dentro del proceso de selección laboral garantiza mejores resultados. Empezando por la herramienta, ya que esta será la encargada de filtrar a los candidatos para que avancen a la siguiente fase. Después la entrevista con reclutamiento es uno de los filtros más importantes porque los reclutadores tienen la habilidad y el conocimiento para saber si la persona que está siendo entrevistada merece seguir en el proceso o es mejor finalizar. Usualmente las entrevistas con el reclutador pueden ser tanto presencial como virtual, dada la pandemia la normalidad eran entrevistas virtuales, pero los reclutadores quieren cambiarlo porque estando con la persona frente a frente se pueden obtener mayores conclusiones. Determinando que para una organización el foco se encuentra en elegir de una manera estructurada y racional a las personas.

3.5 Seminario virtual sobre la inteligencia artificial en el trabajo

El 22 de febrero del 2024 hubo un webinar titulado Revolución IA: Navegando el Futuro Laboral, el cual fue creado por la organización llamada LHH, la mayor empresa de gestión de talento a nivel mundial. Este fue un espacio de transformación, donde Nini Gutiérrez HR Project Manager de Latam PayU, Jorge Navas Senior Manager IT y Andrés Alvarado director ejecutivo de Colombia compartieron sus perspectivas del trabajo en relación con las nuevas herramientas.

En primera instancia, Andrés compartió un estudio con Adecco. Donde los trabajadores a nivel internacional consideran que la inteligencia artificial configura un impacto positivo en el ámbito profesional y empieza enfatizando que se debe educar a los empleados respecto al uso de la herramienta. Sin embargo, la realidad es que la inteligencia artificial es desigual,

ya que no se está aprovechado todo el potencial de esta y tampoco se sabe en su totalidad cómo utilizarla. Él expone que hay una brecha de acceso porque hay trabajadores sin acceso a tecnologías avanzadas.

Por lo tanto, la responsabilidad empresarial es que se debe evaluar el acceso a estas para que se convierta en una herramienta accesible. De igual manera, hay una brecha educativa. Las personas consideran esta herramienta como algo irrelevante e insignificante que se termina traduciendo en una falta de confianza, falta de conocimiento y una percepción errónea.

Alvarado expresa una afirmación que genera motivación y que me pareció acertada en el punto en el que estamos actualmente. No hay sustituto para las habilidades humanas innatas, como la empatía, la inteligencia emocional, la capacitación en habilidades interpersonales, para fomentar cada una de estas habilidades para adquirir fuerza laboral porque la IA no podrá reemplazarlo. No obstante, las habilidades humanas que está sustituyendo por la IA es el razonamiento y la gestión del tiempo donde se repiten. Respecto a la afirmación, se puede ver una comparación que la IA se está fortaleciendo en el análisis de datos, las predicciones de mercado y los procesos de automatización, pero la mente humana sigue en un primer plano en relación con la creatividad y adaptabilidad a situaciones complejas.

Desde la carrera de Comunicación Social en énfasis de Comunicación Organizacional los estudiantes y egresados deben confiar en las habilidades que pueden ejecutar, pero que también deben reforzar y seguir en un aprendizaje constante por adquirir distintas habilidades que van a ir apareciendo porque el entorno empresarial es cada vez más dinámico y la habilidad para adaptarse siempre debe ser una prioridad, ya que esta engloba crecer tanto personal como profesionalmente. Nini Gutiérrez expresa dos conceptos que definen la evolución de los seres humanos en el ámbito laboral mediante el upskilling que hace referencia a ese reto en el que el individuo se enfrenta para adquirir habilidades, pero también mejorar las que se tienen en la formación tanto personal como profesional. Mientras que, el reskilling engloba las habilidades para que una persona pueda cambiar de rol, un término esencial para aplicarlo porque el cambio constante de herramientas tecnológicas es más que

evidente. Donde el objetivo es contar con el talento humano necesario que logren seguir creciendo dentro de la organización.

Por otro lado, Jorge Navas comparte su percepción de los procesos de reclutamiento en relación con las herramientas de IA. Donde estas permiten identificar las falencias y oportunidades de desarrollo. Resalta que las herramientas son diferenciadas dependiendo del área como es el caso de Recursos Humanos, afirmando que se pueden reducir las brechas de tiempo. Los procesos de selección pueden tardar hasta seis meses dependiendo de la compañía y este tiempo se logra disminuir a un mes o dos meses aproximadamente. Andrés Alvarado comunica un claro ejemplo de cómo la IA le está aportando a los empleados desde el área de Recursos Humanos. Consiste en que la herramienta configura un formato base para que desarrolle un perfil de un cargo específico con los requisitos determinados al usar inteligentemente la gestión del tiempo. Aprovechando los demás meses para invertir en una mejor comunicación organizacional tanto a nivel interno como externo.

Por lo tanto, es evidente la contribución de la inteligencia artificial en los procesos de selección desde el punto de vista de los trabajadores, ¿pero ¿cómo se deberían preparar los candidatos? Alvarado confirma que hay herramientas basadas en inteligencia artificial que leen la hoja de vida del candidato y enseguida la relaciona con un perfil de trabajo. La IA tiene la capacidad de preparar el curriculum vitae con el objetivo de que el candidato cuente con la mayor cantidad de palabras clave que el perfil de trabajo está solicitando, así lograr hacer un match con la empresa y empezar el proceso de selección laboral. Andrés hizo simple, pero representativo ejemplo de realizar preguntas a la IA, ya que esta herramienta puede sintetizar y profundizar casi cualquier tipo de respuesta. También, los candidatos pueden tener una conversación con la inteligencia artificial conforme a lo que quisiera escuchar un reclutador.

Gutiérrez destaca la importancia del currículum porque el tiempo que el reclutador tiene para verla es mínima donde tiene que primar los conocimientos y las motivaciones del candidato. Navas, enfatiza que la información de la herramienta se complementa con el conocimiento

propio y esta combinación da el perfil adecuado si se entrega o envía la CV y al momento de la entrevista, ya sea con una persona o con una IA.

A lo largo del seminario virtual, la reflexión que logré concluir es que el cambio es dinámico y constante, pero los candidatos ni ningún ser humano se debería asustar porque puede ser el primer pensamiento, sino empezar a utilizar la herramienta para entender las nuevas realidades. El camino que el individuo decide en su futuro laboral debería estar relacionado a la transformación digital en relación con las nuevas herramientas de inteligencia artificial, ya que sería adaptarse al mundo actual cambiando de mentalidad y siendo tolerantes al cambio. La IA está siendo aplicada a la mayoría de las áreas de una compañía, pero el área de Recursos Humanos ha sido controversial porque desde ahí parten los reclutadores para conseguir el talento humano, encontrando una supuesta dualidad entre el hombre y la tecnología.

Dentro de futuro laboral, Andrés Alvarado expresa que la principal habilidad que están solicitando las empresas es la adaptabilidad porque el candidato se tiene que ajustar a un entorno desconocido. También, recalca que el liderazgo es una de las habilidades más difíciles de adquirir porque anticipa cambios y toma de decisiones continuas que dependiendo de la situación debe ser efectiva, pero también rápida. ¿Cómo llegar a ser un líder? Nini Gutiérrez afirma que la habilidad de mayor peso son las metodologías ágiles porque ese es el punto de partida adecuado para los empleados. Aplicar prácticas que tengan un impacto significativo tanto en la persona, cómo en el equipo y en la empresa. Convirtiendo que la persona transmita organización, flexibilidad y productividad. Así mismo, Jorge Navas subraya que la herramienta está para usarla, pero no podemos olvidar que se debe de hacer un manejo responsable desde la parte ética y de desarrollo. Ofreciendo capacitaciones como una innovación de manera interna, para saber cómo usarlo primeramente y después cómo aplicarlo.

Los resultados de esta investigación resaltan el impacto y el desarrollo significativo de la inteligencia artificial en los procesos de selección laboral. Las percepciones positivas de los empresarios expresan una aceptación a esta herramienta con el objetivo de transformar las

prácticas de selección. Mientras que los jóvenes profesionales identificaron preocupaciones sobre esta, se identificaron desafíos y áreas de mejora que deben ser afrontados lo antes posible para utilizar la inteligencia artificial no solo en el departamento de Recursos Humanos, sino en el máximo de campos posibles.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

En este capítulo se finaliza la investigación sobre la aplicación de la inteligencia artificial en los procesos de selección personal, una síntesis de los hallazgos relevantes de sus implicaciones, pero también recomendaciones para mejorar el uso de esta herramienta. No solo se buscó resumir los puntos clave del estudio, sino también expandir y transmitir conocimientos sobre la IA.

Las preocupaciones éticas, toma de decisiones e imparcialidad de la herramienta en los procesos de selección para una vacante a una empresa u organización es una cuestión primordial para discutir. Los candidatos desean comprender los criterios de evaluación desde que empieza su proceso de aplicación hasta que este termina. Con el objetivo de comprender cómo serán calificados, y así asegurar una transparencia y explicabilidad en totalidad, ya que la falta de esto puede generar desconfianza y una percepción de injusticia por parte del candidato.

Estas preocupaciones también radican en la privacidad y manejo de datos en nombre de las compañías, donde los participantes se preguntan sin obtener una respuesta a cambio si sus datos personales serán compartidos. Los candidatos deben asegurarse de que su información se recolecte, almacene y se use ética y seguramente, para fines relacionados con el proceso de selección profesional o si están dispuestos a compartir los datos se le debería preguntar a los jóvenes profesionales.

Los futuros trabajadores están preocupados por el potencial sesgo en los algoritmos de la inteligencia artificial, ya que podría llevar a decisiones erróneas y discriminatorias basadas en la raza, género edad y demás características de un ser humano. El 100% de los candidatos

deberían tener la posibilidad de aplicar y no ser descartados o rechazados por una cualidad física.

Sin embargo, la herramienta denominada inteligencia artificial ha llegado al área de Recursos Humanos a miles de empresas y a miles de campos más para permanecer. Es un hecho que esta implementación ha facilitado y optimizado el trabajo de los colaboradores internos a la hora de la revisión en relación con las hojas de vida. Ha sido la protagonista para agilizar el proceso de selección, pero esto no significa que esté mejorando la experiencia del candidato en su totalidad. La revisión de currículums que suele ser el primer paso o filtro de las empresas ha automatizado esta actividad, identificando a los candidatos más adecuados desde una mayor precisión.

La IA ha generado un impacto representativo según empresarios y medios de comunicación, pero el proceso de selección laboral no puede constituirse por una herramienta. Aquí entra la importancia de la interacción humana y la supervisión de cada reclutador. Nunca se podrá comparar la empatía, la conexión, el intercambio de palabras e ideas, pensamientos entre dos personas como lo es en este caso el reclutador junto con el candidato a una herramienta que simplemente analice lo que la persona expresa. Las entrevistas valoran mejor el perfil sobre las habilidades blandas, interpersonales y las cualidades de una persona que aspectos que los algoritmos de la inteligencia artificial no evaluarían con precisión. La interacción humana genera la construcción de una relación y confianza entre el candidato y la organización.

La combinación entre la inteligencia artificial y la intervención humana ofrece un enfoque equilibrado para cualquier proceso de selección laboral. La herramienta para analizar datos, detectando patrones, agiliza el desarrollo y mejora el proceso de reclutamiento, también se puede configurar una inteligencia artificial que sea un juego sin sesgos ni discriminaciones donde los participantes puedan participar con libertad y entendimiento sobre lo que realizarán. Por otro lado, se encuentra el capital humano, el componente crucial de la comprensión emocional, intuitiva siendo respaldado por un contexto cultural que la inteligencia artificial nunca podrá replicar. La interacción humana proporciona una

oportunidad que se podría traducir a invaluable porque ofrece retroalimentación personalizada, resuelve preocupaciones sobre el proceso y brinda un trato digno al joven profesional.

4.2. Recomendaciones

Tras analizar en detalles los puntos clave de la aplicación de la inteligencia artificial en los procesos de selección, también es fundamental expresar una serie de recomendaciones principales para maximizar los beneficios de la herramienta. Estas recomendaciones están basadas en los resultados de la investigación y en la interpretación sobre las oportunidades de mejora.

En cuanto a las empresas, dirigiendo estas recomendaciones a los colaboradores internos, específicamente del área de Recursos Humanos. Se deben asegurar que los candidatos comprendan cómo se utiliza la inteligencia artificial en los procesos de selección, incluyendo los criterios de evaluación y la toma de decisiones. Garantizar la privacidad y seguridad de datos, presentando un documento de consentimiento para el almacenamiento de datos y el uso ético de la información registrada. Se necesita una comunicación clara a los candidatos, explicando cada filtro del proceso de selección y expresando que recibirán retroalimentación durante el proceso para que los candidatos tengan aspectos para mejorar, no solo la herramienta está fallando, sino que el área debe replantear cómo elaboran el proceso de selección. Concretamente, es el deber de los colaboradores internos identificar y corregir los sesgos algorítmicos, y así adaptar los algoritmos a un proceso de selección justo y equitativo.

Para los aspirantes, es la responsabilidad de cada uno de ellos indagar y preguntarse cómo interactuar con los sistemas de la inteligencia artificial en los procesos de selección. Partiendo que la IA selecciona las hojas de vida con palabras clave sobre la vacante. Por ende, realizar una personalización del currículum y de la carta de presentación, que los términos que la empresa necesita coincidan con el perfil. La preparación para las entrevistas virtuales es una prioridad, entrar a cualquier plataforma de inteligencia artificial y hacer el ejercicio de preguntarle, pero construyendo cuestiones estructuradas con el objetivo de obtener una

respuesta estructurada. Los jóvenes profesionales pueden conocer y experimentar qué le recomendaría la IA para una entrevista, la construcción de una hoja de vida, qué le gustaría escuchar a los reclutadores, pero siempre considerando la honestidad y la transparencia en la aplicación. Proporcionando información sobre su experiencia laboral, habilidades y logros.

Por último, las recomendaciones para las instituciones que contribuyen a la educación de un ser humano, específicamente para la Pontificia Universidad Javeriana. Dirigidas a la adaptación de la influencia de la inteligencia artificial en los procesos de selección y otros campos. Se deberían incluir programas, materias, cursos, y demás para la formación de la inteligencia artificial en distintos ámbitos. Como ejemplo, en la clase de preprácticas se podría incluir un programa de IA en los procesos de selección laboral para explicarles a los estudiantes universitarios antes de buscar trabajo, el funcionamiento de esta herramienta y para que se familiaricen con ella. Enfatizar en la importancia de la ética y la responsabilidad social, promoviendo la diversidad e inclusión tanto en la institución como en los procesos de selección. Se deberían proporcionar recursos de apoyo a los estudiantes para que se puedan ir preparando.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldan, C. (2024, 15 enero). *Las 5 tendencias clave en Recursos Humanos para 2024*. Observatorio RH. Recuperado de [Las 5 tendencias clave en Recursos Humanos para 2024 - ORH | Observatorio de Recursos Humanos \(observatoriorh.com\)](https://observatoriorh.com)
- Arena, C. (14 junio 2022). *7 desventajas de la inteligencia artificial que todo el mundo debería conocer*. Liberties.eu. <https://www.liberties.eu/es/stories/desventajas-de-la-inteligencia-artificial/44289>
- Barrios, H. (2020). Subjetividades e inteligencia artificial: desafíos para “lo humano.” *VERITAS, N°*, 47, 81–107. Retrieved August 17, 2023, from <https://ainowinstitute.org/>
- Berrío, N. (2021). *Integración de la inteligencia artificial en la gestión del talento humano*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/39711>
- Bidopia González, Y., Álvarez Téllez, F. G., & Torres González, N. (2021). La Comunicación Organizacional como elemento dinamizador del clima organizacional. *Opuntia Brava*, 13(4), 247–256.
- Cabanelas Omil, J. (2019). *Inteligencia artificial ¿Dr. Jekyll o Mr. Hyde?* <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Carazo, J. A. (2017). El impacto de la robotización y la inteligencia artificial en el mercado laboral. *Capital Humano*, 30(324), 80–83. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=fap&AN=126465389&lang=es&site=eds-live&scope=site&custid=s6670599>
- Carazo, J. A. (2017). “No debemos preocuparnos de los robots o de la inteligencia artificial porque siempre necesitaremos capital humano con talento”. In *Capital Humano* (Vol. 30, pp. 38–41). Wolters Kluwer Espana. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=fap&AN=127423276&lang=es&site=ehost-live&scope=site&custid=s6670599>
- Carazo, J. (s.f.). *Proceso de Selección*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-seleccion.html>
- Carvajal, C. M. (2021). Cómo hacer brillar al talento mediante inteligencia artificial. *Capital Humano*, 363, 97–99. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=fap&AN=149697260&lang=es&site=ehost-live&scope=site&custid=s6670599>
- Cid, F. (2019). Inteligencia Artificial y su influencia en la comunicación. *Capital Humano*, 344, 152–153. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=fap&AN=138445485&lang=es&site=eds-live&scope=site&custid=s6670599>

- Cid, F. (2020). Cómo puede la comunicación interna beneficiarse de la Inteligencia Artificial. *Capital Humano*, 358, 44–46.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=fap&AN=146812439&lang=es&site=eds-live&scope=site&custid=s6670599>
- Corvalán, J. G. (2019). El impacto de la Inteligencia Artificial en el trabajo. *Revista de Direito Econômico e Socioambiental*, ISSN 2179-345X, ISSN-e 2179-8214, Vol. 10, N°. 1 (Janeiro/Abril), 2019, Págs. 35-51, 10(1), 35–51.
<https://doi.org/10.7213/rev.dir.econ.soc.v10i1.25870>
- De la Torre, C. (2019). Robótica e Inteligencia Artificial: ¿un nuevo paradigma económico y laboral en los centros de trabajo? *Capital Humano*, 347, 217–224.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=fap&AN=139753048&lang=es&site=eds-live&scope=site&custid=s6670599>
- Delgado, J. J. (2019). “La Inteligencia Artificial es una disrupción tecnológica que ha venido para quedarse”. In *Capital Humano* (Issue 340, pp. 73–74). Wolters Kluwer Espana.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=fap&AN=134992531&lang=es&site=eds-live&scope=site&custid=s6670599>
- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11(3), 62-79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
- Felipe, D., Espinoza, V., Jesús, J., & Julissa, M. (2021). *Inteligencia artificial y condición humana: ¿Entidades contrapuestas o fuerzas complementarias?*
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28066593034>
- Fernández, C. B. (2019). Inteligencia Artificial y Relaciones Laborales. *Capital Humano*, 338, 58–59.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=fap&AN=133683010&lang=es&site=eds-live&scope=site&custid=s6670599>
- González, I., & Paricio Zaragoza, M. (2021). Algoritmos e Inteligencia Artificial en el entorno laboral. *Capital Humano*, 370, 16–19.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=fap&AN=153946384&lang=es&site=ehost-live&scope=site&custid=s6670599>
- Granados Ferreira, J., & Granados Ferreira, J. (2022). Análisis de la inteligencia artificial en las relaciones laborales. *Revista CES Derecho*, 13(1), 111–132.
<https://doi.org/10.21615/CESDER.6395>
- Inteligencia Artificial, una tecnología que transforma y multiplica las capacidades de las personas. (2019). *Capital Humano*, 341, 78–84.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=fap&AN=135515430&lang=es&site=ehost-live&scope=site&custid=s6670599>

- Isabel, R., & Cadillo, T. (2023). Los riesgos y los desafíos que enfrentan los trabajadores frente al uso de la inteligencia artificial en el trabajo. *Revista de Derecho Procesal Del Trabajo*, 6(7), 289–313. <https://doi.org/10.47308/RDPT.V6I7.778>
- LHH Talent. (2024, febrero 22). *Webinar - Revolución IA: Navegando el Futuro Laboral*. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=EXT3U03uy9Q>
- Londoño, P. (24 julio 2023). *Inteligencia artificial: Qué Es, cómo funciona e importancia en 2023*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/marketing/inteligencia-artificial-esta-aqui>
- Molinero, L. (2019). La Inteligencia Artificial y las Soft Skills. *Capital Humano*, 345, 208–210.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=fap&AN=138879872&lang=es&site=eds-live&scope=site&custid=s6670599>
- Molinero, L. (2020). La Inteligencia Artificial y la Dirección de RRHH. *Capital Humano*, 357, 78–80.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=fap&AN=146214098&lang=es&site=eds-live&scope=site&custid=s6670599>
- Morales, A., Saldívar, O., Gonzales, Q., Chela, G., Tito, D., & Pablo, L. (2022). Talento humano en la cuarta revolución industrial. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG, ISSN-e 2477-9423, ISSN 1315-9984, Vol. 27, N°. 97, 2022, 27(97)*, 161–169.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.11>
- Olhovich, A. (14 febrero 2024). *Inteligencia artificial, ¿Aliado o enemigo ético de los recursos humanos?*. Expansión. <https://expansion.mx/opinion/2024/02/14/inteligencia-artificial-aliado-o-enemigo-etico-de-los-recursos-humanos>
- Pagés Serra, C., & Ripani, L. (2017). El empleo en la Cuarta Revolución Industrial. *Integración & Comercio, ISSN 1026-0463, N°. 42 (agosto), 2017 (Ejemplar Dedicado a: Robotlucion: El Futuro Del Trabajo En La Integración 4.0 de América Latina)*, Págs. 266-276, 42, 266–276.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6174376&info=resumen&idioma=SPA>
- Plataforma de reclutamiento y selección de personas*. Genomawork. (s.f.).
<https://www.genoma.work/>
- Reyes, M., Gómez, A., & Ramos, E. (2021). Desafíos de la gestión del talento humano en tiempos de pandemia covid 19. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(6).
- RRHH Digital. (19 mayo 2024). *La IA en los procesos de selección*. RRHH Digital. Recuperado de <https://www.rrhhdigital.com/secciones/tecnologia-e-innovacion/747924/la-ia-en-los-procesos-de-seleccion/>

- Rivera, A. B., Rojas, L. R., Ramírez, F., & Álvarez de Fernández, T. (2005). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. *Negotium*, 1(2), 32-48. Fundación Miguel Unamuno y Jugo. Maracaibo, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78212103.pdf>
- Rodríguez Parrondo, J., & Pérez, C. (2020). Tecnología en pos de igualdad, diversidad, inclusión... ¿realidad o ciencia ficción? *Capital Humano*, 356, 39–54. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=fap&AN=145328386&lang=es&site=eds-live&scope=site&custid=s6670599>
- Rodríguez-Fernández, L., & Vázquez-Sande, P. (2019). Retos y perspectivas en la comunicación organizacional. *Profesional de La Información*, 28(5). <https://doi.org/10.3145/EPI.2019.SEP.01>
- Trelles, I. (2004). *Comunicación Organizacional*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- “Un algoritmo sin sesgos eliminaría los prejuicios humanos, pero no tendría su empatía”. (2021). In *Capital Humano* (Issue 364, pp. 133–136). Wolters Kluwer Espana. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=fap&AN=150568383&lang=es&site=ehost-live&scope=site&custid=s6670599>
- Velásquez Contreras, A. (2007). La organización, el sistema y su dinámica: una versión desde Niklas Luhmann. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (61), 129-155. Universidad EAN. Bogotá, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>
- Villasano Jain, M. L., Cuellar Hernández, H., Reyes Rizo, R. A., & Roesner García, H. E. (2021). Artículo 4. Repercusión de la inteligencia artificial en el ámbito de la gestión del talento humano en las organizaciones. *Revista RELAYN. Micro y Pequeña Empresa En Latinoamérica*, 5(3), 62–77. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=fap&AN=152608503&lang=es&site=ehost-live&scope=site&custid=s6670599>