

**Proceso de Reclutamiento y Selección Implementando Inteligencia Artificial Aira en
Empresa: Sector Retail Colombo- Chilena 2023.**

Proyecto de Investigación Maestría en Gerencia del Talento Humano

Natali Ligarreto Avendaño
Lisseth Adriana López Rivera
Autores

Carlos Andrés Canas Castaño
Director del Proyecto
Título del director

Luis Alberto Arias Cohecha
Codirector del Proyecto
Título del asesor metodológico

Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano
Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad
Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad
Programa Maestría en Gerencia del Talento Humano
Bogotá, Colombia 2024

Resumen

La incorporación de la inteligencia artificial en el proceso de reclutamiento, perfilamiento y selección de personal se ha convertido en tendencia en los últimos años. Las compañías hoy por hoy se han encontrado con tecnologías más avanzadas que les permitan mejorar su productividad, la eficiencia en los procesos de selección y generar “match” no solo con el mercado laboral sino con el objetivo misional y cultural de una compañía.

El presente documento académico muestra el proceso de reclutamiento y selección en una empresa Colombo Chilena con 40 sedes y 3 centros de distribución a nivel Colombia y cómo está a través del uso de la inteligencia artificial ayuda en varias etapas del proceso de selección, identificando talentos así como la evaluación habilidades y capacidades a través de algoritmos inteligentes y análisis de datos a fin de seleccionar el mejor perfil para el desarrollo de una tarea determinada en la compañía, generando menos reprocesos, aumentando la productividad del equipo de recursos humanos y generando un grado de confiabilidad del candidato a elegir.

Invitamos al lector a descubrir más de esta nueva herramienta tecnológica y como su aplicación en esta compañía a través del aplicativo AIRA reformula los modelos tradicionales de reclutamiento y selección de personal evidenciando sus grandes beneficios, pero también sus desafíos en lo que respecta a la humanización de los procesos de Talento Humano.

Palabras Clave

Reclutamiento- Selección- Inteligencia Artificial- Recursos Humanos- Desafíos-

Aira.

Abstract

The incorporation of artificial intelligence into the recruitment, profiling and selection process has become a trend in recent years. Companies today have come across more advanced technologies that allow them to improve their productivity, the efficiency of the selection processes and create a match not only with the labor market but with the missionary and cultural goal of a company.

This academic paper shows the recruitment and selection process in a Chilean Colombo company with 40 headquarters and 3 distribution centers in Colombia and how it is through the use of artificial intelligence helps in various stages of the selection process, identifying talents as well as evaluating skills and abilities through intelligent algorithms and data analysis in order to select the best profile for the development of a given task in the company, generating fewer reprocesses, increasing the productivity of the HR team and generating a degree of reliability of the candidate to be chosen.

We invite the reader to discover a little more about this new technological tool and how its application in this company through the application AIRA re-formulates the traditional models of recruitment and selection of personnel evidencing its great benefits but also its challenges with regard to the humanization of the processes of Human Talent.

Keywords

Recruitment- Selection- Artificial Intelligence- Human Resources- Challenges- Air.

Tabla de Contenido

Contenido	
Resumen	2
Abstract	3
Planteamiento del Problema	7
Objetivo General	13
Objetivos Específicos	13
Antecedentes Teóricos y Empíricos	14
Marco Teórico	14
Procesos De Reclutamiento y Selección y su evolución	14
Hablemos de inteligencia artificial.....	19
Inteligencia Artificial en los procesos de reclutamiento y selección:	23
Plataformas de selección basadas en Inteligencia Artificial:	27
Procesos de reclutamiento y selección en Pandemia:	30
Procesos de reclutamiento y selección post – pandemia:	32
Marco Conceptual	38
Marco Referencial	42
Marco Legal	47
Antecedentes Empíricos	49
Diseño Metodológico	51
Tipo de Investigación	52
Participantes	53
Instrumento de Recolección de Datos	54
Procedimiento Análisis de Datos	55
Resultados	57
Tabulación y Análisis de Resultados	57
Discusión	78
Conclusiones	84
Recomendaciones	86
Referencias	88

Apéndices	93
Anexo A Autorización compañía	93
Anexo B Instrumento de recolección de Información con el debido consentimiento informado por parte de los profesionales objeto de estudio	94
Anexo D Presupuesto	98
Anexo E -Cronograma	99



Listado de Figuras

1 Gráfico : Políticas selección.	57
2 Gráfico: Responsables del proceso de selección	58
3 Gráfico: Uso de Inteligencia artificial en selección de personal.	59
4 Gráfico: Tiempo de utilizar plataforma Aira.	60
5 Gráfico: Frecuencia utilización Aira.	61
6 Gráfico : Fases y procesos IA.....	62
7 Gráfico: NPS Aira.	64
8 Gráfico: Recomendación Aira	65
9 Gráfico Satisfacción reclutamiento y selección.....	66
10 Gráfico: Casos Aira.	67
11 Gráfico: KPIs Aira.....	68
12 Gráfico: Aira- Objetivos GH	69
13 Gráfico: Percepción candidatos de aira.	70
14 Gráfico: Percepción cliente interno.....	71
15 Gráfico: Cronograma de investigación	99



Título: Proceso de Reclutamiento y Selección Implementando Inteligencia Artificial

Aira en Empresa: Sector Retail Colombo- chilena 2023

Planteamiento del Problema

El importante avance de la tecnología y las herramientas que esta ofrece sitúa hoy a las organizaciones de Colombia y los profesionales de Talento Humano en un gran desafío respecto a cómo avanzar y pasar de realizar funciones operativas en los procesos de selección a ser socios estratégicos que ayuden al cumplimiento del objetivo misional de la compañía a partir de la contratación del mejor candidato. Según (Rosania, 2023, pág. 230) “más del 50% de los trabajadores de recursos humanos todavía dedican una cantidad significativa de tiempo a tareas manuales y repetitivas tales como la selección de curriculum, programación de entrevistas y procesamiento de documentos”, impidiendo la simplificación y automatización de estos procesos. Por otra parte (Garcia, 2023, pág. 80) afirma que “los reclutadores a menudo tienen sus propias ideas preconcebidas sobre lo que constituye un buen candidato y pueden ser influenciados por factores irrelevantes como la apariencia, su origen étnico, orientación sexual o religiosa”, en este sentido nuevamente se encuentran obstáculos en los procesos de selección dado que no se cuentan en muchas ocasiones con data o evaluaciones previas del candidato que permitan orientar de forma objetiva el proceso sin vicios.

De acuerdo con el anterior enunciado, si bien se detectan incidencias en los procesos de selección que se realizan de manera tradicional es importante resaltar como muchas compañías y profesionales en Colombia han iniciado a realizar sus procesos de selección con aporte y ayuda de la inteligencia artificial. Según el Diario la Republica afirma que el “47% de las organizaciones está explorando el uso de la IA. Empresas como EPM, Protección y Comultrasan han iniciado este proceso” (REPUBLICA. CO, 2023) así mismo empresas como “Protección – Pensiones y Cesantías, Finanzauto y Fabricato” (REPUBLICA. CO, 2023) implementaron el uso de la tecnología en sus operaciones comerciales con el objetivo de poder optimizar tiempos a través del análisis de información de la data de los candidatos,

identificación de patrones, comportamientos y tendencias que le permitan conocer no solo que tantas habilidades o competencias se tenga para un cargo, sino llegar a saber que tanto se identificará con la cultura de dicha organización.

Situándonos en el planteamiento anterior y en aras de ampliar el conocimiento, percepciones y desafíos de este tema, se trabajará en la presente investigación los procesos de reclutamiento y selección implementando inteligencia artificial en una empresa sector retail colombo- chilena en la vigencia del año 2023; donde se pretende documentar teóricamente el uso de esta herramienta tecnología en los procesos de reclutamiento a través de la plataforma AIRA como a su vez comprender el viaje del candidato postulante hasta llegar a su proceso final de contratación, realizando a su vez un estudio de los posibles desafíos y consideraciones que dicha empresa debe tener dentro de sus procesos de reclutamiento y selección; generando así mismo un insumo académico para los (as) profesionales de esta organización así como para otros profesionales de talento humano que permitan comprender el alcance de la Inteligencia Artificial en los procesos de Talento Humano y como estos tendrán un papel cada vez más importante su quehacer profesional.

La empresa del sector retail en la cual se ha decidido y aprobado realizar este estudio es una empresa internacional con un porcentaje de participación 51% de una organización Colombiana y 49% de una organización de origen chileno. Se estableció en Colombia en 1993 con la apertura de su primer almacén, y a partir de este momento inicio su expansión como una gran cadena dedicada al mejoramiento del hogar en el país.

En cifras se puede describir a esta compañía internacional del sector Retail así:

“En infraestructura con 40 tiendas en 25 ciudades, 5.926 billones en ventas netas, 199.294 referencias activas de productos, 8.718 colaboradores (5.546 hombres, .3172 mujeres), 25.598.114 transferencias y 674.973 m2 construidos” (Hernandez, 2022). Todo con el único propósito de construir sueños y proyectos de hogar y en convertirse en la empresa líder mejorando la calidad de vida de la población en Colombia siendo así la más querida, admirada y respetada por la comunidad, los clientes, los trabajadores y los proveedores en América Latina.

En cuanto al talento humano se conoce que es el centro de la operación, en su reporte de sostenibilidad refiere que respecto la generación de empleo en talento nuevo dentro de la compañía se realizaron procesos de selección y contratación así: “1.631 colaboradores menores de 30 años, 461 candidatos entre los 30 a 50 años y 6 mayores de 50 años” (Hernandez, 2022) labor realizada por los profesionales de Talento Humano en las distintas sedes en Colombia mediante un aplicativo que con ayuda de inteligencia artificial no solo ayuda a reclutar hojas de vida sino que pondera los perfiles y competencias más alineadas que puedan generar valor al negocio y que a su vez puedan disminuir sus niveles de rotación al encontrar al candidato ideal.

La utilidad de abordar este tema de investigación sin duda será ampliar el conocimiento respecto a la evolución de los procesos de selección en esta organización y como dicho avance reta cada día a los profesionales de gestión humana a realizar procesos de reclutamiento con mucho más criterio utilizando la data arrojada con herramientas de inteligencia artificial que permitan tener procesos más efectivos, objetivos y con alta efectividad de cara a la organización. Sin duda aportará a mejorar la revisión de los criterios de cada candidato versus el perfil deseado por la organización, geo – referenciar al candidato de acuerdo con el centro de trabajo, alinear pruebas psicotécnicas y realizar entrevistas por competencias generando eficiencia en los tiempos de selección y cubrimiento de las posiciones mejorando el time to fill¹

Es por esto que si bien no existe gran variedad de trabajos de investigación de este tema en Colombia; tesis como “Evaluación del Proceso de Reclutamiento y Selección Implementando Inteligencia Artificial” (BEJARANO, 2022) y “Contratación de Personal mediante Inteligencia Artificial” (Hidalgo, 2022) dan cuenta de un avance académico que permite identificar no solo el factor crítico organizacional de elegir el mejor candidato en competencias, habilidades y conocimientos sino como a través de la nueva era digital y con ayuda de herramientas como IA (inteligencia artificial) se pueden lograr mejoras sustanciales

¹ El time to fill se mide calculando el número de días desde que se recibió una vacante hasta que el candidato acepta la oferta y empieza a trabajar en la empresa. Es un indicador de la eficiencia del proceso de contratación y del equipo de RRHH

en este proceso automatizándolo, mejorando la calidad de la contratación, eliminando sesgos y generando un feedback de agradecimiento y mejora continua.

Por los argumentos anteriormente expuestos se determina la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo se ejecuta el proceso de reclutamiento y selección de personal utilizando la plataforma AIRA basada en inteligencia artificial en los 40 almacenes y centros de distribución en la empresa de sector retail Colombo-Chilena?



Justificación

Optimizar los procesos de reclutamiento y selección hoy se está convirtiendo en un movimiento tendencia en Colombia. La innovación tecnológica a la que hoy el mundo y Colombia se enfrenta discute para las áreas de Talento Humano grandes desafíos y oportunidades que les permitan ser menos operativos y situarse como socios estratégicos jugando un papel vital dentro de las mismas.

Hoy en día es más que común que los procesos de reclutamiento y selección en un inicio sean realizados mediante plataformas basadas en inteligencia artificial antes de pasar a fases finales con seres humanos reales tales como los responsables de Talento Humano o Gerentes; esto parte de un concepto y transformación, pues vivimos en un mundo cada vez más digitalizado. Según una encuesta realizada por Gartner “un 23% de las empresas que utilizan inteligencia artificial lo hacen en el ámbito de recursos humanos y selección de personal con la finalidad de captar talento, gestionar equipos y retener a empleados claves entre otras tareas” (Gartner, 2023), esto claramente supone una nueva misión en la gestión de personas, en la re organización de las estructuras de talento humano y en la forma como se utilizan y desarrollan nuevas tecnológicas alrededor este nuevo escenario.

Es por esta razón que el presente proyecto de investigación pretende comprender como se ejecutan los procesos de reclutamiento y selección de personal con el aporte de la inteligencia artificial mediante el software AIRA en una empresa Colombo Chilena con sede en distintas ciudades de Colombia. Este proyecto se realiza con el fin de conocer cómo se optimiza en esta compañía dichos procesos en las áreas de talento humano y cómo el uso de esta tecnología aporta valor al negocio y al cumplimiento de la gran promesa de Gente al tener al mejor candidato no solo en competencias y habilidades sino a su fin cultural.



Los beneficios que se esperan al finalizar el proceso de investigación son: optimizar la gestión de los procesos de selección con el aplicativo actual, identificando mejoras a implementar por parte de los encargados de este proceso; detectar obstáculos, resultados de calidad, mejorar la comunicación, eliminar reprocesos y crear un ambiente de confiabilidad – entre el solicitante como en el candidato que utiliza dicha plataforma. Esto sin duda será un insumo importante no solo para la organización, sino que generará una ampliación de conocimiento para todos los actores participantes de este proyecto.



Objetivo General

Evaluar el proceso de reclutamiento y selección de personal utilizando la plataforma aéra basada en inteligencia artificial en los 40 almacenes y centros de distribución en la empresa de sector retail Colombo-chilena en la vigencia 2023; con el fin de generar recomendaciones a la misma que le permitan lograr un desempeño eficiente en la captación de talento humano.

Objetivos Específicos

Verificar el estado actual del proceso de reclutamiento y selección a través de aéra que deben realizar las y los profesionales de talento humano identificando necesidades para la optimización de la gestión.

Medir la percepción de eficiencia de la plataforma aéra basada en la inteligencia artificial a través de los profesionales que la utilizan identificando si esta se ajusta al modelo de reclutamiento y selección de la empresa sector retail de estudio, permitiendo la toma de decisiones de la organización para la mejora continua de sus procesos.

Comparar a la luz de los resultados los indicadores de desempeño de la plataforma versus los KPIs del proceso de reclutamiento y selección de la empresa del sector retail Colombo Chilena identificando beneficios y posibles desafíos.



Antecedentes Teóricos y Empíricos

Marco Teórico

A continuación, se abordará el marco teórico que fundamenta esta investigación, la cual proporcionará una idea más clara acerca de la evolución y aplicación de la IA en los procesos de reclutamiento y selección.

La inteligencia artificial ha revolucionado los procesos de reclutamiento y selección en las organizaciones, es por esto por lo que hoy día a través de herramientas tecnológicas, algoritmos y programas se pueden identificar candidatos potenciales optimizando tiempos y costos en la contratación, adicional a esto tiene una gran probabilidad de eliminar sesgos inconscientes en los procesos de los candidatos lo cual permite que exista mayor inclusión al momento de la selección.

Es innegable que la Inteligencia Artificial (IA) transforme radicalmente nuestro mundo. (Bauckhage, 2017) de la Universidad de Bonn, Alemania, predice que para el año 2027, prácticamente todos los procesos estarán automatizados por la IA. Este cambio revolucionario no solo redefinirá por completo la percepción de la industria, sino que también tendrá un impacto considerable en el ámbito de los Recursos Humanos (Miller, 2018).

Procesos De Reclutamiento y Selección y su evolución

En los años 90, los procesos de reclutamiento y selección enfrentaban desafíos significativos debido a las limitaciones tecnológicas de la época. Esto resultaba en procedimientos prolongados y agotadores para todas las partes involucradas. Las vacantes se anunciaban principalmente en periódicos, lo que subrayaba la necesidad emergente de utilizar Internet para simplificar y agilizar el reclutamiento (Werther y Davis, 2008). Así, surgieron páginas web y bases de datos que facilitaron la búsqueda y selección de candidatos.

Con el tiempo, los equipos de recursos humanos comenzaron a incorporar profesionales especializados que aprovechaban las herramientas tecnológicas mediante métodos y técnicas innovadoras. Para el año 2010, el uso de Internet y las redes sociales se había convertido en una práctica generalizada (González, 2005. P 30). Plataformas como LinkedIn se destacaron por su capacidad para conectar empresas y personas en busca de oportunidades laborales.

Además, surgieron portales de empleo como InfoJobs/Infoempleo, donde los candidatos podían registrar sus currículums y postularse a vacantes que se ajustarán a sus perfiles. Para aquellos con habilidades tecnológicas específicas, recursos como TicJob y Tecnoempleo se convirtieron en fuentes esenciales de reclutamiento. Por otro lado, Experteer se destacó como una plataforma especializada en la búsqueda de profesionales con habilidades de liderazgo, centrándose en roles ejecutivos como CEO. (Rico, 2015).

Según (González, 2005. P 101). En la actual era de la información y los datos, el reclutamiento de candidatos a través de la red se ha vuelto una práctica imprescindible. Con la prolífica expansión de internet y la dinámica web 2.0, complementada con la omnipresencia de los teléfonos móviles, se ha inaugurado una nueva era de versatilidad en la difusión de ofertas laborales en línea, convirtiéndola en una herramienta sumamente eficaz para la atracción de talento.

La llegada de las redes sociales y los portales de reclutamiento ha revolucionado aún más la labor de los head hunters, otorgándoles una aproximación más precisa y flexible hacia los candidatos, y proporcionando una cantidad abrumadora de datos e información que anteriormente era inalcanzable mediante métodos convencionales. Los perfiles en redes sociales, si son gestionados y utilizados meticulosamente, permiten un acceso casi íntimo al interior del candidato potencial. Según (Castells, 1997) “un análisis 2.0 minucioso y objetivo, respaldado por las técnicas adecuadas y el uso de aplicaciones y herramientas pertinentes, puede ser determinante para confirmar si un individuo encaja con el perfil deseado para el puesto, todo ello en un tiempo récord, con un costo mínimo y un alto grado de certeza”.

Esta evolución en el reclutamiento no solo implica un cambio en la forma de gestionar la selección de personal, sino que también abre nuevos horizontes en la captación de talento.



Asimismo, ha mejorado la gestión gracias al desarrollo de soluciones tecnológicas específicas para Recursos Humanos, o como se conoce hoy día, Gestión del Talento Humano (GTH). Estas soluciones y software permiten optimizar y automatizar los procesos, así como gestionar los datos e información de manera digital.

Además, este contacto ya no es unilateral. Los candidatos están cada vez más informados sobre el mundo empresarial y cuentan con todas las herramientas necesarias para proporcionar retroalimentación valiosa a las empresas, formando parte activa de la vorágine digital y contribuyendo así a su propia evolución constante.

El panorama del reclutamiento y la selección de profesionales ha experimentado una transformación significativa en la era digital en la que vivimos. En este contexto, surgen diversas herramientas y plataformas en línea que facilitan y optimizan los procesos de búsqueda y contratación de talento. En este sentido, resulta pertinente destacar algunos de los medios online más relevantes que se utilizan para seleccionar y reclutar a los profesionales en la actualidad. (Blasco, 2004).

Según (Blasco, 2004. P. 47) Uno de los métodos más comunes es el uso de formularios virtuales, los cuales se implementan a través de plataformas como Google Forms. Estos formularios se envían a los candidatos y contienen una serie de preguntas cerradas que permiten evaluar diversos aspectos relacionados con su experiencia, habilidades y competencias. La ventaja de esta herramienta radica en su capacidad para agilizar el proceso de selección al permitir el envío instantáneo de cuestionarios a múltiples candidatos, lo que facilita el proceso de cribado y evaluación. Además, mediante la asignación de puntuaciones a las respuestas, es posible clasificar a los aspirantes y seleccionar a aquellos que mejor se ajusten a los requisitos del puesto.

Otro recurso ampliamente utilizado es el Sistema de Seguimiento de Candidatos (Applicant Tracking System), que consiste en un software diseñado para organizar y gestionar todo el proceso de selección de manera eficiente. Desde que un candidato se postula para un puesto hasta que es contratado, el sistema se encarga de registrar y hacer seguimiento de todas las etapas del proceso, incluyendo pruebas, entrevistas y evaluaciones. Esta herramienta resulta especialmente útil para optimizar el tiempo y reducir los costos asociados

al reclutamiento, al tiempo que facilita la segmentación de los datos según las necesidades y estrategias de selección de la empresa. (Cabrera, 2012).

La inteligencia artificial (IA) ha emergido como una poderosa aliada en el ámbito del reclutamiento, permitiendo a las empresas identificar y atraer a los candidatos más adecuados de manera predictiva. Mediante el análisis de datos y patrones de contratación previos, la IA ayuda a definir con precisión el perfil ideal para un determinado puesto de trabajo. Asimismo, esta tecnología facilita la comunicación con los candidatos a través de correos electrónicos automatizados y el análisis de su presencia en redes sociales para obtener información adicional sobre sus intereses y habilidades. De esta manera, se agiliza el proceso de selección y se garantiza una mayor eficacia en la identificación de talento. (Álvarez, 2019, p.61.)

Según (Carrasco, 2020) Las entrevistas a través de videos o Smart Video constituyen otra herramienta innovadora que está ganando popularidad en el ámbito del reclutamiento. Este formato permite a los candidatos presentarse ante la empresa a través de grabaciones de video en las que responden a una serie de preguntas previamente definidas. Esta modalidad ofrece numerosas ventajas tanto para los reclutadores como para los candidatos. Por un lado, permite a las empresas evaluar de manera más precisa las habilidades comunicativas y la personalidad de los aspirantes, así como realizar un filtrado inicial para identificar a los candidatos más idóneos. Por otro lado, brinda a los candidatos la oportunidad de destacar sus habilidades y experiencias de manera más dinámica y personalizada.

El Videocurrículum es otra herramienta que ha cobrado relevancia en el contexto actual, permitiendo a los candidatos presentar su perfil de manera más visual y atractiva. Consiste en la grabación de un video en el que el candidato expone su experiencia laboral, habilidades, fortalezas y debilidades, ofreciendo así una visión más completa de su perfil profesional. Esta modalidad no solo facilita la evaluación de las habilidades comunicativas y el estilo personal del candidato, sino que también permite a los reclutadores obtener una impresión más vívida y auténtica de su idoneidad para el puesto. informe de LinkedIn Global Recruiting Trends (2018)

Es por ello por lo que, la evolución de las tecnologías y la creciente digitalización de los procesos de reclutamiento han dado lugar a una amplia gama de herramientas y

plataformas en línea que están transformando la forma en que las empresas seleccionan y reclutan a su personal. Desde formularios virtuales y sistemas de seguimiento de candidatos hasta inteligencia artificial y entrevistas en video, estas herramientas ofrecen una mayor eficiencia, precisión y personalización en el proceso de selección, permitiendo a las empresas identificar y atraer al talento más adecuado para sus necesidades.

Según Naranjo (2012), el ámbito empresarial ha experimentado una serie de transformaciones significativas en la conceptualización del trabajador a lo largo del tiempo. Lo que una vez fue considerado simplemente como "personal" o "recursos humanos" ha evolucionado hasta el término más contemporáneo de "talento humano". Este cambio de nomenclatura refleja una evolución en la percepción y el valor otorgado a las personas dentro de una organización. Inicialmente, en el siglo XIX, el proceso de contratación se limitaba a un registro de nómina gestionado por un especialista, marcando así el surgimiento del primer departamento de personal en Estados Unidos.

Contreras, Camacho y Badrán (2017) señalan la creciente importancia de las herramientas digitales, especialmente la Web 2.0, en el ámbito del reclutamiento y la selección de personal. Esta nueva era digital facilita la conexión entre candidatos y empleadores, permitiendo establecer relaciones de manera más eficiente y superando barreras geográficas. Este enfoque no solo agiliza el proceso de reclutamiento, sino que también reduce costos y tiempos, al tiempo que mejora la imagen de la empresa y fortalece su marca.

Por otro lado, (Torres et al.,2019) explican la diferencia entre las fuentes de reclutamiento interno y externo. El reclutamiento interno se centra en aprovechar los recursos humanos ya presentes en la empresa, lo que puede resultar en una reducción del tiempo y los costos asociados al proceso de contratación. En contraste, el reclutamiento externo implica la búsqueda de candidatos fuera de la organización, ampliando así las opciones disponibles para la selección del mejor talento.

Además, en los últimos años, el proceso de reclutamiento ha experimentado una transformación significativa en las organizaciones, pasando de métodos tradicionales y estáticos a un enfoque más dinámico e interconectado. Este cambio no solo ha agilizado la

identificación de candidatos cualificados, sino que también ha integrado modelos de evaluación más completos, que van más allá de la experiencia y los conocimientos técnicos, para considerar también habilidades como la empatía, la resolución de conflictos, la innovación y la creatividad. (Páez y Bustamante, 2020 párr.1.)

Hablemos de inteligencia artificial

En este capítulo se desarrollará el concepto de Inteligencia artificial (IA), su línea de tiempo, sus avances y los desafíos a los que se enfrenta una organización implementando la misma en sus procesos.

Para comenzar, es crucial definir la IA como una disciplina científica que se remonta a los albores de la informática. Su génesis oficial puede situarse en un curso de verano en 1940, donde los precursores estadounidenses McCarthy, J., Minsky, M., Rochester, N., & Shannon, C. (2006). sembraron las semillas del concepto. Para ellos, la IA no solo buscaba emular la inteligencia humana, sino también la de otras entidades, incluyendo la animal, vegetal, social y filogenética.

Sin embargo, es Alan Turing quien ostenta el título de padre de la Inteligencia Artificial. (Turing, 1950. P 30) proporcionó una visión pionera en su artículo "Computing Machinery and Intelligence", donde introdujo el célebre Test de Turing. Este test evaluaba la capacidad de una máquina para razonar de manera equiparable a un ser humano, planteando la pregunta fundamental: ¿Puede una máquina pensar como un humano? Este concepto revolucionario impulsó el desarrollo y la reflexión en torno a la IA.

Según el AI HLEG ², establecido por la Comisión Europea, la IA se define como sistemas capaces de comportarse inteligentemente al analizar su entorno y llevar a cabo acciones con cierto grado de autonomía para alcanzar objetivos específicos. Estos sistemas pueden manifestarse como software que opera en el mundo virtual, como los asistentes de voz y los motores de búsqueda, o como componentes integrados en dispositivos físicos, como drones o dispositivos de Internet de las cosas.

² Grupo de Expertos de Alto Nivel en Inteligencia Artificial

La búsqueda de replicar la capacidad cognitiva humana en las máquinas ha sido un objetivo fundamental en el desarrollo de la inteligencia artificial (IA). Desde su conceptualización, se ha aspirado a que los ordenadores puedan realizar tareas que antes solo eran posibles para la mente humana. Margaret Boden, en su obra, destaca este propósito central de la inteligencia artificial: equipar a las máquinas con la capacidad de comprender, razonar y actuar de manera autónoma, en un esfuerzo por emular la mente humana en su funcionamiento. (Boden, 2017. P 47).

El punto de partida oficial para la era moderna de la inteligencia artificial se sitúa en el año 1956, durante la Conferencia de Dartmouth, donde figuras prominentes como McCarthy, J., Minsky, M., Rochester, N., & Shannon, C. (2006). acuñaron formalmente el término "Inteligencia Artificial". Este hito marcó el comienzo de un campo de estudio que ha evolucionado rápidamente desde entonces, explorando diferentes enfoques y metodologías para alcanzar los objetivos de la IA (Alandete, 2011).

Sin embargo, es crucial señalar que la verdadera consolidación de la IA como disciplina científica ocurrió en 1987, según lo planteado por Russell & Norvig (1996). Este momento fue crucial ya que implicó una redefinición tanto del contenido como de la metodología de trabajo dentro del campo de la IA. A partir de entonces, se han producido avances significativos que han impulsado el desarrollo y la aplicación de la inteligencia artificial en una variedad de campos.

El ascenso de la inteligencia artificial a la prominencia pública comenzó a finales del siglo XX y principios del XXI, con una serie de hitos que capturaron la imaginación del mundo y demostraron el potencial de esta tecnología. Uno de los momentos más icónicos fue en 1997, cuando IBM sorprendió al mundo al demostrar que su supercomputadora Deep Blue era capaz de vencer al campeón mundial de ajedrez, Garry Kasparov (Berzal, 2017). Este evento fue un catalizador importante, ya que mostró claramente cómo la IA podía superar incluso a los expertos humanos en campos de habilidad mental.

Otro hito significativo fue el desarrollo de (Watson, 2011) otra creación de IBM, que fue capaz de competir y ganar contra los mejores concursantes en el programa de televisión Jeopardy. Watson demostró una comprensión sorprendente del lenguaje natural y la

capacidad de razonamiento, lo que subrayó aún más el potencial de la inteligencia artificial para superar desafíos complejos en el mundo real.

El lanzamiento de asistentes virtuales como Siri, Google Now y Cortana entre 2011 y 2014 marcó un punto de inflexión en la adopción generalizada de la IA en la vida cotidiana (Berzal, 2017; Iglesias, 2016). Estos asistentes no solo demostraron capacidades de reconocimiento de voz y comprensión del lenguaje natural, sino que también incorporaron elementos de aprendizaje automático y aprendizaje profundo, sentando las bases para la próxima ola de innovación en inteligencia artificial.

Desde entonces, el campo de la inteligencia artificial ha seguido avanzando a un ritmo vertiginoso, con aplicaciones que abarcan desde la conducción autónoma hasta la atención médica personalizada. La IA se ha convertido en una fuerza transformadora en la sociedad moderna, con el potencial de revolucionar industrias enteras y cambiar fundamentalmente la forma en que vivimos y trabajamos (Agreda, 2016).

Según (Martinez, 2022. P 48) uno de los aspectos más fascinantes de la inteligencia artificial es su capacidad para aprender y adaptarse con el tiempo. Los algoritmos de aprendizaje automático y aprendizaje profundo permiten que las máquinas mejoren continuamente su rendimiento a medida que se exponen a más datos y experiencias. Este enfoque basado en datos ha demostrado ser increíblemente poderoso, permitiendo avances en áreas como el reconocimiento de patrones, el procesamiento del lenguaje natural y la toma de decisiones autónomas.

A medida que la inteligencia artificial continúa avanzando, también surgen importantes consideraciones éticas y sociales. El impacto de la IA en el empleo, la privacidad y la seguridad plantea desafíos complejos que deben abordarse de manera cuidadosa y deliberada. Es crucial que la sociedad trabaje en colaboración para garantizar que la inteligencia artificial se utilice de manera responsable y para el beneficio de todos. (Granados, 2022)

Línea de tiempo “inteligencia artificial”

1. 1936: La máquina de Turing
-

- a. Alan Turing publica su famoso artículo "On Computable Numbers, with an-
Aplicación to the Entscheidungsproblem", en el cual introduce la idea de una
máquina teórica capaz de llevar a cabo cualquier cálculo computable. Esta
máquina, conocida como "Máquina de Turing", se convierte en un concepto
fundamental en el desarrollo de la computación y la inteligencia artificial.
(Marinelli et al., 2013).

 2. 1956: La conferencia de Dartmouth: El término "Inteligencia Artificial" se acuña
oficialmente en la Conferencia de Dartmouth, un evento que marcó el inicio de la
investigación formal en el campo de la IA (Guillén, 2010).

 3. Década de 1950-1960: Primeras investigaciones
 - a. Durante esta época, los pioneros de la inteligencia artificial, como Allen
Newell, Herbert A. Simón, John McCarthy, Marvin Minsky y otros,
comienzan a desarrollar los primeros programas de IA y teorías
fundamentales (Carreño, Fuentes, & Tarazona, 2011).

 4. Década de 1960-1970: Desarrollo temprano
 - a. Se realizan avances significativos en IA con el desarrollo de programas
que pueden resolver problemas matemáticos y de lógica, como el
programa Logic Theorist (López, 2013).

 5. Década de 1980: Auge de la IA y "Invierno de la IA"
 - a. La IA experimenta un período de crecimiento y optimismo con el
desarrollo de sistemas expertos y tecnologías basadas en el conocimiento.

 - b. Sin embargo, hacia fines de la década de 1980, el progreso de la IA se
estanca y se produce el "Invierno de la IA", un período de desilusión y
reducción de la financiación para la investigación en IA (Marinelli, y
otros, 2013).
-
-

6. Década de 1990: Renacimiento de la IA

- a. La IA experimenta un resurgimiento con nuevos enfoques, como el uso de redes neuronales y algoritmos genéticos, lo que impulsa el desarrollo de sistemas más sofisticados (Noboa & Granizo, 2013).

7. Década de 2000: Avances en aprendizaje automático

- a. Se producen avances significativos en el campo del aprendizaje automático, especialmente con algoritmos de aprendizaje profundo que permiten a las máquinas procesar grandes cantidades de datos y aprender patrones complejos (Otero, y otros, 2014).

8. Década de 2010: La IA en la vida cotidiana

- a. La IA se vuelve más ubicua en la vida cotidiana con la aparición de asistentes virtuales, sistemas de recomendación, vehículos autónomos y otras aplicaciones prácticas (Cecchi, y otros, 2010).

9. Década de 2020: Continuo desarrollo y desafíos éticos

- a. La IA continúa avanzando en diversas áreas, como medicina, robótica, análisis de datos y más.
- b. Sin embargo, surgen debates y preocupaciones sobre la ética y el impacto social de la IA, lo que lleva a un mayor enfoque en la responsabilidad y la regulación.

Inteligencia Artificial en los procesos de reclutamiento y selección:

La evolución en los procesos de reclutamiento y selección, y en general en todo lo que tiene que ver con gestión humana en las empresas, responde a diversos criterios y antecedentes de gran relevancia. En primer lugar, es conveniente traer a colación que los procesos reclutamiento y selección han tenido un avance importante lo cual ha impactado de

gran manera la agilidad y eficiencia, el Reclutamiento y la selección de personal anteriormente se reducía a lo que los candidatos presentaban en su hoja de vida de manera escrita y muchas veces no se tenían en cuenta otros aspectos psicosociales como; estilo de vida, intereses, competencias y se limitaba a la labor y no a la persona. (Reyes, Gómez, & Ramos, 2021).

Hoy día la tecnología abre diversas alternativas, facilitando a los reclutadores la selección de su personal, lo que representa para las empresas optimización de tiempos y costos, así como manejo de buenas prácticas eliminación de sesgos al seleccionar un candidato.

Según (Perdomo & Arango, 2019) en la era actual, marcada por el vertiginoso avance de la información y la interconexión global, se evidencia de manera creciente la trascendencia de la gestión del talento humano en las organizaciones. Este fenómeno se manifiesta con claridad en el reconocimiento cada vez mayor por parte de las empresas de la importancia vital de atraer y retener talento de alta calidad. Por su parte (Salinas y Malpartida; 2020) señalan que las exigencias impuestas a las compañías en relación con su capital humano están íntimamente ligadas a la necesidad imperante de sobrevivir en mercados caracterizados por niveles de competitividad en constante ascenso. Esta presión competitiva impulsa a las organizaciones a adoptar una amplia gama de herramientas y estrategias para atraer a los mejores talentos disponibles en el mercado laboral.

La dinámica actual ha generado una notable transformación en los procesos de reclutamiento y selección de personal. Los métodos tradicionales, que en el pasado pudieron haber sido efectivos, hoy se consideran obsoletos y poco eficientes para satisfacer las demandas de un entorno empresarial en constante cambio y evolución. En su lugar, se ha abierto paso a un enfoque más conectado, tecnológicamente avanzado y centrado en la innovación. Este enfoque se fundamenta en la utilización de herramientas y técnicas vanguardistas que permiten identificar de manera precisa el potencial de los candidatos y adaptarse con agilidad a las transformaciones que experimentan los procesos de gestión empresarial.

La conectividad ha emergido como un elemento central en esta nueva era de gestión del talento humano. La interconexión global facilitada por la tecnología ha eliminado las barreras geográficas y ha abierto un vasto abanico de oportunidades tanto para las organizaciones como para los profesionales en busca de nuevas oportunidades laborales. Las plataformas digitales especializadas en reclutamiento y selección de personal, junto con las redes sociales profesionales, han democratizado el acceso a las ofertas de empleo y han permitido a los reclutadores identificar y contactar a candidatos altamente calificados en cualquier parte del mundo. (Solas, 2019)

Además de la conectividad, la gestión tecnológica desempeña un papel fundamental en la evolución de las prácticas de atracción y retención de talento. El desarrollo y la implementación de sistemas de gestión del talento basados en la inteligencia artificial y el análisis de datos han revolucionado la forma en que las empresas identifican, evalúan y seleccionan a sus empleados. Estas herramientas permiten realizar un análisis profundo del perfil de los candidatos, identificando no solo sus habilidades y experiencia, sino también su potencial de crecimiento y su compatibilidad con la cultura organizacional. (Agreda, 2016)

La utilización de instrumentos y técnicas innovadoras se ha convertido en un elemento distintivo de las estrategias de atracción y retención de talento en las organizaciones modernas. Desde la aplicación de pruebas psicométricas avanzadas hasta la utilización de algoritmos de machine learning para predecir el desempeño laboral, las empresas están explorando nuevas formas de evaluar el potencial y la idoneidad de los candidatos. Estas técnicas no solo permiten identificar a los mejores talentos disponibles, sino que también ayudan a reducir sesgos y aumentar la objetividad en los procesos de selección. (Iturbide, 2022)

La inteligencia artificial se ha convertido en una herramienta muy valiosa para los procesos de reclutamiento y selección los cuales han sido bien recibidos para muchas organizaciones, para el caso de nuestra empresa de investigación (empresa del sector retail) parte de los procesos de selección se realizan mediante IA utilizando la plataforma AIRA un software que permite procesos ágiles e inclusivos tanto para los profesionales como para los

candidatos mediante la centralización de hojas de vida, pruebas técnicas, psicotécnicas, video entrevistas entre otros aspectos que ayudan a ponderar los mejores candidatos generando contrataciones exitosas. (Abeliuk & Gutiérrez, 2021).

Así mismo (Abeliuk & Gutiérrez, 2021) afirman que las herramientas impulsadas por la inteligencia artificial (IA) han transformado radicalmente los procesos de reclutamiento y selección, proporcionando a las organizaciones una amplia gama de opciones para identificar y evaluar el talento más adecuado. Estas innovaciones van desde la utilización de videos para evaluar a los candidatos hasta la implementación de tecnologías blockchain y el uso de bots inteligentes, cada una aportando su propia perspectiva y valor al proceso de contratación.

La bibliografía estudiada hasta el momento deja entre ver que cada vez son más compañías en el mundo y Colombia que se encuentran explorando la creciente tendencia de utilizar videos para interactuar con posibles candidatos. Este enfoque no solo agrega un nivel de autenticidad a la experiencia del candidato, sino que también puede mejorar significativamente el atractivo de las oportunidades laborales. Según estadísticas de People Scout del 2017, las publicaciones de empleo en plataformas como Facebook que incorporan videos pueden aumentar hasta un 36% el número de solicitudes recibidas. La IA desempeña un papel crucial aquí al ayudar a las empresas a identificar candidatos cuyas habilidades y personalidades se alineen de manera más precisa con las necesidades de la vacante. Esta capacidad para preseleccionar candidatos de manera eficiente no solo ahorra tiempo y recursos, sino que también garantiza que se tomen decisiones de contratación más informadas y acertadas.

Pasando a la tecnología blockchain (ANDES, 2023), se ve cómo esta innovación ha trascendido su origen en el ámbito de las criptomonedas para convertirse en un recurso valioso en el reclutamiento y la selección de talento. La capacidad de transferir datos de manera segura y transparente a través de cadenas de bloques ofrece una serie de beneficios para los procesos de contratación. En primer lugar, la automatización de los procesos a través de contratos inteligentes puede simplificar tareas como la verificación de referencias académicas y la validación de la información del candidato. Además, al garantizar la

integridad de los datos, la tecnología blockchain contribuye a la construcción de relaciones de confianza entre los reclutadores y los candidatos. Esto es especialmente relevante en un entorno donde la verificación de antecedentes y la autenticidad de la información son fundamentales para la toma de decisiones de contratación.

Los bots inteligentes representan otra herramienta poderosa en el arsenal de la IA para el reclutamiento y la selección de talento. Estos programas automatizados pueden analizar rápidamente grandes volúmenes de currículums vitae y perfiles de candidatos, identificando aquellos que mejor se ajustan a los criterios específicos de la empresa. Más allá de simplemente filtrar candidatos, los bots también pueden interactuar con los aspirantes, enviándoles pruebas, juegos o actividades de gamificación diseñadas para evaluar sus habilidades y competencias de manera más dinámica. Esta interacción no solo brinda a los candidatos una experiencia más interactiva y atractiva, sino que también proporciona a los reclutadores datos más ricos y detallados para tomar decisiones informadas sobre la idoneidad de cada candidato. (ANDES, 2023, pág. 12)

Al profundizar en estas herramientas, es importante considerar cómo están transformando fundamentalmente el panorama del reclutamiento y la selección de talento. Más allá de simplemente agilizar los procesos existentes, la IA está permitiendo a las organizaciones replantearse completamente la forma en que encuentran, evalúan y seleccionan candidatos. Al aprovechar el poder de la IA, las empresas pueden superar los desafíos tradicionales asociados con el reclutamiento, como el sesgo inconsciente y la falta de datos objetivos, para tomar decisiones más justas, objetivas y eficientes.

Plataformas de selección basadas en Inteligencia Artificial:

Existen hoy por hoy varias herramientas que impulsan mediante inteligencia artificial los procesos de reclutamiento y selección en las empresas, su objetivo además de captar el mejor talento es automatizar los procesos de la compañía eliminando sesgos y defectos en el camino.



Las aplicaciones de diferente software con inteligencia artificial han incursionado en las áreas de talento humano generando un avance tal que estos procesos se mueven como una palanca de cambios mediante algoritmos que hoy ayudan a miles de reclutadores y directivos en los procesos de selección y posteriormente contratación, convirtiendo el rol de gestión humana en socio estratégico y dejando de lado las tareas operativas en las que siempre se ha centrado.

Según un estudio de Geekflare (Nath, 2023) entre las mejores herramientas con inteligencia artificial para la selección son:

“-Humanly: realiza entrevistas virtuales impulsadas por inteligencia artificial e interacciones por chat automatizadas para así obtener los mejores resultados en la contratación.

- Fetcher: proporciona lotes seleccionados de diversos talentos mediante el abastecimiento y la divulgación.
- Manatal: Proporciona la búsqueda rápida de candidatos, es un software que permite la interfaz con los mejores candidatos puntuándolos de acuerdo con el perfil del cargo.
- Paradox: es un software de reclutamiento conversacional que reduce las tareas administrativas y repetitivas de los reclutadores a un 0%, programa entrevistas de manera automática, soporte en idiomas y evaluaciones visuales sobre el mejor candidato a contratar.
- Findem: crea mediante inteligencia artificial una canalización diversa y altamente dirigida y abastecimiento personalizado.
- CVViz: este modelo automatiza la búsqueda de los candidatos, ofrece información del proceso de contratación entre otros aspectos.



- TurboHire: ofrece una automatización de contratación completa impulsada por IA, e integra bolsas de trabajo, evaluaciones y proveedores de verificación de antecedentes.
- Eightfold: usa inteligencia artificial intuitiva y ágil de aprendizaje profundo y toma decisiones informadas a través de la colaboración.
- HireEZ: facilita la contratación de talentos con sincronización de los ATS. Evita ver candidatos irrelevantes y adoptar aquellos que se adaptan a la organización.
- Xor: esta plataforma utiliza diversos sistemas de inteligencia artificial, abastecimiento creativo a través de ferias profesionales virtuales y marketing.
- Tengai: herramienta ágil y libre de estereotipos o sesgos inconscientes, puede automatizar entrevistas de selección y reducir costos de contratación hasta un 0%.”.

Como se puede evidenciar el mercado laboral cada vez es más competitivo y encontrar al candidato ideal resulta una tarea desafiante, sin embargo, a través del uso de inteligencia artificial esto se convierte en una oportunidad tecnológica revolucionaria que ayuda a tomar decisiones desde los datos, ahorra tiempo y finalmente ayudan a generar efectividad en los procesos de contratación de personal. (Ribes et al., 2018)

Otros estudios como el de Future of People (Rodríguez, 2021) mencionan otras herramientas que como HR Manager se podrían utilizar tales como: “Textio, Beamey, Hiredscore, Ceipal, Pomato, Hirevue, Samartpal, Mya, Wade & Wendy, Jobs301.com entre otras” las cuales define como las últimas tendencias en reclutamiento y selección de personal y ayudan a identificar a su vez que tanto se adecuan a la cultura de una determinada empresa.

Sin duda la inclusión de herramientas de inteligencia artificial impone o desafía a las organizaciones en un tema de transformación cultural, genera la idea de incluir

tecnología a lo que usualmente hacen los profesionales de talento humano y buscar así mismo el equilibrio por humanizar estos procesos con el fin de que el candidato viva una experiencia agradable y se sienta acompañado.

En la actualidad ya no es nuevo hablar de temas de inteligencia artificial en muchos procesos de la vida y menos con los que tiene que ver con talento humano. Para el caso de nuestra investigación abordaremos el software Aira que actualmente se aplica en los procesos de reclutamiento y selección en la empresa del sector retail Colombo Chilena quien será nuestro participante en este estudio, analizaremos la situación actual del proceso de su selección con la aplicación de esta herramienta de inteligencia artificial y evaluaremos la pertinencia de la misma en la organización a fin de emitir posibles recomendaciones que ayuden a ser más eficiente el proceso. Para tal efecto es importante contemplar en este marco teórico algunos conceptos importantes que serán referentes y darán guía en la investigación.

Procesos de reclutamiento y selección en Pandemia:

La irrupción del COVID-19 ha marcado un hito sin precedentes en la manera en que las organizaciones llevan a cabo sus procesos de reclutamiento y selección. Desde que la Organización Mundial de la Salud declaró oficialmente la pandemia el 11 de marzo de 2020, el mundo empresarial se ha visto inmerso en un torbellino de incertidumbre y desafíos sin precedentes. Esta crisis global ha planteado interrogantes cruciales sobre cómo las empresas podrían adaptarse para mantener su viabilidad y competitividad en un mercado laboral en constante cambio y bajo condiciones nunca experimentadas. (Espectador, 2002)

En este sentido los líderes de recursos humanos se han encontrado frente a un panorama complejo, enfrentando una multiplicidad de desafíos que han puesto a prueba su capacidad para asegurar la continuidad operativa de las empresas en un entorno volátil y en constante evolución. Es importante reconocer que cada organización, dependiendo de su

sector y contexto específico, ha enfrentado retos únicos y situaciones particulares que han requerido respuestas adaptadas y estrategias personalizadas. (GenomaWork, 2021)

Según (Kleison, 2023) la aparición de la pandemia ha sido un acontecimiento totalmente inesperado, que ha trastocado radicalmente la forma en que nos relacionamos, trabajamos y llevamos a cabo nuestras actividades diarias. Ha supuesto una transformación social profunda, que ha obligado a las empresas a replantearse sus modelos de negocio y adoptar nuevas formas de operar en un mundo cada vez más digitalizado y globalizado.

En este sentido, diversos expertos, como Alles (2020), señalan que una de las primeras medidas que las organizaciones deben tomar para hacer frente a la crisis y prepararse para situaciones similares en el futuro es reconsiderar sus enfoques de liderazgo y gestión. Esto implica no solo adaptarse a los cambios inmediatos provocados por la pandemia, sino también adoptar una mentalidad proactiva y orientada hacia la innovación y la resiliencia.

1. Entrevistas virtuales: En vista de la emergencia sanitaria se optó por recurrir a herramientas de plataformas como: Zoom, Teams, Skype, permitiendo a los reclutadores y candidatos interactuar de una manera segura sin necesidad de tener contacto físico.
 2. Evaluaciones Online: Aunque muchas organizaciones antes de la llegada de pandemia ya tenían implementadas plataformas de pruebas, muchas organizaciones tuvieron que ajustarse a este estilo de pruebas por medio de formulario de Google o por formatos en Excel que facilitarían la presentación de pruebas a los candidatos seleccionados para dar continuidad a sus procesos.
 3. Reinención: la pandemia generó que muchas organizaciones migraran al trabajo remoto, lo cual hizo que algunos de los procesos se digitalizaran y se diera mayor enfoque a las habilidades digitales, adaptabilidad y aprendizaje autónomo y digital.
-

4. la pandemia del covid-19 ha supuesto una agilización de los procesos de reclutamiento y selección bastante elevado. Esta pandemia permitió reducir un 46% el tiempo de ejecución de estos procesos, según un estudio realizado por Edgardo Martínez, Gerente General de una empresa de contratación.

Procesos de reclutamiento y selección post – pandemia:

A medida que la pandemia COVID19 comienza a disminuir y las restricciones se levantan gradualmente en enfoque de los procesos de reclutamiento y selección genera muchos cambios positivos, a continuación, algunos escenarios:

1. Entrevistas virtuales: Este tipo de entrevistas permiten a los candidatos participar en convocatorias sin importar su ubicación geográfica. Esto amplía el alcance de reclutamiento de las empresas y brinda oportunidades a personas que de otra manera no podrían participar. (Vanegas, et al, 2022).

Las entrevistas virtuales eliminan la necesidad de desplazamientos tanto para los candidatos como para los reclutadores. Esto ahorra tiempo y reduce los costos asociados con los viajes, como el transporte y el alojamiento, permiten a los candidatos y reclutadores programar las entrevistas en horarios más convenientes para ambas partes. Esto facilita la conciliación entre el trabajo y otros compromisos personales.

2. Trabajo Remoto y/o teletrabajo: La pandemia trascendió en muchos cambios organizacionales entre ellos las empresas pudieron evaluar que el trabajo remoto es factible y que las personas pueden ser más productivas. (Rodríguez, 2021)

La evolución del teletrabajo en Colombia ha sido notable en los últimos años, con un crecimiento exponencial catalizado por la irrupción del COVID-19 y las consiguientes medidas de confinamiento y distanciamiento social. Aunque esta



modalidad laboral no era del todo nueva en el país, su adopción se aceleró de manera significativa durante la pandemia.

Según estadísticas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min TIC), en el año 2020, un total de 209,173 empleados colombianos se convirtieron en teletrabajadores. Esta cifra representó un aumento del 71% con respecto a 2018, cuando solo 122,278 personas estaban empleadas bajo esta modalidad.

El panorama actual del teletrabajo en Colombia ha generado un amplio espectro de reflexiones y estudios sobre su impacto en diversos aspectos de la vida laboral y personal de los trabajadores. En este sentido, la investigación realizada por Sánchez (2021) destaca algunos de los principales desafíos y beneficios asociados con el teletrabajo.

Entre los problemas identificados se encuentran el manejo del estrés, las dificultades ergonómicas y los retos psicosociales que pueden surgir al trabajar remotamente. No obstante, también se evidencian aspectos positivos, como un aumento en la productividad, la reducción de interrupciones, una mayor autonomía en la gestión del tiempo y un mejor equilibrio entre la vida personal y laboral.

La adopción generalizada del teletrabajo ha traído consigo una serie de cambios significativos en la cultura organizacional y en las prácticas de contratación de las empresas colombianas. En primer lugar, se observa un mayor enfoque en la diversidad e inclusión en el ámbito laboral. Las organizaciones están ampliando sus horizontes para reclutar candidatos de diversos orígenes y experiencias, reconociendo el valor añadido que aporta la diversidad a sus equipos y procesos. (GenomaWork, 2021)

Además, la situación actual ha impulsado la adopción de nuevas tecnologías y metodologías en el proceso de contratación. Herramientas como chatbots y algoritmos de filtrado de programas están siendo utilizadas para seleccionar a los

nuevos empleados de manera más eficiente y objetiva. Estas innovaciones no solo agilizan el proceso de reclutamiento, sino que también ayudan a identificar talento de manera más precisa, contribuyendo así a la formación de equipos más diversos y cualificados.

En el ámbito de los recursos humanos, la pandemia ha tenido un impacto significativo en la percepción y la importancia de esta área dentro de las empresas. La necesidad de adaptación y reestructuración frente a los desafíos planteados por la crisis sanitaria ha puesto de manifiesto la relevancia de los departamentos de recursos humanos en la gestión del cambio y la transformación digital. La capacidad de adaptación y flexibilidad demostrada por estos equipos ha sido fundamental para impulsar iniciativas como el teletrabajo y promover una cultura organizacional más ágil y receptiva a los cambios.

En este contexto, es evidente que el teletrabajo ha marcado un punto de inflexión en la forma en que las empresas colombianas gestionan su fuerza laboral y organizan su trabajo. Si bien presenta desafíos y oportunidades únicas, su adopción generalizada ha demostrado ser beneficiosa en términos de productividad, flexibilidad y equilibrio entre la vida laboral y personal. A medida que el teletrabajo continúe evolucionando, es crucial que las organizaciones sigan adaptándose y aprovechando las oportunidades que esta modalidad ofrece para impulsar la innovación y el crecimiento sostenible.

Para muchas empresas asumir este nuevo reto post COVID19 ha sido todo un desafío pues tuvieron que reaccionar rápidamente para dar continuidad a sus negocios, algunas instituciones o empresas de consultoría dedicadas a asesorar las áreas de talento humano han venido desplegando una serie de estrategias que las empresas pueden interiorizar de acuerdo con sus necesidades. (Espectador, 2002)

El informe de Tendencias Globales de Capital Humano (2021), elaborado por la consultora Deloitte, representa una exhaustiva exploración de las dinámicas cambiantes en

el ámbito laboral a nivel mundial. Al encuestar a 6.000 profesionales de 99 países, incluyendo 3.630 ejecutivos de alto nivel, se revelan estrategias clave destinadas a promover el bienestar, el liderazgo efectivo, la infraestructura adecuada, nuevas direcciones para el trabajo y una comunicación eficaz.

En un mundo donde la salud mental y el bienestar son cada vez más reconocidos como componentes fundamentales para el rendimiento laboral y la satisfacción personal, la integración de programas de bienestar dentro del entorno laboral se ha convertido en una prioridad. Más allá de simples iniciativas, se aboga por la construcción de una cultura organizacional que fomente la salud y el bienestar, integrando estas preocupaciones en las políticas, procesos y programas de gestión, así como en el diseño de los espacios físicos de trabajo y las plataformas virtuales.

La flexibilidad y la autonomía emergen como pilares esenciales en la gestión del talento. Los colaboradores deben ser empoderados para abordar los desafíos empresariales de manera proactiva, alejándose de estructuras jerárquicas rígidas hacia enfoques más colaborativos y orientados a resultados. Esto implica una redistribución del poder decisional y una mayor agencia para los propios empleados en la planificación y ejecución de tareas.

La gestión de datos de la fuerza laboral se presenta como una herramienta invaluable en la era digital, proporcionando información en tiempo real sobre las habilidades y capacidades de los trabajadores. Este enfoque data-driven permite una toma de decisiones más informada y estratégica en materia de desarrollo del talento y asignación de recursos humanos.

El liderazgo efectivo se redefine en función de la volatilidad y la incertidumbre del entorno empresarial actual. Se enfatiza la importancia del coaching, el trabajo en equipo y la capacidad de adaptación como habilidades críticas para los líderes del futuro. La capacidad de aprender y evolucionar constantemente se convierte en un requisito

indispensable para guiar a los equipos hacia el éxito en un contexto cambiante y competitivo.

La transición del trabajo centrado en la producción hacia un enfoque orientado a resultados implica un cambio cultural profundo en las organizaciones. Este cambio de mentalidad requiere una reevaluación de las métricas de desempeño y una mayor flexibilidad en la forma en que se definen y se persiguen los objetivos empresariales.

La reconfiguración del trabajo se presenta como una capacidad organizativa fundamental, que debe ser integrada de manera permanente en las operaciones empresariales. Esto implica un cambio en la percepción del trabajo como un proyecto o iniciativa aislada, hacia una comprensión más amplia de la flexibilidad laboral como un elemento central de la estrategia empresarial.

El desarrollo del talento humano adquiere una nueva dimensión, centrada en la identificación, el cultivo y el aprovechamiento del potencial de cada colaborador. Se reconoce la importancia de las habilidades humanas clave, como el análisis, la síntesis, la resolución de problemas y la inteligencia social, en el éxito organizacional a largo plazo.

La automatización del trabajo se presenta como una oportunidad para mejorar la productividad y la eficiencia, pero también plantea desafíos en términos de gestión del cambio y desarrollo de habilidades. La capacidad de los colaboradores para adaptarse y aprovechar las nuevas tecnologías se vuelve crucial en este contexto. (Caldés, 2019)

Por otro lado, el artículo "Los retos de las áreas de recursos humanos en el 2021" publicado en el periódico Portafolio, ofrece una perspectiva complementaria sobre las estrategias para enfrentar los desafíos actuales en la gestión del talento. Camilo Mejía, CEO de Buk Colombia, propone una serie de medidas para fortalecer las áreas de recursos humanos:



1. Desarrollar métodos efectivos de capacitación y reentrenamiento para dotar a los colaboradores de las habilidades necesarias para adaptarse a las nuevas formas de trabajo.
2. Mantener la motivación y el compromiso de los empleados que trabajan desde casa a través de estrategias de "employer branding" y una comunicación abierta y transparente.
3. Fomentar el trabajo colaborativo y la gestión de proyectos basada en herramientas tecnológicas para maximizar la eficiencia y la innovación.
4. Reestructurar los modelos de liderazgo hacia enfoques más orientados al coaching y el desarrollo personal, promoviendo un ambiente de confianza y creatividad.
5. Priorizar el bienestar y el equilibrio entre la vida personal y laboral de los colaboradores, brindando apoyo y recursos para garantizar su salud y felicidad en el trabajo.

Estas propuestas complementan las estrategias delineadas en el informe de Deloitte, ofreciendo un enfoque integral para abordar los desafíos y oportunidades en la gestión del capital humano en el panorama empresarial actual. En conjunto, destacan la importancia de adoptar un enfoque proactivo y centrado en las personas para impulsar el éxito organizacional a largo plazo.

Una serie de cambios han venido transformando a las empresas y con ello se han visto beneficiados los empleados y su calidad de vida, estamos en constante transformación y retos que se han generado en diferentes niveles de la sociedad y en las personas, así como el impacto en la salud, la economía y las políticas del país, las cuales a su vez afectan el funcionamiento de las organizaciones, la estrategia sigue siendo lograr adaptarse y poder responder a los diferentes aspectos que deben tener en cuenta a la hora de plantear estas como los procesos de gestión humana, el mercado y normatividad.



Marco Conceptual

A continuación, en este apartado del proyecto de investigación se detallarán las bases conceptuales de la misma ofreciendo definiciones claves que permitirán al lector la comprensión de objeto de estudio así su posterior interpretación una vez presentados los resultados.

La Gestión de Talento Humano (GTH) abarca un conjunto de políticas y prácticas diseñadas para dirigir todas las facetas relacionadas con la gestión de personas en una organización. Este proceso incluye desde la atracción y selección de candidatos hasta su incorporación, desarrollo, compensación, retención y seguimiento (abril, 2018, p. 23).

El Mercado Laboral se define como el espacio donde las organizaciones ofrecen oportunidades de empleo en un lugar y momento determinado. Este mercado está determinado principalmente por las necesidades y ofertas de las empresas y las oportunidades que presentan (Chiavenato, 2017, p.113).

Un Candidato se refiere a una persona que aspira a obtener algo, como un puesto de trabajo, un premio o un reconocimiento (Real Academia Española [RAE], 2014., definición 1).

Una Vacante es una posición que está disponible y no está ocupada en una organización. Se dice que un cargo, empleo o dignidad está vacante cuando aún no ha sido asignado a alguien (Real Academia Española [RAE], s.f., definición 1,2).

La Requisición de Personal es una solicitud formal hecha al departamento de gestión humana de una organización por parte de cualquier área que necesite cubrir una vacante con un candidato adecuado (Restrepo, 2008 p.288).



El Reclutamiento es el proceso mediante el cual una organización busca identificar y atraer a candidatos que cumplan con los requisitos necesarios para ocupar un puesto de trabajo específico, con el fin de tener suficientes opciones para luego seleccionar a los más adecuados (Equipo Vértice, 2008, p.6).

Las Fuentes de Reclutamiento son los canales a través de los cuales una empresa puede encontrar candidatos para cubrir un puesto de trabajo, pudiendo ser internas (dentro de la propia organización) o externas (fuera de la organización) (García et al., 2016, p.4).

Las Pruebas son herramientas utilizadas para recopilar información sobre los solicitantes con el fin de predecir su desempeño futuro en la organización. Estas pruebas ayudan a encontrar a la persona más adecuada para el trabajo, asegurando un alto nivel de satisfacción y reduciendo la rotación de personal (Vallejo, 1996, p. 44).

La Entrevista es una técnica que consiste en recopilar información de manera oral y personalizada, mediante un proceso de investigación dirigido por el entrevistador. Esta técnica busca explorar experiencias, opiniones y habilidades del candidato, y suele ser uno de los últimos pasos en el proceso de selección de personal para determinar su idoneidad para el puesto (Folgueiras, 2016; Junta de Galicia, 2016).

La definición de Inteligencia Artificial (IA) es un concepto que ha evolucionado y adquirido diversas interpretaciones a lo largo de su corta historia. En 1950, Alan Turing propuso una evaluación inicial que distinguía entre la inteligencia humana y la artificial mediante un cuestionario que una máquina debía superar, demostrando su capacidad para responder de manera indistinguible a la de un ser humano. Hoy en día, la IA se define más por su capacidad para realizar tareas altamente especializadas de manera eficiente que por su habilidad comunicativa. Si un sistema técnico puede igualar las capacidades cognitivas de un humano, se le considera un sistema de IA inteligente.

El renacimiento de la investigación en IA, particularmente en IA neuronal, se produjo en 1986 con el trabajo de Geoffrey Hinton y sus colegas, quienes sentaron las bases del aprendizaje profundo o Deep Learning. Este enfoque busca emular el funcionamiento

del cerebro humano mediante la simulación de sus redes neuronales. A través del algoritmo de retro propagación, el sistema se "entrena" para adquirir conocimientos y mejorar su desempeño de manera autónoma, un proceso conocido como Machine Learning.

La IA se define como un campo de la informática dedicado a resolver problemas cognitivos asociados con la inteligencia humana, como la capacidad de adaptarse a entornos cambiantes. Se fundamenta en el desarrollo de sistemas informáticos, la disponibilidad de datos y la aplicación de algoritmos. El Machine Learning, por su parte, se destaca por su habilidad para reconocer patrones y generar programas informáticos capaces de extraer inferencias de conjuntos de datos, incluso aquellos para los que no ha sido previamente entrenado.

El Deep Learning, como una de las piedras angulares de la IA, ha cobrado especial relevancia en la actualidad debido al creciente interés en este campo. Sus técnicas han mejorado significativamente la capacidad de clasificación, reconocimiento, detección y comprensión de datos, lo que se refleja en aplicaciones prácticas como la clasificación de imágenes, el reconocimiento del habla, la detección de objetos y la descripción de contenido. Así, sistemas como Siri y Cortana se potencian en parte gracias al aprendizaje profundo.

El Procesamiento del Lenguaje Natural (PLN) se erige como una disciplina crucial en el ámbito de la inteligencia artificial, dedicada a dotar a las computadoras con la capacidad de comprender, interpretar y manipular el complejo entramado del lenguaje humano. Se nutre de diversas ramas del conocimiento, desde la ciencia computacional hasta la lingüística, en su incansable búsqueda por tender puentes entre la comunicación humana y la comprensión computacional.

Aira, la plataforma de reclutamiento y selección impulsada por inteligencia artificial, emerge como una solución innovadora que transforma radicalmente el proceso tanto para empresas como para candidatos. Según Gonzalo Sanzana, CEO de Aira, su misión radica en agilizar, simplificar e impulsar la inclusividad en el proceso de selección.

Para los reclutadores, Aira representa una herramienta invaluable que acelera el proceso de selección frente a métodos manuales. Facilita la comunicación con los candidatos, los evalúa, coordina entrevistas y gestiona de manera eficiente todo el ciclo de contratación. Además, contribuye a erradicar la discriminación y aumentar la precisión en la selección.

Por otro lado, para los postulantes, Aira garantiza un proceso de selección justo y equitativo. Independientemente del medio por el cual presenten su candidatura, serán evaluados bajo los mismos criterios, sin tener en cuenta factores como sexo, edad o lugar de residencia. Esto no solo mejora su experiencia, sino que también les ahorra tiempo al concentrar toda la interacción con la empresa en una única plataforma.

Hiring Manager: “persona responsable de tomar la decisión final para seleccionar un candidato y que sea contratado en una empresa. Participa generalmente con Recursos Humanos en cada paso del proceso de selección: desde el inicio que es entrevistado, hasta el final cuando es ofertado”. Gonzalo Sanzana CEO de Aira

Empresa sector retail Colombo Chilena: Empresa objeto de estudio con más de 25 años en el mercado, 9000 colaboradores directos y con 40 sedes a nivel nacional en venta de productos para el hogar y la construcción.

Marco Referencial

En el siguiente marco de referencia se expondrán algunos antecedentes, teorías y lineamientos del proceso de investigación. Este apartado tiene como propósito final reunir revisiones bibliográficas enfocadas al objeto de estudio que permita así obtener un sistema referencial que den mayor sustento teórico y práctico. (Chen, 2020).

La inteligencia artificial aplicada en los procesos de reclutamiento y selección se refiere al uso de herramientas que ayudan a automatizar y mejorar las diferentes etapas del proceso de los candidatos, esto incluye la recolección y análisis de datos, evaluación de habilidades y competencias, detección de sesgos y toma de decisiones basadas en datos previamente parametrizados de acuerdo con las necesidades de cada organización. (Cruz, 2019)

1956 – John McCarthy: Es uno de los padres fundadores de la inteligencia artificial quien propuso la idea de utilizar máquinas para imitar la inteligencia humana.

1997 – Peter F Drucker: Autor y consultor de negocios, escribió sobre la importancia del capital humano y como la tecnología puede mejorar los procesos de recursos humanos

2011 – Ian Cleary: Fundador de la plataforma de contratación de talento, quien escribió sobre cómo la tecnología puede mejorar los procesos de reclutamiento y selección.

2014 – Frida Polli: Fundadora y CEO de Pymetrics una plataforma que utiliza juegos cognitivos y análisis de datos para evaluar a los candidatos.

2017 – Ben Eubanks: Autor del libro Artificial Intelligence for HR que busca aprovechar la IA para apoyar y desarrollar una fuerza de trabajo de excelencia en el campo de recursos humanos.



2020 – Jean Martín y Conrad Schmidt: Autores del libro “Talent Wins” escribieron sobre como las empresas pueden utilizar inteligencia artificial para mejorar sus procesos de recursos humanos.

La inteligencia artificial (IA) ha dejado una huella significativa en diversas áreas de nuestra vida cotidiana, y los procesos de reclutamiento y selección no son una excepción. A lo largo de las últimas décadas, la IA ha experimentado un desarrollo impresionante, permitiendo a las empresas mejorar la eficiencia y precisión en la búsqueda de candidatos talentosos para sus vacantes laborales.

Nacimiento de la IA y Sistemas Expertos (Década de 1950 y 1970): En sus inicios, la IA se centró en la creación de sistemas expertos, que buscaban emular el conocimiento y juicio de un experto humano en un dominio específico. En recursos humanos, los sistemas expertos se aplicaron en procesos de selección, utilizando reglas predefinidas para evaluar a los candidatos. Estos sistemas, aunque innovadores en su época, tenían limitaciones evidentes, ya que carecían de la capacidad de aprendizaje y adaptación, lo que restringía su efectividad y capacidad de lidiar con escenarios complejos (Cecchi, y otros, 2010).

Búsqueda de CV en bases de datos y Análisis de Texto (Década de 1990 y 2000): Con la proliferación de bases de datos y el auge de Internet, surgieron herramientas para la búsqueda de currículums en línea. Esto supuso un avance significativo en la eficiencia de los procesos de reclutamiento, permitiendo a los reclutadores acceder a un amplio espectro de candidatos. Paralelamente, comenzaron a utilizarse técnicas de procesamiento de lenguaje natural y minería de datos para analizar la información contenida en los currículums y perfiles en redes sociales, con el fin de identificar habilidades y competencias clave (López, 2013). No obstante, estas técnicas seguían siendo limitadas en términos de predicción y personalización.

Machine Learning y Modelos Predictivos (Años 2010): La adopción masiva de algoritmos de machine learning propulsó una nueva era en el reclutamiento y selección. Las empresas empezaron a desarrollar modelos predictivos que se basaban en datos históricos y patrones de contratación para predecir el rendimiento laboral de los candidatos. La IA demostró una capacidad creciente para comprender patrones ocultos y tomar decisiones más informadas. Sin embargo, esta etapa también reveló la importancia de la ética y la equidad en la IA, ya que los modelos podrían estar sesgados por datos históricos injustos o discriminatorios (Caldés, 2019).

Evaluación de Habilidades y Entrevistas Virtuales (Mediados de la década de 2010): La IA avanzó hacia la evaluación de habilidades técnicas mediante la implementación de pruebas automatizadas y plataformas de evaluación. Esto permitió a los reclutadores identificar rápidamente a los candidatos con las habilidades necesarias para un determinado trabajo, agilizando el proceso de selección (Serrano, 2017). Además, se desarrollaron sistemas de entrevistas virtuales que analizaban el lenguaje y las expresiones faciales de los candidatos para proporcionar insights adicionales. No obstante, la preocupación por la privacidad y la interpretación adecuada de las expresiones humanas se convirtió en un desafío ético adicional.

El Desafío de Bias y la Ética en la IA (Finales de la década de 2010): El aumento en el uso de la IA en procesos de selección llevó a un mayor escrutinio en torno a la equidad y el sesgo. Los modelos de IA pueden heredar prejuicios de los datos de entrenamiento, lo que puede resultar en discriminación contra ciertos grupos de candidatos. Abordar este problema se volvió esencial para garantizar una selección justa y equitativa (Caldés, 2019). Los esfuerzos para mitigar el sesgo en la IA incluyen la recopilación de datos más representativos, la implementación de algoritmos de corrección de sesgo y la transparencia en el diseño de los modelos.

IA para Mejorar la Experiencia del Candidato (Años 2020): La IA no solo se enfoca en la optimización de la selección, sino también en mejorar la experiencia del candidato. Se han introducido chatbots y asistentes virtuales que brindan respuestas instantáneas a las



preguntas de los candidatos, ofreciendo un proceso más amigable y eficiente. Sin embargo, es crucial encontrar el equilibrio adecuado entre la automatización y la interacción humana, ya que algunos candidatos pueden preferir una comunicación más personalizada y humana (Novoa, Iglesias, Carlos, Juncal, & Boto, 2018).

Futuro: IA en Análisis de Video y Reconocimiento Facial: El futuro de la IA en el reclutamiento y selección se proyecta hacia el análisis de video y el reconocimiento facial. Estas tecnologías podrían permitir la evaluación de habilidades sociales, comportamiento y comunicación no verbal de los candidatos durante las entrevistas virtuales (Cruz, 2019). Sin embargo, esto también despierta preocupaciones adicionales sobre la privacidad y la protección de datos personales.

La IA ha recorrido un largo camino en los procesos de reclutamiento y selección, desde los sistemas expertos hasta el análisis de video y el reconocimiento facial. Cada hito en esta línea de tiempo ha demostrado el potencial de la IA para mejorar la eficiencia y la precisión en la toma de decisiones, pero también ha resaltado la importancia de la ética y la equidad en su aplicación. Es fundamental que las empresas y los responsables de la implementación de la IA consideren no solo los beneficios que aporta esta tecnología, sino también los desafíos éticos que conlleva. La búsqueda de un equilibrio adecuado entre la automatización y la empatía humana será clave para garantizar que la IA en el reclutamiento y selección sea una herramienta valiosa y justa en el mundo laboral del futuro.

Aplicaciones de la IA en Recursos Humanos

La Inteligencia Artificial (IA) se ha convertido en un elemento fundamental en diversas áreas de Recursos Humanos, ofreciendo soluciones innovadoras que mejoran la eficiencia y la precisión en la toma de decisiones. (Iberdrola, 2020). Algunas de estas aplicaciones incluyen la evaluación de currículums y perfiles en línea, el análisis del lenguaje corporal y facial en entrevistas de video, la realización de pruebas de habilidades y personalidad, así como la comparación de datos con los requisitos de aplicación. Estas

herramientas no solo agilizan los procesos de selección, sino que también pueden ayudar a identificar talentos de manera más objetiva y eficaz.

Riesgos y Desafíos de la IA en Recursos Humanos

De acuerdo con el autor Pulido, R. S. (2024) el uso de la IA en Recursos Humanos también plantea varios riesgos y desafíos que deben abordarse cuidadosamente en su lista se encuentran:

- a) Recopilación y el almacenamiento de grandes cantidades de datos personales, lo que puede plantear problemas de privacidad y seguridad. Si los procesos de toma de decisiones basados en algoritmos de análisis de recursos humanos y de gestión del rendimiento no cuentan con la intervención humana adecuada y no se consideran los aspectos éticos, estas herramientas pueden exponer a los trabajadores a una serie de riesgos estructurales, físicos y psicosociales, lo que puede provocarles estrés y afectar su bienestar. Pulido, R. S. (2024, pág. 23).
- b) Disponibilidad de Datos: La mayoría de los sistemas basados en IA dependen de grandes cantidades de datos para su construcción y mantenimiento. Si los datos no están disponibles en cantidades suficientes, no se podrán identificar los patrones y relaciones necesarios para tomar decisiones precisas. Por lo tanto, las empresas dependen de la disponibilidad de datos de calidad y de su correcto almacenamiento para que sigan siendo útiles y no se vean comprometidos. Es fundamental tener claro cómo se van a utilizar los datos, cómo se van a relacionar y cómo se van a explotar para mejorar la eficiencia y la competitividad de las empresas. Pulido, R. S. (2024, pág. 36).

Sin embargo, autores (Havens, 2022) y (Bostrom,2021) indican que la inteligencia artificial también tiene desafíos en los costos (clave al adquirir tecnologías de IA) y habilidades blandas dado que, a pesar de los beneficios, la IA carece de habilidades sociales y emocionales humanas, lo que puede afectar negativamente la experiencia del candidato. La falta de empatía y comprensión emocional en las interacciones con los candidatos puede resultar en una experiencia menos satisfactoria, lo que a su vez puede afectar la percepción de la empresa como empleador.

Marco Legal

En este apartado se tendrán en cuenta las consideraciones y normativas respecto a la implementación de la inteligencia artificial en Colombia, la cual tiene impacto en las personas y en las empresas generando la necesidad de generar lineamientos y directrices legales que se deben emplear para así analizar y mitigar los riesgos asociados a esta.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que la inteligencia artificial (IA) está siendo cada vez más utilizada en la evaluación de candidatos laborales, el análisis de currículos y el seguimiento del desempeño laboral. Este enfoque se destaca por su capacidad para proporcionar evaluaciones más precisas y objetivas de las habilidades y calificaciones de los candidatos, reduciendo así los errores humanos y los sesgos de subjetividad (OIT, 2023). Sin embargo, la OIT también advierte sobre los riesgos asociados con la posible parcialidad de los algoritmos de IA, que podrían dar lugar a la inequidad y la discriminación.

Esto está directamente relacionado con la legislación colombiana, como la Ley 22 de 1967, que aprueba el Convenio Internacional del Trabajo sobre discriminación en el empleo y la ocupación. Esta legislación enfatiza la importancia de abordar los riesgos legales asociados con el uso de IA en el ámbito laboral, incluyendo el sesgo, la discriminación y el aumento de la desigualdad en el mercado laboral.

Por otro lado, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) en Colombia regula el uso de la IA a través del CONPES 3975, que busca impulsar la transformación digital y el uso estratégico de las tecnologías digitales para generar valor social y económico en el país. Este enfoque busca mejorar la competitividad, garantizar oportunidades para todos y promover la transparencia en el uso de la información.

Además, se han establecido marcos éticos y estrategias de gobernanza para la IA en Colombia. En 2020, se emitió el primer Marco Ético para la IA en Colombia, elaborado por la CAF y el Task Force para el Desarrollo e Implementación de la IA en Colombia. Posteriormente, en 2021, se adoptó el CONPES 4023, que respalda la creación del Consejo Internacional de IA para Colombia, con el fin de impulsar estrategias gubernamentales más técnicas en el campo de la IA (Mahecha, 2023). Estas iniciativas buscan garantizar que el desarrollo y la implementación de la IA en Colombia se realicen de manera ética y responsable.

Otras normas aplicables de orden internacional, nacional y regional para tener en cuenta en este proyecto de investigación son:

Documento	Fecha	Descripción
La Ley de Inteligencia Artificial 2021	21-abril-21	Reglamento propuesto el por la Comisión Europea cuyo objetivo es introducir un marco normativo y jurídico común para la inteligencia artificial
Políticas Intergubernamentales sobre Inteligencia Artificial 2019	22-may-19	Políticas intergubernamentales sobre Inteligencia Artificial (IA), y convenido en someterse a unas normas internacionales que velen por que el diseño de los sistemas de IA los haga robustos, seguros, imparciales y fiables.
Conpes 3995 Política Nacional de la Confianza y Seguridad Digital	01-jul-20	El documento establece una política nacional dirigida a desarrollar medidas para expandir la confianza digital y mejorar la seguridad digital, haciendo de Colombia una sociedad inclusiva y competitiva en el futuro digital.
Consejo Internacional de Inteligencia Artificial para Colombia	17-ene-22	Propuesta técnica para que el gobierno colombiano incorpore expertos internacionales al proceso de implementación y despliegue de la Estrategia Nacional para la IA
Ley 1581 de 2012	17-Oct-12	Ley de Protección de Datos Personales: Reconocer y proteger el derecho de todas las personas a conocer, actualizar y corregir la información recopilada sobre ellas en bases de datos o archivos procesados por entidades públicas o privadas
Ley 1266 de 2008	31-Dic-08	Habeas Data: Establece normas generales sobre protección de datos personales y regula el tratamiento de la información contenida en bases de datos personales, en particular financiera, crediticia, comercial, de servicios e información de terceros países, así como otras normas

Fuente: Elaboración propia

Antecedentes Empíricos

En este apartado se expondrán algunas investigaciones previas a nivel de Colombia y Latinoamérica que proporcionará el concepto necesario para comprender de una mejor manera la pregunta de investigación y que están relacionados con el objeto de estudio.

En el caso de la Inteligencia Artificial y su aporte en los procesos de reclutamiento y selección de personal en Latinoamérica y Colombia se han realizado varios aportes académicos que sin duda han contribuido al avance en este campo. A continuación, se realizará una matriz resumen que permitirá al lector situarse y tener un mejor posicionamiento teórico frente a este tema:

Documento	Fecha	Descripción
¿Qué hace la inteligencia artificial en el reclutamiento?	1-sep-23	Este estudio destacó la relevancia de la inteligencia artificial en la optimización de tareas y funciones en recursos humanos, con un enfoque específico en su impacto en el reclutamiento y selección. Se resaltó cómo la inteligencia artificial puede extender las capacidades humanas, agilizar el trabajo y descubrir aspectos de los candidatos que podrían pasar desapercibidos. (Bizneo, 2023. P 46)
La inteligencia artificial en la selección de personas	20-mar-21	Esta investigación exploró la automatización de áreas clásicas de recursos humanos mediante inteligencia artificial, incluyendo la captación de talento, la selección y el reclutamiento de personal. Se discutieron las herramientas más adecuadas para cada proceso y se abordaron las limitaciones de la inteligencia artificial en este contexto. (Guido et al., 2021)
Evaluación del proceso de reclutamiento y selección implementando Inteligencia Artificial	28-12-22	En este aporte académico se encontró una evaluación del proceso de reclutamiento y selección implementando inteligencia artificial en el área de GTH en AF SERVICIOS DE INGENIERIA. El estudio analizó las necesidades y falencias del proceso, así como el impacto y los beneficios de la implementación de una herramienta automatizada bajo inteligencia artificial. (Bejarano, N. F. (2022)
Aplicación de algoritmos de machine learning en la selección de personal	19-02-2019	Esta investigación académica exploró el uso de algoritmos de machine learning para analizar currículos y perfiles de candidatos, así como para predecir el ajuste cultural y el desempeño laboral en contextos latinoamericanos y colombianos. (Perez, 2019).
Desarrollo de chatbots para la etapa inicial de selección:	12-11-20	Estudio sobre la implementación de chatbots con capacidades de procesamiento del lenguaje natural para interactuar con candidatos, responder preguntas frecuentes y realizar entrevistas preliminares en procesos de selección de personal en la región. (Gomez, Maria, 2020. P 30).

Análisis de sentimientos en redes sociales	30-03-20	En este aporte se examinó cómo las empresas en Latinoamérica y Colombia utilizan herramientas de análisis de sentimientos basadas en IA para evaluar la reputación en línea de los candidatos y detectar posibles riesgos para la contratación. (Lopez Ana, 2020).
Evaluación automatizada de habilidades técnicas- Predictive Analytics for Talent Acquisition: A Comprehensive Review and Future Direction	06-06-2018	En la investigación denominada Predictive Analytics for Talent Acquisition: A Comprehensive Review and Future Direction. Se desarrolló sistemas basados en IA para evaluar habilidades técnicas específicas, como programación o análisis de datos, a través de pruebas en línea o simulaciones prácticas, agilizando así el proceso de selección de personal en empresas de tecnología y otros sectores en la región. (Ramirez, Javier. 2018).
Evolución de los Procesos de Selección en Colombia, En Comparación Con Otros Países	12-12-2019	En la presente revisión documental se realiza un proceso de investigación acerca de los procesos de selección de personal, la aplicación de tecnologías de innovación como la Inteligencia Artificial y estrategias de selección de estos en diferentes países del mundo incluido Colombia; esto con el objetivo de describir la evolución de los procesos de selección llevados a cabo en Colombia, comparados con otros países. (Castañeda et al., 2019)
Inteligencia Artificial en RRHH	20-11-2019	Este estudio determinó las ventajas y desventajas del uso de la inteligencia artificial en el área de recursos humanos para los procesos de selección de personal. Concluyendo si un reclutador puede ser reemplazable por un robot. (Cueca et al., 2019)
Tendencias y retos en los costos del desarrollo e implementación de la inteligencia artificial en Colombia	19-02-24	El estudio realizado por Rojas-Berrio et al. (2022) se encuentra directamente relacionado con la investigación llevada a cabo por Trujillo-Lambert et al. (2022), quienes realizaron un exhaustivo proceso de investigación cualitativa aplicado a profesionales pertenecientes a 44 pequeñas y medianas empresas (pymes) colombianas. En su investigación, encontraron que aquellas organizaciones que poseen un enfoque informal en la gestión y adopción de las tecnologías de la información, suelen enfrentar problemas derivados directamente de presupuestos limitados asignados al área de tecnología, tales como dotación de personal insuficiente, sobrecostos en la implementación de proyectos tecnológicos, falta de capacidad de innovación continua, dificultades en materia de seguridad de la información y desconexión entre las necesidades del negocio y la gestión de las tecnologías de información.

Fuente: elaboración propia

Estos son solo algunos ejemplos de las investigaciones relacionadas con el proceso de reclutamiento y selección implementando inteligencia artificial en Colombia y Latinoamérica. Es importante resaltar que estas investigaciones muestran cómo la inteligencia artificial está siendo aplicada de diversas maneras en los procesos de reclutamiento y selección de personal, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la objetividad de estos procesos y cumplir con los estándares del mejor talento en una organización.

Diseño Metodológico

La presente investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo predominantemente: de las preguntas de investigación se establecerán hipótesis y se determinarán las variables. Como menciona Hernández- Sampieri et al., (2014), “se establecerá un diseño para probar dichas hipótesis, se determinarán y medirán las variables y finalmente se analizarán estas mediciones para así poder extraer conclusiones”.

Para tal efecto se plantean las **siguientes hipótesis** en este ejercicio de estudio

- La herramienta de Aira basada en inteligencia artificial responde a los lineamientos de la empresa del sector retail en sus actuales procesos de reclutamiento y selección de personal, permitiendo optimizar procesos y tiempos en la gestión de los profesionales de talento humano que laboran en ella.
- La percepción de eficiencia de la plataforma Aira basada en inteligencia artificial por parte de los profesionales de talento humano influye significativamente en su preferencia por procesos de reclutamiento y selección lo más automatizados posibles y con un mínimo de intervención humana.
- Los resultados los indicadores de desempeño de la plataforma versus los KPIs del proceso de reclutamiento se encuentran alineados a las actuales necesidades del negocio aportando valor al mismo.



Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación se trabajará a través de un estudio de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo inicialmente. Según (Arias, 2021) “la investigación descriptiva analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas. Por lo tanto, lo que hace es definir, clasificar, dividir o resumir”

En lo que respecta al proceso de investigación este tipo de estudio es el elegido por tanto la investigación descriptiva se caracteriza por ser observacional y a su vez describe las características de las cosas o procesos; en nuestro caso centraremos nuestro objeto de estudio en el proceso de reclutamiento y selección mediante el uso de inteligencia artificial-AIRA en la compañía de Retail Colombo Chilena.

Al utilizar este tipo de investigación pretendemos cómo funciona el proceso de reclutamiento y selección, como se utiliza por parte de las y los profesionales de talento humano y como todo su proceso en conjunto ayuda a elegir a los mejores candidatos de acuerdo no solo al perfil del cargo sino a su adaptación a la cultura organizacional de esta compañía.

Seguidamente dentro de los estudios descriptivos de acuerdo con autores como (Arias, 2021) se pretende dar respuesta a las siguientes preguntas epistemológicas que nos servirán de guía en esta investigación siendo estas:

¿Qué pasa? Es decir que está ocurriendo con el fenómeno en concreto. ¿Qué pasa actualmente con los procesos de reclutamiento y selección basados en inteligencia artificial en la empresa de retail Colombo Chilena con el uso de la plataforma Aira?

¿A quién le pasa esto? Es decir, cuántas personas interactúan o se ven afectadas por este proceso objeto de estudio.

¿Dónde ocurre este fenómeno? ¿En qué ciudades del país aplica este proceso?



¿Cuándo sucede? ¿Es ocasional o permanente?

Es importante resaltar que en los estudios descriptivos además de describir un fenómeno respecto a cómo es o funciona; permite generar hipótesis que funcionan como base para la realización de estudios analíticos, conocer cambios producidos producto del proceso de selección y en conclusión ser el punto de partida para estudios correlacionales que ayuden a buscar recomendaciones de cómo mejorar los procesos revisando tendencias relevantes una vez aplicados los instrumentos de recolección de información.

Por otro lado es importante expresar que en esta investigación también se tendrá un análisis de tipo cualitativo por cuanto la empresa retail que aprobó dicho proyecto desea conocer mediante algunas preguntas abiertas la percepción de los y las profesionales de talento humano que allí laboran frente a la percepción de Aira, lo cual no solo permitirá apuntar a revisar como se está ejecutando el proceso actual de selección sino a conocer ideas, aristas y percepciones desde su rol actual para mejorar el proceso. Como se menciona estas últimas preguntas de tipo abierto aprobado por la empresa Retail fueron añadidas dentro del proceso de la investigación y validadas y aprobadas para tal fin.

Participantes

Las fuentes de investigación son totalmente primarias, estas son de especial relevancia por ofrecer un testimonio directo o evidencia sobre el tema de estudio. Como afirma Arias (2021), una fuente primaria es aquella que "suministra un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación", añadiendo que estas fuentes son descritas en el momento del evento o por individuos directamente involucrados en él. Es esencial tener en cuenta que la naturaleza y el valor de estas fuentes están intrínsecamente ligados al tema o pregunta de investigación en cuestión.

Las fuentes primarias proporcionan una perspectiva desde dentro del evento o fenómeno bajo estudio, ofreciendo una visión única y contextualizada de los

acontecimientos durante el período de análisis. En el contexto de esta investigación, se ha optado por utilizar como fuente primaria a 40 profesionales del departamento de Talento Humano ubicados en las tiendas a lo largo de Colombia, así como a los 3 Jefes de Talento Humano de los Centros de Distribución (CEDIS) de la compañía del sector Retail. Esta decisión se ha tomado en colaboración con la empresa, con el objetivo de obtener una comprensión profunda y precisa de la situación dentro de la organización.

En cuanto al estudio se considera importante tomar el total de las y los profesionales de Talento Humano de esta compañía, debido a que suministraría información que permita dar respuesta a los objetivos planteados y medir el impacto de la investigación de manera transversal.

Instrumento de Recolección de Datos

En los estudios de tipo descriptivo como bien se mencionó anteriormente se puede establecer interacción con un grupo de personas a fin de recolectar la información necesaria que pueda responder a la pregunta de investigación.

Según Visauta (1989: 259), la encuesta se define como "una búsqueda sistemática de información en la que el investigador interactúa con los participantes para obtener los datos deseados, los cuales son luego consolidados para análisis posteriores. Este método implica una recolección organizada de información sobre las variables relevantes para una investigación, ya sea en una población completa o en una muestra representativa. A través de las encuestas, se busca capturar de manera estructurada y ordenada diversos aspectos de la experiencia humana, incluyendo acciones, pensamientos, opiniones, emociones, expectativas, deseos y aversiones, así como los motivos subyacentes detrás de estas manifestaciones".

Para el caso de esta investigación se elige la encuesta estructurada como el instrumento por defecto para la recolección de datos dado que se establecerán las mismas preguntas en el mismo orden y en el mismo estado situacional a los Jefes de Talento Humano que laboran actualmente en organización Retail Colombo Chilena dado, esto dado

que todos los sujetos participantes de este estudio utilizan la misma herramienta de selección denominada Aira.

Con esto además de conocer como es la situación actual del proceso de reclutamiento y selección de personal, se revisará con las respuestas obtenidas si esta plataforma basada en inteligencia artificial es la adecuada y se ajusta a las necesidades de su negocio.

De acuerdo con lo anterior en el **Anexo B**. se puede observar el instrumento a utilizar en este proceso de investigación validado y aprobado por la organización previamente con la Gerencia de Talento Humano a nivel Colombia donde se revisaron las preguntas, pertinencia de estas en el proceso de investigación más algunas adicionales de tipo cualitativo por parte de la organización para tener un foco más claro acerca del uso de AIRA por parte de los y las profesionales de Talento Humano.

Procedimiento Análisis de Datos

Continuando en coherencia con el tipo de estudio elegido “descriptivo” con enfoque “cuantitativo” se tendrá como procedimiento de análisis de los datos en esta investigación lo que se denomina un “análisis de tipo descriptivo” con aplicación de métodos estadísticos denominados (técnica de estudio univariado) a fin de presentar la data recogida con los participantes de manera objetiva y neutral. Esto nos permitirá ampliar la visual del objeto de estudio y comprender el tema de investigación interpretando variables existentes.

Según (Velázquez, 2022) el análisis descriptivo es en sí mismo un método de análisis estadístico dado que de allí se logra mediante la respuesta de los sujetos participantes de la investigación observar un fenómeno o situación sin influir. Además, incluye la recopilación de datos relacionados que posteriormente se organizan, se tabulan y se describe el resultado.

Este autor también propone los pasos a seguir en el caso de un análisis de tipo descriptivo a saber:



1. Verificación de cómo se han contestado las preguntas: Depuración y limpieza de datos dudosos, el estudio debe ser lo más concreto y objetivo posible.
2. Determinar variables que se tienen en el instrumento de recolección de datos
3. Presentación de datos estadísticos a través de gráficos, tablas cuadros o dibujos de acuerdo con cada variable de estudio y con técnica de estudio univariado.³

Por consiguiente este procedimiento es el más útil para el estudio de investigación ya que además de recolectar los datos, se organizarán, tabularán y se presentaran mediante un análisis de tipo descriptivo donde a través de gráficos y medidas sean estas (frecuencia, tendencia central, dispersión o posición) se lograra describir el proceso de reclutamiento y selección, sus fases, aciertos, limitaciones, ventajas de la compañía del sector retail Colombo Chilena y presentando su realidad actual incluso permitiendo generar algunas recomendaciones a este empleados o dejando estos datos preliminares para fututos estudios más concretos.

Desde el punto de vista cualitativo en lo concerniente a las preguntas abiertas propuestas por la empresa sector retail, se realizará un análisis de datos no numéricos como lo menciona el autor (Cáceres, P. 2001) para comprender los conceptos, opiniones o experiencias de un objeto de estudio. En este caso se analizará la tendencia en las respuestas del forms de los y las profesionales de Talento Humano que usan en el día a día Aira como fuente en los procesos de reclutamiento y selección. Este método sin duda ayudará y aportará a extraer conclusiones de forma textual permitiendo sugerir algunas recomendaciones a la compañía en aras de la mejora continua de sus procesos y permitir conocer más de cerca la percepción frente al proceso y obviamente la herramienta.

³ Análisis Univariado. Consiste en el análisis de cada una de las variables estudiadas por separado, es decir, el análisis está basado en una sola variable. Las técnicas más frecuentes de análisis univariado son la distribución de frecuencias para una tabla univariada y el análisis de las medidas de tendencia central de la variable. Se utiliza únicamente en aquellas variables que se midieron a nivel de intervalo o de razón (ver Therese L. Baker, 1997). La distribución de frecuencias de la variable requiere de ver cómo están distribuidas las categorías de la variable, pudiendo presentarse en función del número de casos o en términos porcentuales.

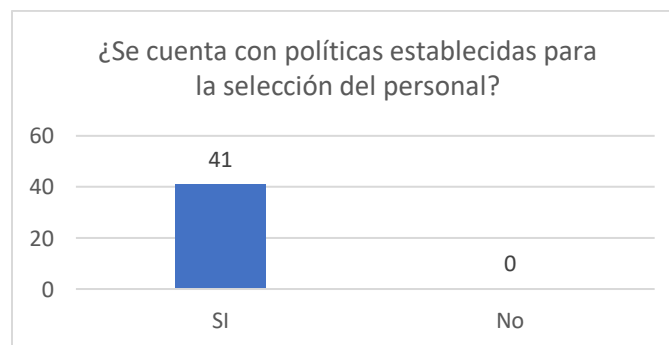
En último lugar es importante destacar que para el procedimiento y de análisis de datos se tendrá en cuenta los aspectos éticos el Código de conducta y principios éticos enunciados por APA, en el numeral 4, donde se expone los principios de confidencialidad y privacidad de los participantes. Para efecto de esta investigación se identificarán con el nombre de cada tienda o sede de trabajo y en la presentación de resultados se dará especial cuidado a la revelación de información que pueda ser susceptible de causar daño y se contará con previa autorización por parte de cada sujeto de investigación y con previa autorización de la empresa con la que ya se cuenta.

Resultados

El proceso de reclutamiento y selección implementando inteligencia artificial en empresas del sector retail colombo-chileno para el año 2023 es un tema de gran relevancia en la actualidad. La inteligencia artificial ha sido ampliamente discutida en diversas industrias, incluyendo el departamento de Recursos Humanos (RRHH), donde se está adaptando esta tecnología para optimizar el proceso de reclutamiento y selección de personal. A continuación, se presentan los resultados de los profesionales encuestados (41) en total donde identificaremos fortalezas de la plataforma AIRA, así como sus aspectos de mejora de cara a la organización donde los aportes de esta investigación de seguro darán guía frente al proveedor, como los profesionales de talento humano y áreas involucradas.

Tabulación y Análisis de Resultados

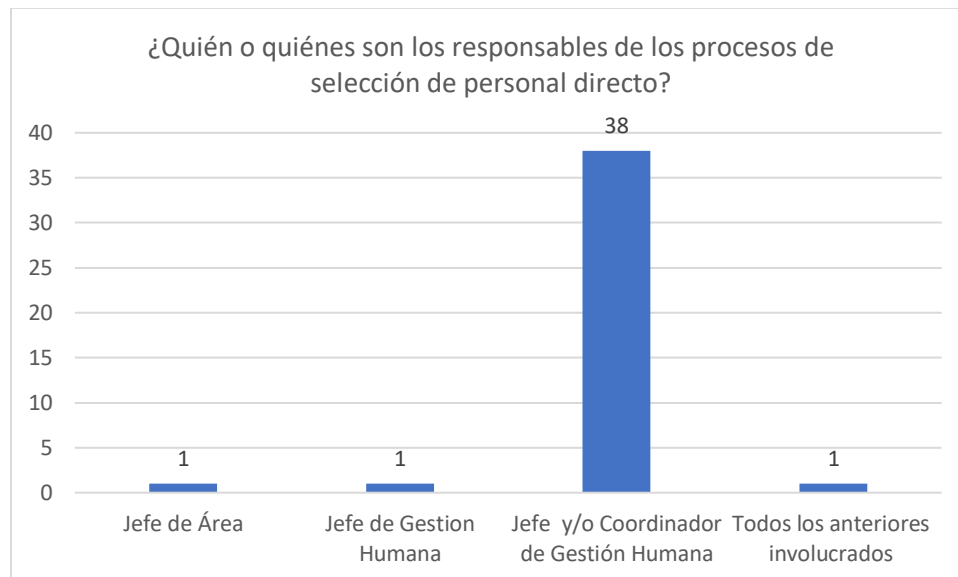
1) ¿Se cuenta con políticas establecidas para la selección del personal?



1 Gráfico 2: Políticas selección.

En este primer aparte 41 profesionales encuestados (as) (100%), indicaron que la empresa cuenta con políticas establecidas para los procesos de reclutamiento y selección del personal. Estas respuestas sugieren que la empresa tiene procesos bien definidos y estructurados para reclutar y seleccionar a su personal. La presencia de políticas establecidas puede implicar que la compañía del sector retail se preocupa por garantizar la calidad y la idoneidad de su fuerza laboral, lo que podría traducirse en una mayor eficiencia y satisfacción tanto para los empleados como para la empresa en general. Además, el hecho de que no haya ningún encuestado que indique lo contrario sugiere una coherencia y consistencia en la percepción de la existencia de políticas de selección de personal en la empresa. Sin embargo, sería importante profundizar en las características específicas de estas políticas, así como en su implementación y efectividad, para tener una comprensión más completa de su impacto en el proceso de selección de personal, esto seguramente será otro tema de investigación.

2) ¿Quién o quiénes son los responsables de los procesos de selección de personal directo?

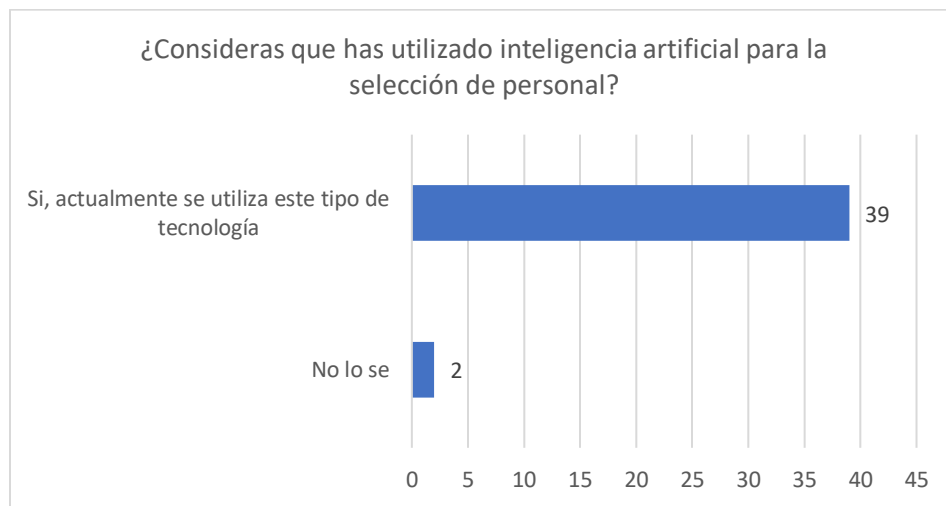


2 Gráfico: Responsables del proceso de selección

El análisis de esta pregunta revela que la responsabilidad de los procesos de selección de personal directo recae principalmente en el "Jefe y/o Coordinador de Gestión

Humana", según lo indicado por la mayoría de los encuestados (38 de ellos). Esto sugiere que la gestión de recursos humanos tiene un papel central en el reclutamiento y selección de personal en la empresa. Además, un encuestado mencionó al "Jefe de Área" como responsable, otro al "Jefe de Gestión Humana", y uno más afirmó que todos los mencionados están involucrados. Estas respuestas indican cierta variabilidad o superposición en la percepción de los roles específicos responsables de la selección de personal, lo que podría reflejar diferencias en la estructura organizativa o en la distribución de responsabilidades dentro de la empresa. Sería beneficioso integrar la dinámica exacta de estos roles y cómo se relacionan entre sí para una gestión eficaz de los procesos de selección de personal en la empresa sector retail.

3) ¿Consideras que has utilizado inteligencia artificial para la selección de personal?

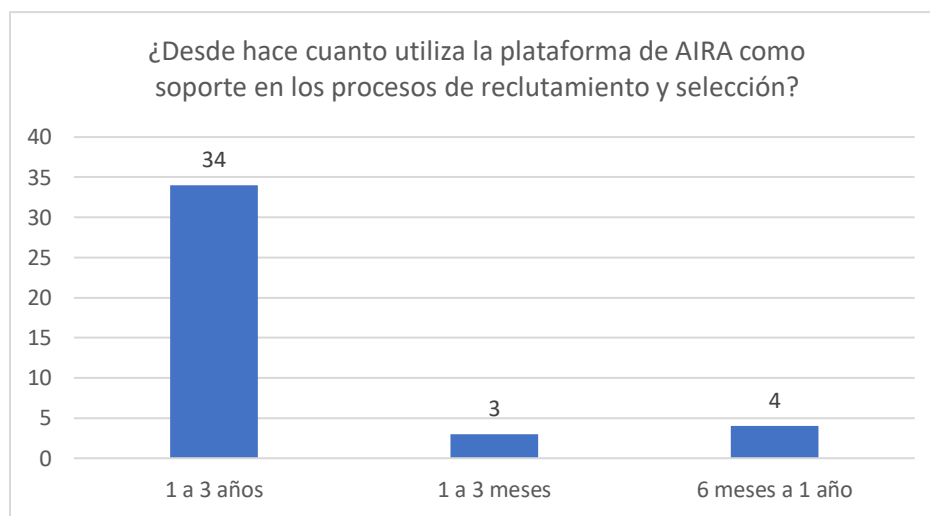


3 Grafico: *Uso de Inteligencia artificial en selección de personal.*

La respuesta a esta consulta sugiere que la gran mayoría de los encuestados (39 de ellos) creen que si se utiliza inteligencia artificial para la selección de personal en la actualidad. Esto indica que existe una percepción generalizada de que la empresa ha adoptado esta tecnología como parte de sus procesos de reclutamiento y selección. La inteligencia artificial puede proporcionar diversas herramientas y soluciones para mejorar la eficiencia y la precisión en la identificación de candidatos adecuados, la evaluación de

habilidades y la toma de decisiones en la contratación. Sin embargo, es notable que dos encuestados indicaron no estar seguros si se utiliza inteligencia artificial para la selección de personal la empresa de sector retail, lo que sugiere una posible falta de claridad o comunicación sobre el uso de esta tecnología dentro de la empresa.

4) ¿Desde hace cuánto utiliza la plataforma de AIRA como soporte en los procesos de reclutamiento y selección?



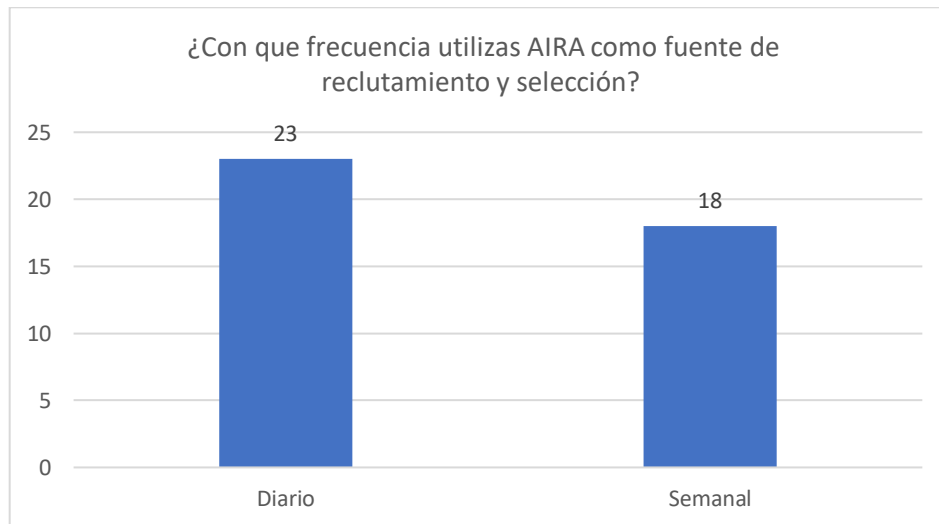
4 Grafico: Tiempo de utilizar plataforma Aira.

Sobre el tiempo de utilización de la plataforma AIRA como soporte en los procesos de reclutamiento y selección se revela una distribución variada, pero con una clara tendencia hacia un uso a largo plazo. La mayoría de los encuestados (34 de ellos) indicaron que la compañía ha estado utilizando la plataforma AIRA durante un período de 1 a 3 años. Esto sugiere que la empresa ha adoptado esta tecnología de manera estable y continuada en sus procesos de reclutamiento y selección.

Por otro lado, un número menor de encuestados mencionaron otros períodos de tiempo: (3) indicaron que la plataforma se ha estado utilizando durante 1 a 3 meses, mientras que (4) mencionaron un uso de 6 meses a 1 año. Estas respuestas sugieren que hay una minoría que ha tenido experiencias más recientes con la plataforma AIRA, posiblemente como resultado de implementaciones más recientes o de cambios en los

procesos internos de la empresa. Aquí habría que preguntarse de los profesionales con menos uso de AIRA en la compañía si son colaboradores nuevos y el impacto de la formación de esta plataforma en cada uno de ellos.

5) ¿Con que frecuencia utilizas AIRA como fuente de reclutamiento y selección?

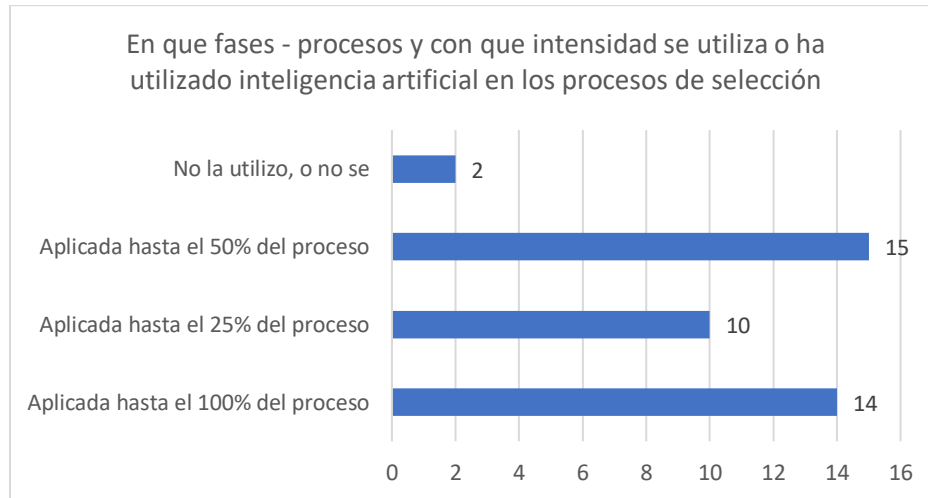


5 Grafico: Frecuencia utilización Aira.

El análisis de las respuestas sobre la frecuencia de uso de AIRA como fuente de reclutamiento y selección indica que existe una distribución equilibrada entre el uso diario y semanal de la plataforma. La mayoría de los encuestados (23 de ellos) mencionaron utilizar AIRA diariamente como fuente de reclutamiento y selección. Esto sugiere que la plataforma es una herramienta integral y de uso frecuente en los procesos de reclutamiento de la empresa sector retail, lo que podría indicar una confianza significativa en su eficacia y utilidad para encontrar candidatos adecuados de manera continua.

Por otro lado, un número considerable de encuestados (18) indicaron utilizar AIRA de manera semanal. Esto sugiere que, aunque no se utiliza a diario, la plataforma sigue siendo una fuente regular de reclutamiento y selección, lo que puede reflejar una estrategia de uso más selectivo o focalizado en ciertos momentos o tipos de contratación.

6) En que fases - procesos y con qué intensidad se utiliza o ha utilizado inteligencia artificial en los procesos de selección



6 Gráfico: Fases y procesos IA

Los resultados indican que 14 encuestados manifiesta que la inteligencia artificial se utiliza hasta el 100% del proceso de selección. Esto sugiere que, en algunos casos, la IA tiene un papel predominante en todas las etapas del proceso, desde la filtración de currículums hasta la evaluación final de los candidatos. 10 encuestados mencionaron que la inteligencia artificial se aplica hasta el 25% del proceso de selección. Esto sugiere que, en estos casos, la IA puede tener un papel más limitado o específico, posiblemente centrado en la fase inicial de filtrado de currículums o en tareas específicas dentro del proceso de selección.

Por otra parte, 15 encuestados indicaron que la inteligencia artificial se utiliza hasta el 50% del proceso de selección. Esto sugiere que la IA tiene un papel más amplio en estos casos, abarcando una parte significativa del proceso, pero no necesariamente la totalidad. Solo 2 encuestados indicaron que no utilizan inteligencia artificial en los procesos de selección, o bien, no están seguros de si se utiliza. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados están familiarizados con el uso de la IA en los procesos de selección, aunque hay una minoría que aún no la emplea o no tiene conocimiento de su uso en la empresa.

7) ¿Como AIRA involucra procesos de Inteligencia Artificial en los procesos de reclutamiento y selección de personal en la empresa sector retail?

Teniendo en cuenta las respuestas de los encuestados se puede identificar ciertos elementos o aspectos donde AIRA involucra procesos de inteligencia artificial en el reclutamiento y selección de personal, destacando la automatización, la eficiencia y la personalización durante el proceso. De acuerdo con el análisis de las variables y tendencias encontradas en las respuestas de los profesionales encuestados se puede decir que Aira involucra procesos de IA cuando:

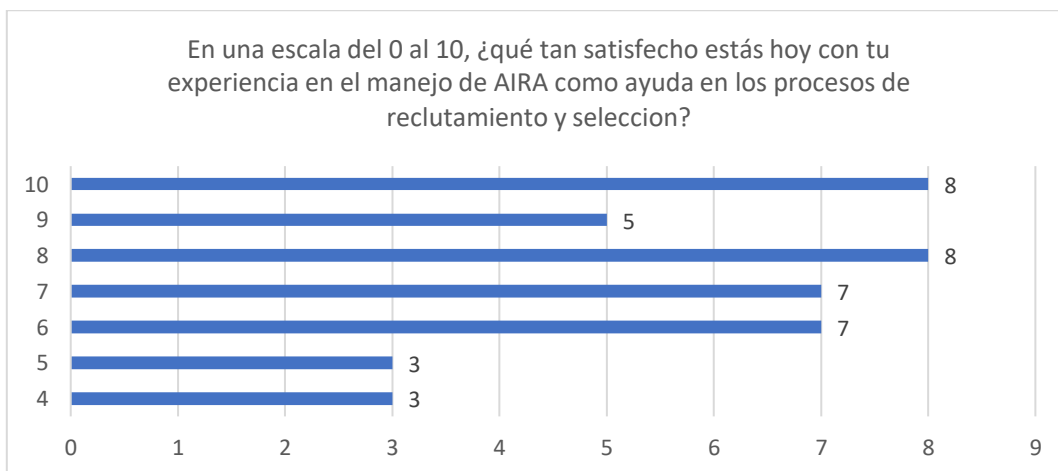
- a) Existen filtros y preselección de candidatos: Muchas respuestas mencionan el uso de filtros y preselección de candidatos basados en diversos criterios, como coincidencia con el perfil del puesto, experiencia laboral, competencias, entre otros.
 - b) Entrevistas y evaluaciones: Se destaca el uso de entrevistas y evaluaciones, tanto en aplicación de pruebas psicotécnicas como técnicas, para analizar las habilidades y competencias de los candidatos; todo esto alineado a los perfiles de cargo de la compañía sector retail.
 - c) Automatización y eficiencia del proceso: Varias respuestas resaltan la automatización de tareas y la eficiencia del proceso de reclutamiento y selección, lo que sugiere una optimización del tiempo y recursos involucrados.
 - d) Uso de tecnología y plataformas digitales: La inteligencia artificial se aplica a través de plataformas digitales para la búsqueda, filtradas y evaluación de candidatos (redes de reclutamiento), lo que indica una integración tecnológica en el proceso de selección.
 - e) Personalización y adaptabilidad: Algunas respuestas mencionan la parametrización de acuerdo con las necesidades específicas de selección de personal, lo que sugiere un enfoque personalizado y adaptable a cada proceso de reclutamiento actual de la compañía.
 - f) Análisis de perfiles y compatibilidad: Se hace hincapié en el análisis de perfiles de candidatos y su compatibilidad con el puesto vacante, lo que sugiere una
-
-

evaluación detallada de las habilidades y experiencia requeridas vs las necesidades no solo del sector retail sino de la cultura propia de la compañía.

g) Por último- optimización del proceso virtual: Se destaca la realización virtual del proceso de reclutamiento y selección a través de video entrevistas y formulario de contratación virtual, lo que implica una adaptación a las tecnologías actuales y una minimización de desplazamientos físicos por parte de los futuros colaboradores.

8) En una escala del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho estás hoy con tu experiencia en el manejo de AIRA como ayuda en los procesos de reclutamiento y selección?

La mayoría de los encuestados expresaron niveles de satisfacción de tipo neutro de 41 personas encuestadas 15 personas calificaron con puntajes de 7 y 8 la herramienta, seguido de 13 encuestados con número de respuestas para satisfacción de 10 (promotores). Esto sugiere que, si bien algunos centros de trabajo están satisfechos con su experiencia en el manejo de AIRA, no todos opinan lo mismo dado también al número de detractores (13) identificados en el estudio. Aquí se podría inferir que para algunos profesionales es una buena ayuda en los procesos de reclutamiento y selección, pero que en efecto se deben revisar mejoras en la misma.

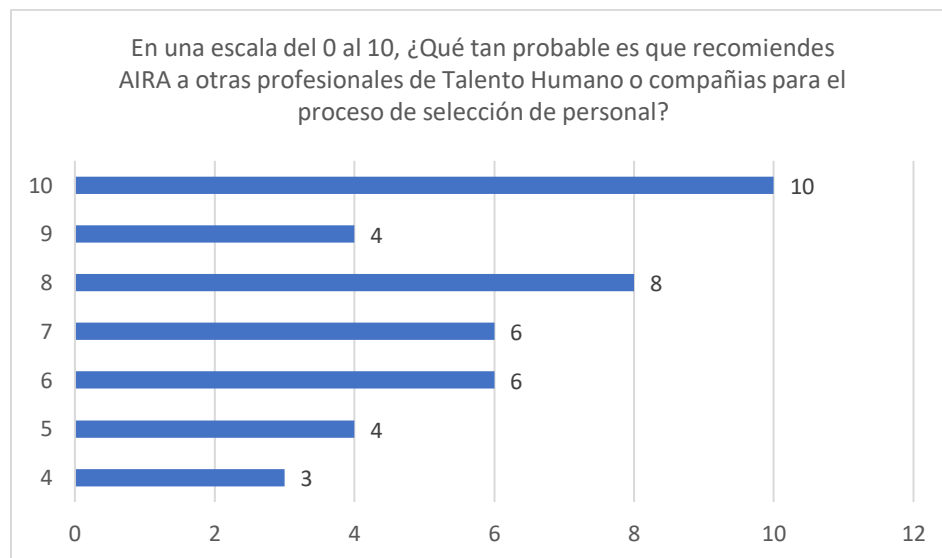


7 Gráfico: NPS Aira.

En general, parece que AIRA ha sido bien recibida como herramienta de apoyo en los procesos de reclutamiento y selección, pero también hay margen para mejorar la satisfacción de algunos usuarios.

9) ¿Qué tan probable es que recomiendes AIRA a otras profesionales de Talento Humano o compañías para el proceso de selección de personal?

Pese a las percepciones de Aira relacionados con la pregunta anterior (experiencia de la herramienta), la mayoría de los profesionales de la empresa retail expresaron una alta probabilidad de recomendar la plataforma como herramienta de reclutamiento y selección de personal frente a las necesidades de talento humano, en tiempo, captación y optimización de calidad en los procesos.

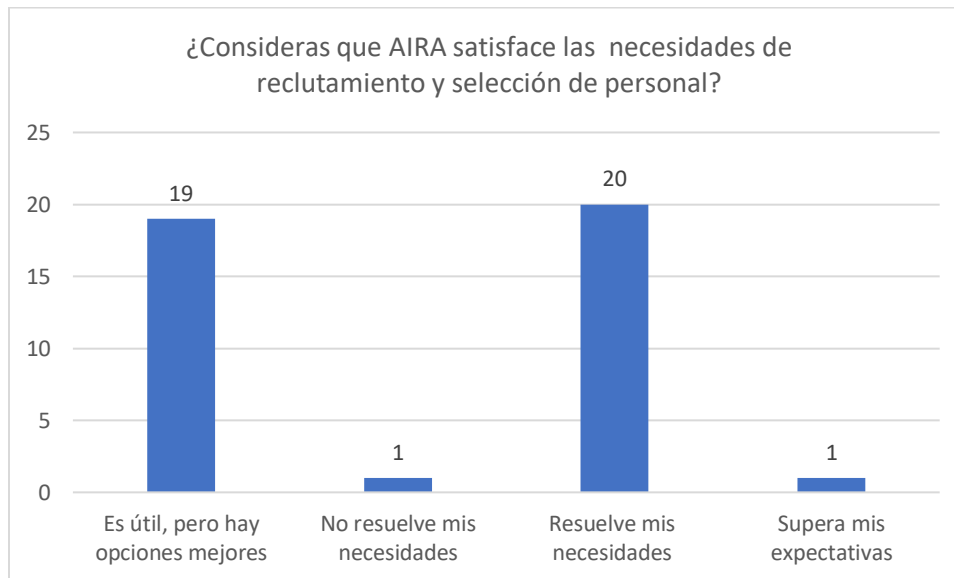


8 Grafico: Recomendación Aira

Sin embargo, también hay algunas respuestas que indican una probabilidad de recomendar más baja, con tres encuestados dando una puntuación de 4 y cuatro una puntuación de 5. Esto sugiere que hay algunas áreas de mejora o preocupaciones que podrían influir en la disposición de algunos usuarios para recomendar la plataforma.

En general, parece que AIRA ha dejado una impresión positiva en la mayoría de los usuarios, lo que indica un alto grado de satisfacción y confianza en la herramienta.

10. ¿Consideras que AIRA satisface las necesidades de reclutamiento y selección de personal?



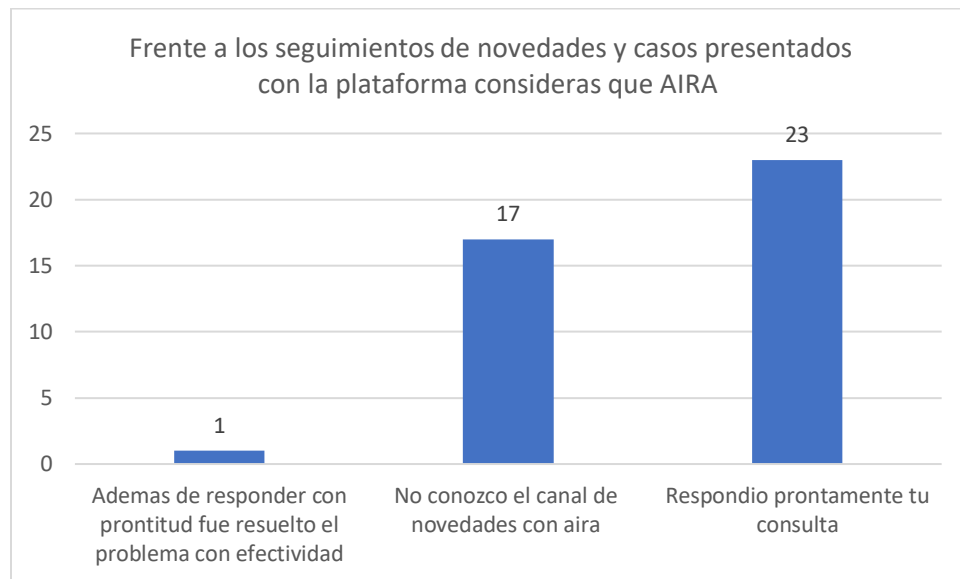
9 Grafico Satisfacción reclutamiento y selección.

Diecinueve (19) de los encuestados indicaron que AIRA es útil, pero consideran que hay opciones mejores. Esto sugiere que, aunque la plataforma puede ser beneficiosa, los profesionales de talento humano aún ven margen para mejorar o explorar alternativas que puedan ser más adecuadas para sus necesidades específicas. Por otra parte 1 encuestado mencionó que AIRA no resuelve sus necesidades. Esto sugiere que hay al menos un usuario que encuentra que la plataforma no cumple con sus expectativas o requisitos para los procesos de reclutamiento y selección de personal.

Así mismo 20 encuestados expresaron que AIRA resuelve sus necesidades. Esto indica que la mayoría de los usuarios encuentran que la plataforma es adecuada y satisfactoria para abordar sus requerimientos en términos de reclutamiento y selección de personal. Finalmente 1 encuestado mencionó que AIRA supera sus expectativas. Esto sugiere que al menos un usuario está muy satisfecho con la plataforma y considera que va más allá de lo que esperaba en términos de su desempeño y utilidad en los procesos de reclutamiento y selección.

En general, parece que la mayoría de los usuarios están satisfechos con AIRA y consideran que cumple con sus necesidades en los procesos de reclutamiento y selección de personal, aunque hay una minoría que ve margen para mejoras o que no encuentra que la plataforma sea la mejor opción para ellos.

11. Frente a los seguimientos de novedades y casos presentados con la plataforma consideras que AIRA



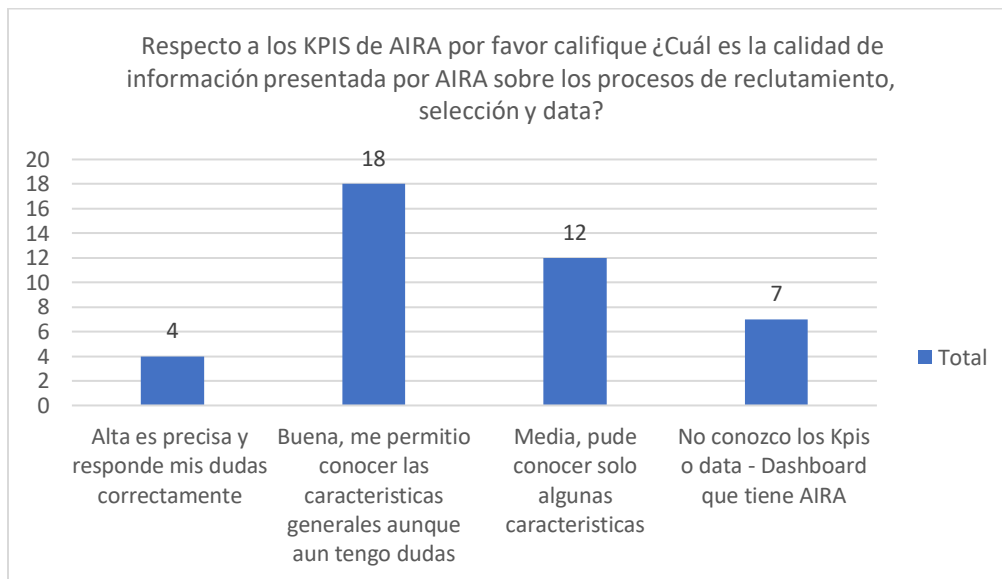
10 Grafico: Casos Aira.

El análisis de las respuestas respecto a los seguimientos de novedades y casos presentados con la plataforma AIRA revela una variedad de experiencias entre los encuestados. En primer lugar, una minoría indicó que, cuando se enfrentaron a problemas o casos presentados, la plataforma respondió con prontitud y el problema fue resuelto con efectividad. Esto sugiere que al menos un usuario experimentó una resolución satisfactoria después de una respuesta rápida por parte de AIRA.

Por otro lado, un número significativo de encuestados mencionó no conocer el canal de novedades con AIRA. Esta falta de conocimiento señala una posible brecha en la comunicación o en la accesibilidad a la información actualizada sobre la plataforma entre

este grupo de usuarios. Sin embargo, la mayoría de los encuestados expresaron que AIRA respondió prontamente a sus consultas. Esta percepción sugiere que la plataforma es generalmente receptiva y eficiente en proporcionar respuestas rápidas a las preguntas o inquietudes de los usuarios.

12. Respecto a los KPIs de AIRA por favor califique ¿Cuál es la calidad de información presentada por AIRA sobre los procesos de reclutamiento, selección y data?



11 Gráfico: KPIs Aira.

Tras analizar las respuestas sobre la calidad de la información proporcionada por AIRA en relación con los KPIs (Indicadores Clave de Desempeño), se observa una variedad de percepciones entre los encuestados. Un grupo minoritario de 4 encuestados calificó la calidad de la información como alta, destacando su precisión y su capacidad para responder adecuadamente a sus consultas sobre los procesos de reclutamiento, selección y data. Esto sugiere una confianza en la fiabilidad de la información ofrecida por AIRA.

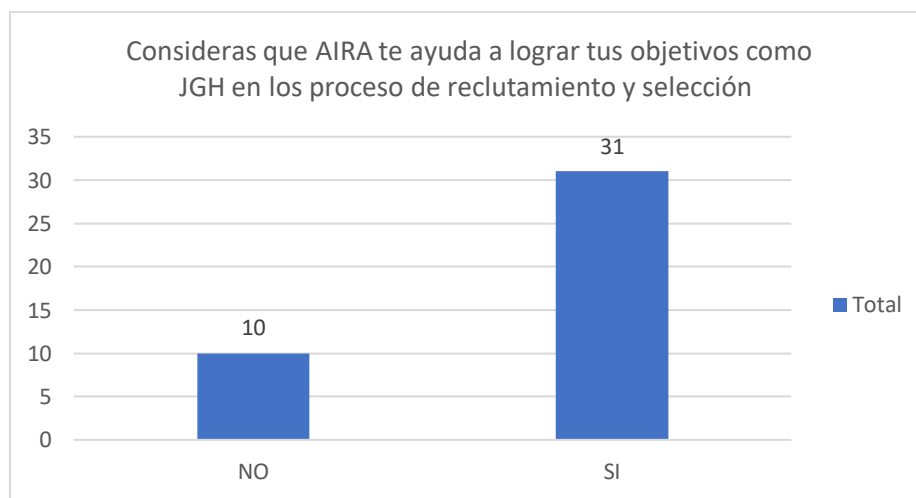
Por otro lado, la mayoría de los encuestados (18) la calificaron como buena, expresando que les permitió comprender las características generales de los procesos,

aunque aún tenían algunas dudas pendientes. Este grupo valora la utilidad de la información proporcionada por AIRA, aunque considera que podría beneficiarse de una mayor claridad en ciertos aspectos.

Por otro lado, 12 encuestados la consideraron de calidad media, indicando que solo pudieron captar algunas características de los procesos. Esto sugiere que este grupo tiene una comprensión limitada de la información presentada por AIRA y puede necesitar más detalles o explicaciones para mejorar su entendimiento. Finalmente, 7 encuestados admitieron no conocer los KPIs o el panel de datos de AIRA. Esta falta de conocimiento destaca la necesidad de mejorar la comunicación y la accesibilidad a la información dentro de la plataforma AIRA para este grupo en particular.

13. ¿Consideras que AIRA te ayuda a lograr tus objetivos como JGH en los procesos de reclutamiento y selección?

Según las respuestas recopiladas, la mayoría de los encuestados, específicamente 31 de ellos, consideran que AIRA les ayuda a alcanzar sus objetivos como JGH (Jefe o Coordinador de Gestión Humana) en los procesos de reclutamiento y selección. Esto sugiere que la plataforma es percibida como beneficiosa y efectiva por la mayoría de los usuarios en la consecución de sus metas laborales relacionadas con la gestión de talento.

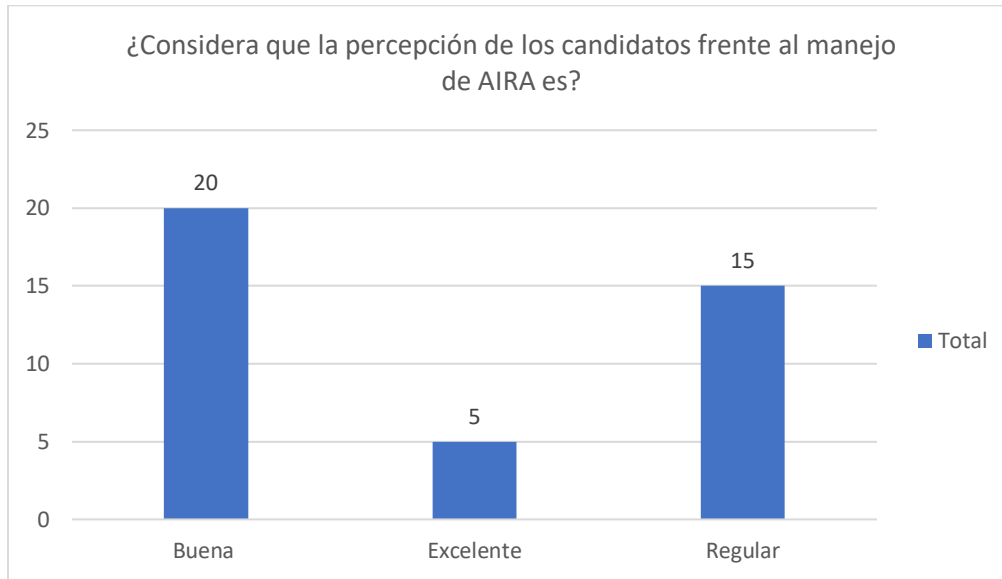


12 Grafico: Aira- Objetivos GH



Por otro lado, 10 encuestados expresaron que AIRA no les ayuda a lograr sus objetivos en los procesos de reclutamiento y selección. Si bien esta cifra es menor en comparación con los que respondieron afirmativamente, aún indica que hay una parte de los usuarios que no percibe a AIRA como una herramienta útil para cumplir con sus responsabilidades como JGH en estos procesos.

14. ¿Considera que la percepción de los candidatos frente al manejo de AIRA es?



13 Grafico: Percepción candidatos de aira.

Tras analizar las respuestas, se observa una variedad de percepciones sobre la opinión de los candidatos respecto al manejo de AIRA en los procesos de reclutamiento y selección.

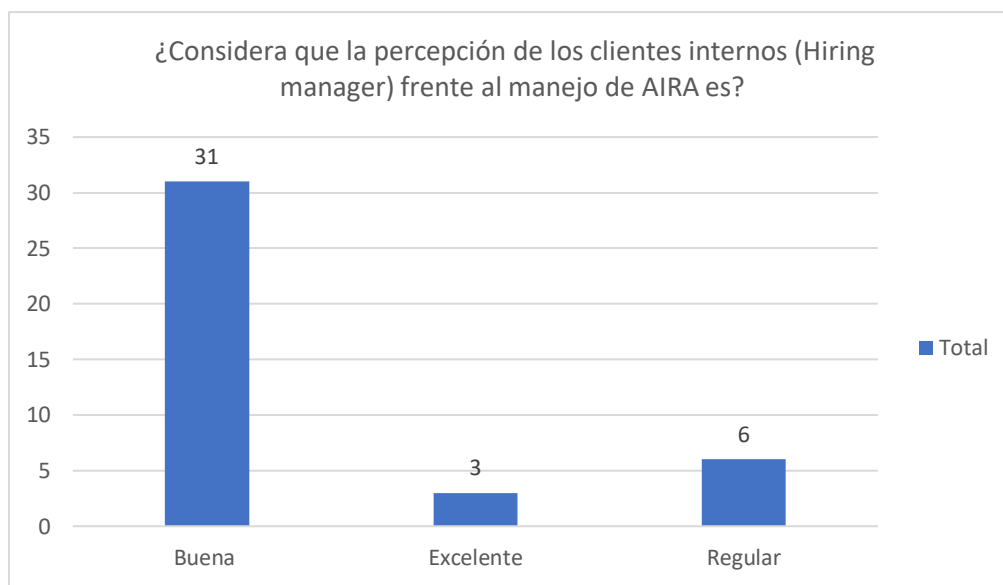
La mayoría de los encuestados, específicamente 20, considera que la percepción de los candidatos es buena, lo que sugiere que los usuarios creen que los candidatos tienen una opinión positiva sobre cómo se maneja AIRA en estos procesos. Además, 5 encuestados expresaron que la percepción es excelente, lo que indica una opinión extremadamente favorable por parte de los candidatos.

Sin embargo, un número considerable de 15 encuestados calificaron la percepción de los candidatos como regular. Esto sugiere que hay una proporción significativa de



usuarios que comentan a los profesionales de Talento Humano que su percepción de Aira es regular o que podría mejorar. En definitiva, aunque la mayoría de los encuestados cree que la percepción de los candidatos es positiva, existe una proporción considerable que la considera regular, lo que señala áreas de oportunidad para mejorar la experiencia de los candidatos y la percepción general de AIRA en los procesos de reclutamiento y selección.

15. ¿Considera que la percepción de los clientes internos (Hiring manager) frente al manejo de AIRA es?



14 Grafico: Percepción cliente interno.

Tras revisar las respuestas, se evidencia una tendencia mayoritariamente positiva en cuanto a la percepción de los clientes internos (Hiring Manager) respecto al manejo de AIRA en los procesos de reclutamiento y selección. La mayoría, representada por 31 encuestados, considera que la percepción de los Hiring Managers es buena (es decir de fácil acceso y solicitud de vacantes). Esto sugiere además de la facilidad del proceso, optimización de la vacante al tener perfiles ya creados y rápidamente realizar su solicitud.

Además, 3 encuestados expresaron que la percepción es excelente, lo que indica una opinión altamente positiva por parte de los Hiring Managers hacia el manejo de AIRA. Sin embargo, un número menor de 6 encuestados calificaron la percepción de los Hiring

Managers como regular. Esto podría señalar que existe una proporción minoritaria de usuarios que consideran que la opinión de los Hiring Managers sobre el manejo de AIRA es neutra o que podría mejorar o que sencillamente o no se encuentran capacitados para su manejo.

16. Si pudieras, ¿qué mejorarías de la plataforma AIRA?

Al analizar las respuestas sobre posibles mejoras para la plataforma AIRA, se pueden identificar varios patrones y agrupaciones. En primer lugar, se destaca la preocupación por la velocidad y la usabilidad de la plataforma, con múltiples menciones sobre la lentitud y la necesidad de una interfaz más intuitiva. Además, se sugiere mejorar la gestión de vacantes, permitiendo modificaciones posteriores a las 24 horas y facilitando la adjunción de documentos, especialmente para candidatos internos.

Otro punto importante es la integración con otros portales de empleo, como CompuTrabajo, para ampliar el alcance y diversificar la base de candidatos. Asimismo, se plantea la necesidad de implementar permisos de acceso restringido para garantizar la seguridad de la información y evitar modificaciones no autorizadas.

En cuanto a la comunicación con los candidatos, se propone mejorar las notificaciones y los recordatorios, así como personalizar los mensajes de rechazo para brindar feedback útil. También se destaca la importancia de optimizar los procesos de reclutamiento, simplificando la navegación y los pasos de inscripción, especialmente para dispositivos móviles.

17. ¿Qué características de AIRA consideras más valiosas?

Al analizar las respuestas proporcionadas por los encuestados, se identifican diversas características que los usuarios encuentran valiosas en AIRA, una plataforma de reclutamiento y selección. El primero de ello es la automatización del proceso de reclutamiento que emerge como un punto destacado, con menciones a la facilidad de realizar pruebas y respuestas automáticas con un solo clic, así como la agilidad en la

gestión de procesos y la automatización de la publicación de vacantes. La interfaz y la experiencia del usuario también son aspectos elogiados, especialmente la capacidad de visualizar rápidamente la información de los candidatos y tener todo en un solo lugar.

La eficiencia y personalización del proceso de selección son otras áreas resaltadas, con comentarios sobre la rapidez del proceso, la posibilidad de filtrar candidatos según perfiles específicos y la integración de pruebas psicotécnicas en la misma plataforma. Las herramientas de evaluación y filtro, incluyendo la ponderación de calificaciones y la realización de preguntas específicas para el cargo, también son valoradas por su capacidad para identificar candidatos adecuados.

Además, la integración con otras plataformas y canales de reclutamiento es mencionada como una ventaja, permitiendo la publicación simultánea en sitios populares como el empleo.com y LinkedIn. Es así entonces que, los usuarios aprecian la capacidad de AIRA para automatizar y agilizar el proceso de reclutamiento, así como su enfoque en la personalización y eficiencia, respaldado por una interfaz intuitiva y la integración con otras herramientas y plataformas de reclutamiento.

18. ¿Cómo AIRA puede mejorar tu experiencia desde el sitio web?

Tras analizar las respuestas, se destacan varias sugerencias recurrentes para mejorar la experiencia en el sitio web de AIRA. La primera es que los usuarios expresan un deseo común de agilidad y facilidad de uso, señalando la importancia de una interfaz más rápida y amigable, especialmente para dispositivos móviles. Además, se enfatiza la necesidad de personalización en el proceso de reclutamiento, con la inclusión de plantillas generales y una mejor organización de los candidatos según su etapa en el proceso.

Por otro lado, la comunicación y las notificaciones también emergen como áreas clave de mejora, con propuestas para enviar recordatorios a los candidatos y notificar demoras en la presentación de documentos. En términos de gestión de candidatos, se



destaca la importancia de una validación más rigurosa y una mayor exigencia en la presentación de información completa por parte de los postulantes.

Por último, se sugiere ampliar la cobertura del sitio web mediante alianzas con otros portales de empleo reconocidos, lo que ayudaría a mejorar la visibilidad de las vacantes. En resumen, los usuarios están buscando una experiencia más ágil, personalizada y comunicativa en la plataforma de AIRA, junto con mejoras en la gestión de candidatos y una mayor visibilidad de las oportunidades laborales.

19. ¿Cuál sería una palabra que usarías para describir AIRA y por qué?

Tras analizar las respuestas proporcionadas por los encuestados, se puede observar que los usuarios valoran principalmente la eficiencia y la agilidad que ofrece AIRA en el proceso de reclutamiento de cara a su proceso. Por otro lado, destacan su capacidad para simplificar tareas y acelerar los procedimientos, lo que sugiere una apreciación por la rapidez que proporciona la plataforma.

Además, se resalta la función de AIRA como un apoyo invaluable para los reclutadores, facilitando diversas etapas del proceso y proporcionando herramientas útiles. Su versatilidad para adaptarse a diferentes necesidades y la capacidad para integrar múltiples funcionalidades en un solo lugar son aspectos elogiados por los profesionales de la empresa retail.

Por otro lado, algunas respuestas también hacen hincapié en la importancia de establecer una conexión con los candidatos y aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece AIRA en este sentido. Asimismo, se reconoce su papel en la sistematización del proceso de reclutamiento y su aplicación de tecnología avanzada en esta área.

Aunque en general las opiniones son positivas, algunas respuestas presentan una visión mixta, mencionando tanto aspectos favorables como áreas de mejora, como la necesidad de mejorar la experiencia del candidato o de integrar nuevas funcionalidades para

optimizar aún más el proceso de reclutamiento. En definitiva, AIRA es valorada por su eficiencia, agilidad y capacidad de apoyo, pero también se reconoce la importancia de seguir evolucionando para satisfacer las necesidades cambiantes del reclutamiento moderno.

20. ¿Qué opinión te merece el uso de la tecnología AIRA en los procesos de selección y reclutamiento?

Tras analizar las respuestas sobre el uso de la tecnología AIRA en procesos de selección y reclutamiento, se pueden identificar diversos puntos clave. En primer lugar, se destaca una tendencia generalmente positiva hacia esta herramienta, con múltiples usuarios describiéndola como útil, efectiva e incluso excelente. La capacidad de AIRA para agilizar procesos, facilitar la toma de decisiones y mejorar la eficiencia en la selección de candidatos es ampliamente reconocida.

No obstante, junto con las opiniones favorables, surgen sugerencias de mejora. Algunos usuarios proponen ajustes en la plataforma, mejoras en algoritmos y una mayor precisión en el reclutamiento. Asimismo, se señala la necesidad de fortalecer la interacción con los candidatos y ampliar el alcance de la plataforma para abarcar más poblaciones.

Entre los aspectos positivos resaltados se encuentra la facilidad de uso y la rapidez de AIRA, en comparación con otras herramientas similares. Además, se destaca su carácter completo, dinámico y con un gran potencial para mejorar la gestión de selección y contratación.

Algunas respuestas específicas describen casos concretos donde AIRA ha demostrado ser útil, como en la filtración de candidatos, la verificación de perfiles y la reducción de tiempos en el proceso de selección. También se mencionan aspectos relacionados con la sostenibilidad, al evitar el uso de papel y contribuir al cuidado del medio ambiente.

21. ¿Cuáles son las ventajas de utilizar la Inteligencia Artificial de la plataforma AIRA en los procesos de reclutamiento y selección?

El análisis cualitativo de las respuestas sobre las ventajas de utilizar la Inteligencia Artificial de la plataforma AIRA en los procesos de reclutamiento y selección revela varios patrones significativos. La agilidad y la rapidez en el proceso emergen como beneficios clave, destacando la capacidad de la plataforma para acelerar el reclutamiento y la selección de candidatos. Además, se subraya la eficiencia y el ahorro de tiempo como ventajas destacadas, con múltiples respuestas enfatizando la reducción de tiempos en el proceso. La optimización y la automatización de tareas operativas también son aspectos resaltados, indicando un interés en mejorar la eficiencia del proceso de reclutamiento.

Otro punto relevante es la mayor asertividad y precisión en la selección de candidatos, lo que sugiere una preocupación por mejorar la calidad de las contrataciones. Además, se destaca la reducción de errores y la potenciación de la creatividad como ventajas adicionales, indicando un interés en mejorar la precisión y la innovación en el proceso de selección. Algunas respuestas también resaltan el acceso a una amplia base de datos de candidatos, lo que sugiere un interés en ampliar el alcance del reclutamiento.

Finalmente, se menciona la facilidad de uso y la amigabilidad de la plataforma como ventajas adicionales, lo que sugiere que la experiencia del usuario es un factor importante para los usuarios. En resumen, las respuestas destacan la importancia de la agilidad, eficiencia, precisión y facilidad de uso como ventajas clave de utilizar la Inteligencia Artificial de la plataforma AIRA en los procesos de reclutamiento y selección, con un interés adicional en la reducción de errores, la potenciación de la creatividad y el acceso a una amplia base de datos de candidatos.

22. ¿Cuéntanos en que pasos del proceso de reclutamiento y selección con AIRA denotas el uso de Inteligencia Artificial en la herramienta y como la usas a tu favor?



Al analizar las respuestas proporcionadas sobre el uso de inteligencia artificial (IA) en el proceso de reclutamiento y selección con AIRA, se observan diversos patrones y agrupaciones que resaltan cómo la IA se integra en múltiples aspectos de este proceso crucial para las empresas.

Una de las áreas más mencionadas es el filtrado y clasificación de candidatos, donde la IA se utiliza para ajustar perfiles, aplicar pruebas y minimizar la cantidad de personas a revisar, optimizando así el tiempo y los recursos. Esta capacidad de la IA para evaluar y clasificar candidatos también se refleja en la evaluación de diferentes aspectos, como currículums, pruebas psicotécnicas y videos de entrevistas, donde se aprovecha su capacidad para analizar emociones y comportamientos.

Además, se destaca el papel de la IA en la comunicación con los candidatos, facilitando notificaciones sobre el progreso del proceso y agradecimientos por su participación, a través de chats o mensajes automatizados. Esta automatización contribuye a mantener informados a los candidatos de manera eficiente. Otro aspecto relevante es la optimización del proceso de reclutamiento y selección, donde la IA permite una revisión más específica de los candidatos, agilizando así la identificación de perfiles adecuados. Se resalta cómo la IA ayuda en la preselección y el perfilamiento de hojas de vida, reduciendo la carga de trabajo manual y acelerando el proceso de selección. Además, se mencionan herramientas específicas que evidencian el uso de IA, como la geo-referenciación en las video-entrevistas o el predictor de hojas de vida, que contribuyen a mejorar la eficiencia y efectividad del proceso.

Discusión

Con el objetivo de abordar las metas planteadas en este proceso de investigación se iniciará dando un resumen de los resultados más relevantes entregados por los profesionales de talento humano que aportaron en este proceso y de la importancia que dan desde sus datos y narrativa al proceso de reclutamiento y selección a través de AIRA.

Iniciamos este apartado afirmando que la inteligencia artificial aplicada en los procesos de reclutamiento y selección hace uso de herramientas que ayudan a automatizar y mejorar las diferentes etapas del proceso de los candidatos, esto incluye la recolección y análisis de datos, evaluación de habilidades y competencias, detección de sesgos y toma de decisiones basadas en datos previamente parametrizados de acuerdo con las necesidades de cada organización. (Cruz, 2019).

Frente al planteamiento de este autor se podría confirmar que de acuerdo a la investigación, la plataforma Aira basada en inteligencia artificial responde a los lineamientos de la empresa del sector retail en sus actuales procesos de reclutamiento y selección de personal, permitiendo optimizar procesos y tiempos en la gestión de los profesionales de talento humano que laboran en ella a través de procesos de geo referenciación, revisión de cv, video entrevistas, aplicación de pruebas psicotécnicas en línea, entre otros. Esta hipótesis se cumple según las respuestas recopiladas dado que:

- a) La mayoría de los encuestados, específicamente 31 de ellos, consideran que AIRA les ayuda a alcanzar sus objetivos como JGH (Jefe o Coordinador de Gestión Humana) respecto al cubrimiento de vacantes tanto de personal base como de liderazgo en la organización.
 - b) El 95% de los participantes afirman y conocen que en la empresa sector retail aplica en sus procesos de selección ayudas con inteligencia artificial y cuentan
-

con el conocimiento de las políticas de selección de personal, así como los responsables y como proceder frente al cubrimiento de cada posición.

- c) Así mismo la mayoría de los encuestados afirman un afianzamiento de la herramienta para responder su uso de manera diaria o semanal y con un grado de antigüedad entre 1 a 3 años.
- d) Los encuestados así mismo afirman en su mayoría que dentro del proceso de selección incluye en su mayoría de los procesos automatizados que ofrece la herramienta (requisición, entrevista por video, análisis facial, citación al proceso, feedback, retroalimentación y cierre) minimizando la intervención humana lo que permite revisión de candidatos de manera más objetiva y precisa de cara al negocio.

El planteamiento anterior sin duda alguna demuestra que el aumento y uso de la IA en procesos de selección genera un mayor escrutinio en torno a la equidad y el sesgo. Es así como los profesionales de talento humano en relación con los modelos de IA según (Caldés, 2019) ayudan a mitigar el sesgo cuando se incluye la recopilación de datos más representativos, la implementación de algoritmos y la transparencia en el diseño de los modelos incluyendo varios participantes.

Otro aspecto importante es el uso de la IA en Aira en el filtrado y clasificación de candidatos. La capacidad de la IA para analizar grandes volúmenes de datos y ajustar perfiles según los requisitos del puesto ha demostrado ser invaluable para las empresas (García Chuqui, 2023). Mediante algoritmos inteligentes, la IA puede procesar currículums, pruebas psicotécnicas y hasta videos de entrevistas, identificando patrones y evaluando aspectos como habilidades técnicas, competencias blandas y emociones (Cañón Cuervo, 2020). Esta capacidad de evaluación automatizada no solo agiliza el proceso de selección, sino que también mejora su precisión al minimizar sesgos humanos.



Según (Villón Suárez, 2022) la optimización del proceso en sí. La IA permite una revisión más específica y exhaustiva de los candidatos, lo que agiliza la identificación de perfiles adecuados para el puesto. Herramientas como el predictor de hojas de vida o la geo-referenciación en las video-entrevistas son ejemplos concretos de cómo la IA se utiliza para mejorar la eficiencia y efectividad del proceso. Estas herramientas no solo reducen la carga de trabajo manual, sino que también ofrecen insights valiosos para la toma de decisiones.

Percepción de eficiencia de la plataforma Aira:

Desde un punto de vista epistemológico la IA existe para mejorar la experiencia de los reclutadores y del candidato (Duarte, 2020): La IA no solo se enfoca en la optimización de la selección, sino también en mejorar la experiencia de cualquiera de sus partes. Se han introducido chatbots y asistentes virtuales que brindan respuestas instantáneas a las preguntas de los candidatos, ofreciendo un proceso más amigable y eficiente. Sin embargo, es crucial encontrar el equilibrio adecuado entre la automatización y la interacción humana, ya que algunos candidatos pueden preferir una comunicación más personalizada y humana (Novoa, Iglesias, Carlos, Juncal, & Boto, 2018). Así mismo los sistemas de mensajería automatizada permiten mantener a los candidatos informados sobre el progreso de su aplicación y agradecerles por su participación de manera rápida y eficiente. Esta interacción automatizada no solo mejora la experiencia del candidato, sino que también libera tiempo y recursos del equipo de reclutamiento para enfocarse en tareas más estratégicas (Montoya Bello, 2021)

Continuando con la discusión de resultados versus los objetivos planteados, se puede establecer según el estudio de investigación que AIRA si bien responde a los objetivos del negocio y aporta en los procesos de reclutamiento y selección de personal, no es percibida del todo como la mejor plataforma con inteligencia artificial para estos procesos. En el estudio solo 13 participantes fueron promotores de la herramienta mientras que 15 y 13 profesionales estuvieron dentro del rango de neutros y detractores de esta. En

este sentido se podría pensar que AIRA no responde totalmente a las necesidades del negocio, aunque los profesionales lo recomiendan por ser útil.

Otra consideración a tener en cuenta es que la percepción de eficiencia de la plataforma Aira basada en inteligencia artificial por parte de los profesionales de talento humano si bien influye significativamente en su preferencia por procesos de reclutamiento y selección lo más automatizados posibles y con un mínimo de intervención humana no se cumple en su totalidad dado que insisten en que la plataforma podría mejorar temas de velocidad, adición de portales para ubicar más talento y notificación a los candidatos en tiempo real no solo por correo sino por otros medio oficiales como WhatsApp. Lo anterior implica contacto humano en alguna fase del proceso permitiendo así el equilibrio mencionado por (Novoa, Iglesias, Carlos, Juncal, & Boto, 2018) donde se tenga una atención más personalizada garantizando la marca empresarial.

Finalizando este apartado es importante resaltar lo que para los profesionales de talento humano resulta ser lo más valioso y lo que más les gustaría mejorara Aira siendo esto:

- Lo más valioso: adecuación de pruebas psicotécnicas, respuestas automáticas a solo un clic, filtros automáticos, georreferenciación, datos socio demográficos, ponderaciones en la calificación, video entrevista con inteligencia artificial y lectura facial, facilidad en el reclutador y candidato entre otros aspectos.
- Dentro de lo que se podría mejorar en la plataforma Aira se encuentra: agilidad y velocidad, eficiencia y mayor asertividad y precisión, así como la adecuación de portales de empleo que permitan a Aira mayor asertividad y mayor opción de candidatos posibles de cara al negocio.

Extendiendo nuestra discusión es importante afirmar que, de acuerdo con la respuesta de los profesionales encuestados, los indicadores de desempeño de la plataforma versus los KPIs del proceso de reclutamiento de la empresa del sector retail se encuentran alineados a las actuales necesidades del negocio aportando valor al mismo.

Según el CEO de Aira (Sanzana, 2023) esta plataforma incluye la siguiente data que brinda discusiones y mediciones enfocadas al éxito de los procesos de selección siendo estas:

“Días que lleva activa la vacante.

Total, de postulantes en la vacante.

Número de candidatos recibidos por día.

Porcentaje de candidatos que proviene de cada fuente.

Distribución de expectativas de sueldo.

Número de postulantes en cada etapa y sus resultados.

Porcentaje de candidatos que aprueba cada filtro programado.

También es factible visualizar en la plataforma las estadísticas demográficas de cada vacante, para determinar la cantidad de postulantes por género, edad, nivel educacional, profesión, postulantes en condición de discapacidad, y postulantes por zonas (ej.: municipio).”

Así mismo de cara a la organización aporta KPIs mensuales donde estudia: cantidad de vacantes: totales, activas y cerradas, tasa de contratación de las ofertas: 100% cubiertas, parcialmente cubiertas y no cubiertas, tiempo de cierre promedio de las vacantes y seguimiento de los reclutadores en base a sus ofertas asignadas y candidatos.

Es así como Aira se convierte en una plataforma de reclutamiento y selección que ayuda a la empresa sector retail sus candidatos a lograr un proceso más ágil, simple e inclusivo. De acuerdo con los profesionales entrevistados con aira, los reclutadores pueden seleccionar más rápido que en un proceso manual, comunicarse con los candidatos, evaluarlos, coordinar entrevistas y gestionar el proceso de contratación. Evitando esto la discriminación y mejorando la precisión de los candidatos.

Contundentemente el proceso de reclutamiento y selección es un aspecto fundamental para las empresas, ya que la calidad de su capital humano influye directamente en su desempeño y competitividad en el mercado. En los últimos años, la integración de la

inteligencia artificial (IA) en este proceso ha generado un impacto significativo, permitiendo una optimización en diversos aspectos clave. Al analizar las respuestas proporcionadas sobre el uso de IA en el reclutamiento y selección con AIRA, se pueden identificar varios patrones y tendencias que delinear cómo la IA está transformando esta área empresarial (Romero, 2023).

Sin embargo, a pesar de los beneficios evidentes, el uso de IA en el reclutamiento y selección plantea algunos desafíos y preocupaciones. Uno de los principales es el riesgo de sesgo algorítmico, donde los algoritmos pueden replicar y amplificar sesgos existentes en los datos de entrenamiento. Esto puede resultar en decisiones discriminatorias o injustas, especialmente hacia grupos minoritarios o subrepresentados (Valdez Mambrini, 2021). Es crucial que las empresas implementen medidas para mitigar este riesgo, como la revisión regular de algoritmos y la inclusión de datos diversos y representativos en el proceso de entrenamiento.

Otro desafío es el impacto en la privacidad y la ética. La recopilación y el análisis de grandes cantidades de datos personales plantean preocupaciones sobre la protección de la privacidad y el uso ético de la información (Carrasco Llerena, 2021). Las empresas deben asegurarse de cumplir con las regulaciones de protección de datos y garantizar la transparencia y la equidad en el manejo de la información de los candidatos (Álvarez Navarro, 2021).

En conclusión, el uso de inteligencia artificial en el proceso de reclutamiento y selección ha demostrado ser una herramienta poderosa para las empresas, permitiendo una optimización en la identificación y evaluación de talento. Sin embargo, es importante abordar los desafíos asociados, como el sesgo algorítmico y las preocupaciones éticas, para garantizar que la IA se utilice de manera justa y responsable (Serrano Franco et al., 2021). Con un enfoque cuidadoso y medidas adecuadas, la IA tiene el potencial de transformar positivamente la forma en que las empresas reclutan y seleccionan a su personal en el futuro.

Conclusiones

El análisis exhaustivo de las respuestas obtenidas sobre el uso de inteligencia artificial (IA) en el proceso de reclutamiento y selección con AIRA revela una serie de conclusiones significativas que pueden orientar tanto a empresas como a profesionales de recursos humanos en la implementación y optimización de estas tecnologías en sus procesos de contratación. A continuación, se presentan las principales conclusiones derivadas de este estudio, seguidas de recomendaciones detalladas para aprovechar al máximo el potencial de la IA en el reclutamiento y selección.

Optimización del proceso: La IA ha demostrado ser una herramienta invaluable para optimizar el proceso de reclutamiento y selección. Desde el filtrado y clasificación de candidatos hasta la comunicación con los mismos, la IA ha permitido una mayor eficiencia y agilidad en cada etapa del proceso.

Reducción de sesgos: Una de las ventajas más destacadas de la IA en el reclutamiento es su capacidad para reducir sesgos inherentes al proceso humano. Al utilizar algoritmos y análisis objetivos, la IA puede evaluar a los candidatos de manera imparcial, basándose únicamente en criterios relevantes para el puesto.

Mejora de la calidad de contratación: La IA no solo acelera el proceso de reclutamiento, sino que también mejora la calidad de las contrataciones al identificar de manera más precisa a los candidatos más adecuados para cada puesto. Esto se traduce en una reducción de rotación de personal y un mejor desempeño general del equipo.

Automatización de tareas repetitivas: La IA ha permitido la automatización de tareas repetitivas y administrativas en el proceso de reclutamiento, liberando así tiempo para que los profesionales de recursos humanos se enfoquen en actividades más estratégicas y de valor añadido.



Personalización en la comunicación: A través de la IA, las empresas pueden ofrecer una experiencia más personalizada a los candidatos, manteniéndolos informados sobre el progreso del proceso y brindando retroalimentación oportuna, lo que mejora la percepción de la empresa como empleador y fortalece la relación con los potenciales talentos.

Inversión en formación: A medida que la IA se vuelve más omnipresente en el reclutamiento y selección, es fundamental que los profesionales de recursos humanos adquieran las habilidades necesarias para trabajar de manera efectiva con estas tecnologías. Esto incluye el desarrollo de competencias en análisis de datos, comprensión de algoritmos y capacidad para interpretar y aplicar los resultados obtenidos por la IA.

Ética y transparencia: Si bien la IA ofrece numerosos beneficios en el reclutamiento, también plantea desafíos éticos relacionados con la privacidad de los datos, la equidad y la transparencia en el proceso de toma de decisiones. Es fundamental que las empresas establezcan políticas y prácticas claras para garantizar el uso ético de la IA y mitigar cualquier riesgo potencial de sesgo algorítmico.

En resumen, la implementación de IA en los procesos de reclutamiento y selección en el sector retail colombo-chileno para el año 2023 representa una evolución significativa en la forma en que las empresas abordan la contratación de personal, optimizando tareas, mejorando la experiencia del candidato y brindando resultados más eficientes.



Recomendaciones

De cara a los objetivos de este proceso de investigación, frente a la compañía de sector retail y de acuerdo con las respuestas obtenidas en esta investigación se realizan las siguientes recomendaciones:

Evaluar las necesidades específicas: Antes de implementar cualquier solución de IA en el proceso de reclutamiento, es fundamental realizar un análisis detallado de las necesidades y objetivos de la empresa. Esto incluye identificar las áreas del proceso que podrían beneficiarse más de la automatización y definir los criterios de éxito para evaluar el rendimiento de la IA.

Seleccionar la tecnología adecuada: Existen numerosas herramientas y plataformas de IA disponibles en el mercado además de AIRA, cada una con sus propias características y funcionalidades. Es importante realizar una evaluación exhaustiva de las opciones disponibles y seleccionar la tecnología que mejor se adapte a las necesidades y presupuesto de la empresa.

Integrar la IA con los procesos existentes: La implementación de la IA no debe ser vista como un reemplazo de los procesos existentes, sino como una herramienta complementaria que puede mejorar y optimizar las operaciones de reclutamiento. Es fundamental integrar la IA de manera fluida con los sistemas y flujos de trabajo existentes, garantizando una transición suave y minimizando la interrupción en las operaciones.

Capacitar al personal: La adopción exitosa de la IA en el reclutamiento requiere que los profesionales de recursos humanos adquieran las habilidades necesarias para trabajar de manera efectiva con estas tecnologías. Es recomendable ofrecer programas de formación y desarrollo para capacitar al personal en el uso de herramientas de IA, así como en la interpretación y aplicación de los resultados obtenidos.



Garantizar la transparencia y la equidad: Es fundamental establecer prácticas y políticas claras para garantizar la transparencia y la equidad en el uso de la IA en el reclutamiento. Esto incluye la monitorización regular de los algoritmos para identificar y mitigar posibles sesgos, así como la comunicación transparente con los candidatos sobre el uso de la IA en el proceso de selección.

Evaluar y ajustar continuamente: El proceso de implementación de la IA en el reclutamiento es un proceso iterativo que requiere una evaluación continua y ajustes según sea necesario. Es importante recopilar datos y retroalimentación sobre el rendimiento de la IA y utilizar esta información para realizar mejoras y optimizaciones en el proceso.

Mantenerse al tanto de las tendencias: La tecnología de IA está en constante evolución, y es importante que las empresas y los profesionales de recursos humanos se mantengan al tanto de las últimas tendencias y desarrollos en este campo. Esto incluye estar al tanto de nuevas herramientas y técnicas de IA, así como de los avances en la ética y la regulación relacionadas con su uso en el reclutamiento.

En definitiva, el uso de la IA en el proceso de reclutamiento y selección ofrece numerosos beneficios, desde una mayor eficiencia y agilidad hasta una mejora en la calidad de las contrataciones. Sin embargo, su implementación exitosa requiere una planificación cuidadosa, una evaluación continua y un enfoque centrado en la ética y la transparencia. Al seguir las recomendaciones presentadas en este estudio, las empresas pueden aprovechar al máximo el potencial de la IA para mejorar sus procesos de reclutamiento y asegurar la atracción y retención de los mejores talentos.



Referencias

- Arias, E. R. (01 de 01 de 2021). Investigación Descriptiva. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Abril, F. (2018). Diseño de procesos de gestión del talento humano. Universidad Técnica de Ambato. Chile. Obtenido de: <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttthh.pdf>
- Acevedo, AT. (2018). Outsourcing de selección de personal de manera VIRTUAL. Trabajo de grado, Fundación Universitaria los Libertadores. https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/2167/acevedo_angie_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez Navarro, E. (2021). Disrupción de la Inteligencia Artificial en los procesos de selección del talento.
- BEJARANO, N. F. (2022). Evaluación del Proceso de Reclutamiento y Selección Implementando Inteligencia Artificial. Bogota, Colombia: Universidad Santo Tomas.
- Caldés, R. G. (2019). Big data e inteligencia artificial en la gestión de los recursos humanos del. Revista Catalana de Dret Públic (58), 49-63. Recuperado el 1 de 8 de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7005056>
- Cecchi, L., Vaucheret, C. A., Moya, M., Kogan, P., Castillo, R. d., & Torres, G. (2010). Un enfoque basado en competencias de sistemas multiagentes para la enseñanza de Inteligencia Artificial. Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología (5), 6-12. Recuperado el 1 de 8 de 2023, de <http://teyet-revista.info.unlp.edu.ar/nuevo/files/no5/teyet5-art01.pdf>
- Cañón Cuervo, R. E. (2020). Importancia de la gestión tecnológica en procesos de selección de personal en una organización.
- Chen, Caterina (15/10/2020). "Marco de referencia". En: Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/marco-de-referencia/> Consultado: 20 de julio de 2023, 07:03 pm
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. México. Mc Graw Hill Editorial.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones. Octava edición. México. McGraw Hill Editorial. Obtenido de: <http://www.ebooks7-24.com.bd.univalle.edu.co/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
-

- Crespo, R. G. (2020, septiembre 1). Cómo aplicar la inteligencia artificial en la empresa. The Conversation. <http://theconversation.com/como-aplicar-la-inteligencia-artificial-en-la-empresa-143430>
- Carreño, L. V., Fuentes, H. A., & Tarazona, D. C. (2011). Tratamiento digital de imágenes e inteligencia artificial aplicados a la perforación de pozos petroleros. *Revista Fuentes*, 9(1), 3. Recuperado el 1 de 8 de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4811231.pdf>
- Carrasco Llerena, J. G. (2021). El uso de herramientas de inteligencia artificial dentro de los recursos humanos: un análisis para el proceso de reclutamiento en cautela SA y Sensority (2015-2020). PUCE-Quito.
- Cruz, D. V. (2019). Inteligencia artificial en números. Recuperado el 1 de 8 de 2023, de <https://revistauniversitaria.uaemex.mx/article/view/12412>
- García, I. (23 de 04 de 2023). La Inteligencia Artificial en Recursos Humanos: Ventajas, Desafíos y Consideraciones para su uso. Obtenido de Marketing Digital: <https://www.mdmarketingdigital.com/blog/la-inteligencia-artificial-en-recursos-humanos-ventajas-desafios-y-consideraciones-para-su-uso/>
- García Chuqui, L. V. (2023). La inteligencia artificial aplicada a los procesos de reclutamiento de personal de las empresas de servicios de Guayaquil.
- García, P., Gatica, M., Cruz, E., Luis K., Vargas R., Hernández, J., Ramos V., y Macías D. (2016). Equipo vértice (2008) Procesos de reclutamiento y las redes sociales. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, Vol. 6, núm. 12, p.4 Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/4981/498153966004.pdf>
- Gartner. (s.f.). Gartner. Obtenido de Gartner: https://www.gartner.com/en/information-technology/trends/it-strategy-on-a-page-for-technology-gb-pd-brnd?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=RM_EMEA_2020_ITTRND_CPC_LG1_H2-GTS-AOC&utm_adgroup=125981860759&utm_term=gartner&ad=543261730487&matchty
- Guayaquil, S. (s/f). UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA. Edu.ec. Recuperado el 19 de julio de 2023, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23335/1/UPS-GT003947.pdf>
- Guillén, G. V. (2010). La Inteligencia Artificial: un debate en ciernes para filósofos y pedagogos. Recuperado el 1 de 8 de 2023, de <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/revistaeyp/article/view/6217>
- <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/48606/2022natalia%20fracica%20roz%20andres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- <https://www.gbsrecursoshumanos.com/blog/evolucion-del-reclutamiento/>
- <https://www.gbsrecursoshumanos.com/blog/evolucion-del-reclutamiento/>
-

Hernandez, P. X. (2022). Reporte Sostenibilidad. Bogota, Colombia: Equipo Grafico Editorial SA.

Hidalgo, H. A. (2022). Contratación de Personal mediante inteligencia artificial. Bogota, Colombia: Universidad Oberta de Catalunya.

Inteligencia Artificial y procesos de selección. Transformación Digital; Cegos España. <https://www.blogdetransformaciondigital.es/inteligencia-artificial-procesos-seleccion/>

Inteligencia Artificial: Reflexiones sobre los marcos reglamentarios emergentes en sus aplicaciones - El caso brasileño y las tendencias internacionales. Publicación en línea: 01/10/2020. <https://www.derechoycambiosocial.com/> | ISSN: 2224-4131 | D.L.: 2005-5822

Junta de Galicia. La entrevista de trabajo castellano. Obtenido de: <https://fpgft.gal/pdf/la-entrevista-de-trabajo-castellano.pdf>

Latinoamericanos de. Redalyc.org. Recuperado el 19 de julio de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344005.pdf>

López, A. B. (2013). Fundamentos de Inteligencia Artificial. Archivos de código. Recuperado el 1 de 8 de 2023, de <https://eprints.ucm.es/19871>

López, F. (2017). Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos: UF0345. España, Editorial Tutor Formación. Obtenido de: <https://elibro-net.bd.univalle.edu.co/es/ereader/univalle/44229?page=65>.

López, J. R. (2010). La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional. *perspectivas*, (26), 129-152. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941230007>. Completo, N. (s/f). Cuadernos

Mahecha, L. F. (2023). ¿Es momento de regular la Inteligencia Artificial en Colombia? *Asuntos Legales*, 1.

MinTIC, M. (2019). Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial. Colombia: Conpes.

Marinelli, M., Mounier, M., Silvestre, E. D., Kornuta, C., Kolb, M., Wurm, G., & Solonezen, L. (2013). Desarrollo e implementación de prototipos de robots móviles para la navegación autónoma utilizando técnicas de Inteligencia Artificial. Recuperado el 1 de 8 de 2023, de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/27304/documento_completo.pdf?sequence=1

Montoya Bello, M. B. (2021). Impacto de la inteligencia artificial en los procesos de selección en recursos humanos internacionales.



- Nath, B. (08 de 06 de 2023). Geekflare. Obtenido de 11 herramientas de contratación impulsadas por IA para hacer que el reclutamiento sea eficiente:
<https://geekflare.com/es/ai-powered-hiring-tools/>
- Noboa, F. R., & Granizo, O. A. (2013). Modelación, simulación y control de sistemas aéreos no tripulados utilizando inteligencia artificial. Recuperado el 1 de 8 de 2023, de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/6755/1/cd-5130.pdf>
- Novoa, C. G., Iglesias, D. S., Carlos, M. R., Juncal, A. G., & Boto, J. M. (2018). 4ª Revolución industrial: impacto de la automatización y la inteligencia artificial en la sociedad y la economía digital. Recuperado el 1 de 8 de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=726706>
- OIT. (17 de 05 de 2023). OIT. Obtenido de OIT: chrome-extension://efaidnbmnnpkajpcgclcfndmkaj/https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/Nota%2017%20IA_GH_Cinterfor.pdf
- Otero, N. P., Leguizamón, M. G., Bonilla-Petriciolet, A., Riera, C. J., Verazay, A. R., & Vargas, A. (2014). Técnicas de Inteligencia Artificial aplicadas al Modelado Termodinámico. Recuperado el 1 de 8 de 2023, de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/41868/documento_completo.pdf?sequence=1
- Procesamiento del Lenguaje Natural (PLN): Qué es y por qué es importante. (2023, junio 27). Sas.com. https://www.sas.com/es_ar/insights/analytics/what-is-natural-language-processing-nlp.html
- Revista internacional artículos científicos originales, Volumen 1, Edición Especial, Diciembre 2020, <http://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/17>
- Romero, M. (2023). Proceso de selección de personal: implicancias de la incorporación de tecnología en el proceso.
- Rodriguez, H. (24 de 12 de 2021). Future Of People. Obtenido de 11 herramientas de Inteligencia Artificial que un HR Manager debe utilizar:
<https://www.crehana.com/blog/transformacion-cultural/herramientas-de-inteligencia-artificial-hr-manager/>
- Rosania, G. (06 de 04 de 2023). Inteligencia Artificial en Recursos Humanos ¿Cómo aplicarla? Obtenido de Factoria: <https://factorialhr.es/blog/inteligencia-artificial-rrhh/>
- Serrano Franco, G., Guerrero Azpeitia, L. A., Zamudio García, V. M., & González Silva, M. A. (2021). Redes neuronales: nueva estrategia de IA para implementar dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal. Revista Internacional de Tecnología, Conocimiento y Sociedad, 9(2).
-

Serrano, G. L. (2017). Situación y perspectivas de las tecnologías y aplicaciones de inteligencia artificial. Recuperado el 1 de 8 de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6896758>

Trabajo, O. I. (17 de 05 de 2023). OIT. Obtenido de OIT: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/Nota%2017%20IA_GH_Cinterfor.pdf

Valdez Mambrini, M. F. (2021). El impacto de la Inteligencia Artificial en la Gestión de RR. HH, de la Consultora Eficacia RH.

Velázquez, A. (01 de 07 de 2022). QuestionPro. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-descriptivo/#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20descriptivo%2C%20como%20su,y%20no%20tiene%20una%20hip%C3%B3tesis.>

Vinacua, V. (1989). Técnicas de Investigación Social Recogida de Datos. En V. Vinacua, Técnicas de Investigación Social Recogida de Datos (pág. 396). Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias.

Villón Suárez, E. A. (2022). Impacto de la Inteligencia Artificial en la selección del personal para las pymes.



Apéndices

Anexo A Autorización compañía.

De: Natali Ligarreto Avendano <nligarreto@homecenter.co>

Enviado el: jueves, 1 de junio de 2023 12:23 p. m.

Para: Lady Carolina Diaz Ruiz <ldiazr@homecenter.co>; Juan Carlos Ramirez Aponte <jcramireza@homecenter.co>

Asunto: SOLICITUD APROBACION PARA TESIS DE MAESTRIA GH

Buenas tardes

De manera atenta y de acuerdo a conversación el día de hoy solicito autorización para llevar a cabo el proceso de investigación de Maestría con la Universidad Politécnico Gran Colombiano en el siguiente tema:

Proceso de Reclutamiento y Selección Implementando Inteligencia Artificial en la Empresa: Caso Sodimac Colombia –Aira.

El objetivo de la investigación es aportar conocimiento de cómo se están llevando los procesos de selección y como con Aira a través de sus algoritmos e inteligencia artificial nos ayudan optimizar los procesos de selección encontrando así los mejores candidatos para nuestra compañía.

Los participantes de estudio serían: Jefes de Gestion Humana.

El objetivo es netamente académico y una vez terminada se enviarían informe con los resultados.

Agradezco mucho su colaboración

Natali Ligarreto Avendaño
Jefe de Gestion Humana
Almacén El Dorado
CALLE 40 # 33 EE

De: Juan Carlos Ramirez Aponte <jcramireza@homecenter.co>

Enviado el: domingo, 4 de junio de 2023 7:35 p. m.

Para: Natali Ligarreto Avendano <nligarreto@homecenter.co>; Lady Carolina Diaz Ruiz <ldiazr@homecenter.co>

Asunto: RE: SOLICITUD APROBACION PARA TESIS DE MAESTRIA GH

Cordial saludo,

Super aprobado!!!!

AIRA, dado que debe aprender sobre nuestros perfiles, sería una nota que se pueda generar ese feedback a la plataforma

Es claro que deberíamos tener cambios, pero hasta el momento no hemos sido activos con este tema

Atentamente,

Anexo B Instrumento de recolección de Información con el debido consentimiento informado por parte de los profesionales objeto de estudio

**Proceso de Reclutamiento y Selección Implementando Inteligencia Artificial-
Plataforma Aira**

Proyecto de Investigación Maestría en Gerencia del Talento Humano

Autorizo y acepto la participación de este proyecto de investigación titulado:
Procesos de reclutamiento y selección con uso de herramientas de inteligencia Artificial,
que pretende evaluar el proceso de reclutamiento y selección de personal utilizando la
plataforma AIRA basada en inteligencia artificial en los 41 almacenes y centros de
distribución en la empresa Sodimac en la vigencia 2023; con el fin de generar
recomendaciones a la misma que le permitan lograr un desempeño eficiente en la captación
de talento humano.

Si

No

2. ¿En Sodimac se cuenta con políticas establecidas para la selección del personal?

SI

NO

3. En Sodimac ¿quién o quiénes son los responsables de los procesos de selección de
personal directo

Jefe de Área

Jefe y/o Coordinador de Gestión Humana

Empresa Externa - Temporal a cargo de la selección

4. ¿Consideras que en Sodimac has utilizado inteligencia artificial para la selección
de personal?

Si, actualmente se utiliza este tipo de tecnología

No, nunca lo hemos actualizado

No lo se

5. ¿Desde hace cuánto utiliza la plataforma de AIRA como soporte en los procesos de reclutamiento y selección?

Menos de 1 mes

1 a 3 meses

3 a 6 meses

6 meses a 1 año

1 a 3 años

6. ¿Con que frecuencia utilizas AIRA como fuente de reclutamiento y selección?

Diario

Semanal

No lo utilizo

7. En que fases - procesos y con qué intensidad se utiliza o ha utilizado inteligencia artificial en los procesos de selección (filtro de curriculum vitae, chats o mensajes automatizados, evaluaciones en línea de los candidatos, evaluaciones de las video entrevistas, otros procesos)

No la utilizo, o no se

Aplicada hasta el 25% del proceso

Aplicada hasta el 50% del proceso

Aplicada hasta el 100% del proceso

8. ¿Cómo AIRA involucra procesos de Inteligencia Artificial en los procesos de reclutamiento y selección de personal en Sodimac? Justifica tu respuesta

9. En una escala del 0 al 10, ¿qué tan satisfecho estás hoy con tu experiencia en el manejo de AIRA como ayuda en los procesos de reclutamiento y selección?

10. ¿Qué tan probable es que recomiendes AIRA a otras profesionales de Talento Humano o compañías para el proceso de selección de personal?

11. ¿Consideras que AIRA satisface las necesidades de reclutamiento y selección de personal, por favor seleccione la afirmación que más se ajuste a su respuesta



- Supera mis expectativas
- Resuelve mis necesidades
- Es útil, pero hay opciones mejores
- No resuelve mis necesidades

12. Frente a los seguimientos de novedades y casos presentados con la plataforma consideras que AIRA

- Respondió prontamente tu consulta
- No conozco el canal de novedades con Aira
- Además de responder con prontitud fue resuelto el problema con efectividad

13. Respecto a los KPIs de Aira por favor califique ¿Cuál es la calidad de información presentada por AIRA sobre los procesos de reclutamiento, selección y data?

- Alta es precisa y responde mis dudas correctamente
- Buena, me permitió conocer las características generales, aunque aún tengo dudas
- Media, pude conocer solo algunas características
- Baja, no me permite conocer las características
- No conozco los KPIs o data - Dashboard que tiene AIRA

14. Consideras que AIRA te ayuda a lograr tus objetivos como JGH en los procesos de reclutamiento y selección

- SI
- NO

15. ¿Considera que la percepción de los candidatos frente al manejo de AIRA es?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

16. ¿Considera que la percepción de los clientes internos (Hiring manager) frente al manejo de AIRA es?



- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

17. Si pudieras, ¿qué mejorarías de la plataforma Aira?

18. ¿Qué características de Aira consideras más valiosas?

19. ¿Cómo Aira puede mejorar tu experiencia desde el sitio web?

20. ¿Cuál sería una palabra que usarías para describir Aira y por qué?

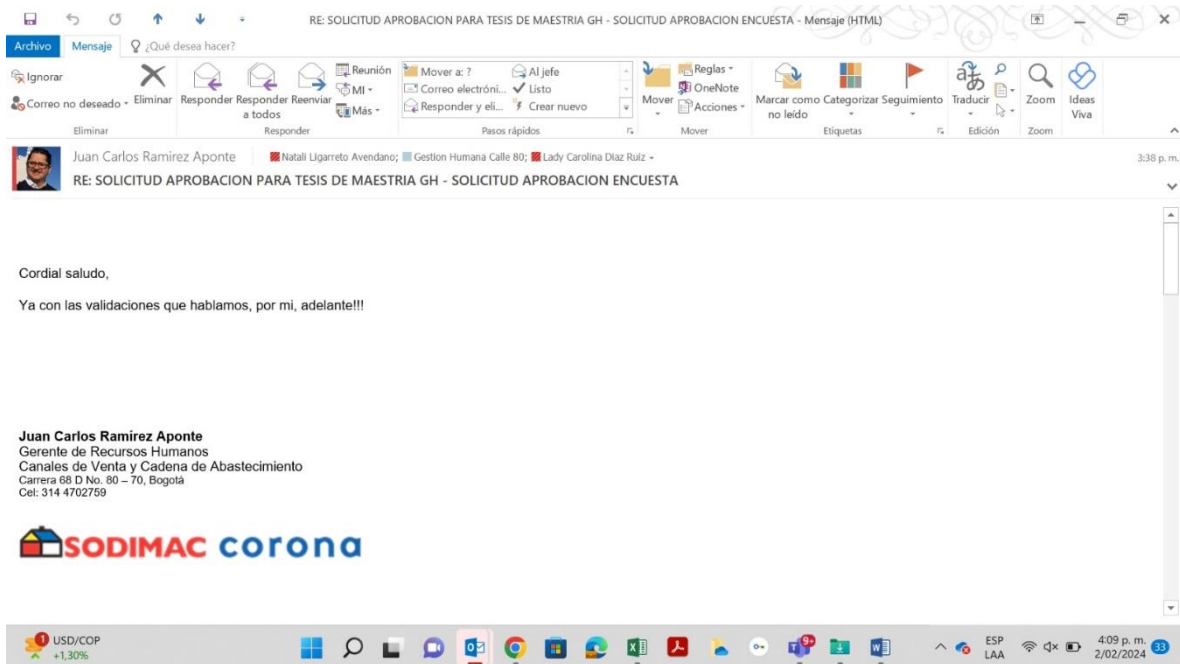
21. ¿Qué opinión te merece el uso de la tecnología Aira en los procesos de selección y reclutamiento?

22. ¿Cuáles son las ventajas de utilizar la Inteligencia Artificial de la plataforma AIRA en los procesos de reclutamiento y selección?

23. ¿Cuéntanos en que pasos del proceso de reclutamiento y selección con Aira denotas el uso de Inteligencia Artificial en la herramienta y como la usas a tu favor?

24. Sede a la que perteneces

Anexo C Aprobación aplicación Instrumento



Anexo D Presupuesto

Según Carlos E. Méndez, el presupuesto debe incluir básicamente dos capítulos como objeto del gasto:

“Gastos por servicios personales: que incluyen aquellos ocasionados por concepto de honorarios trabajadoras sociales, psicólogas, nutricionistas entre otros, es decir, aquellos recursos humanos utilizados en la ejecución del proyecto y Gastos generales: que incluye los recursos materiales, técnicos, tecnológicos, locativos” Ver Anexo C (Cuadro de presupuesto Investigación)

TABLA OO1. PRESUPUESTO			
ELEMENTO	CANTIDAD	VALOR UN	TOTAL
Investigadora	2	\$ 1.500.000	\$ 3.000.000
TOTAL			
ELEMENTO	CANTIDAD	VALOR UN	TOTAL
Impresiones necesarias	1000	\$ 100	\$ 100.000
Compra de libros	10	\$ 50.000	\$ 500.000
Fotocopias necesarias	500	\$ 50	\$ 25.000
Carpetas	10	\$ 250	\$ 2.500
Resma de hojas blancas.	10	\$ 10.000	\$ 100.000
Lápices	2	\$ 450	\$ 900
Marcadores	1	\$ 5.000	\$ 5.000
Esferos	5	\$ 700	\$ 3.500
TOTAL			\$ 736.900
ELEMENTO	CANTIDAD	VALOR DE ALQUILER O COMPRA	TOTAL
Office 365	2	180000	\$ 360.000
Internet	2	90000	\$ 180.000
TOTAL			\$ 540.000
LUGAR	CANTIDAD	VALOR APORTE	TOTAL
Visita a bibliotecas	1	\$ 100.000	\$ 100.000
TOTAL			\$ 100.000
ELEMENTOS	CANTIDAD	VALOR APORTE	TOTAL
Transportes	1	\$ 560.000	\$ 560.000
Almuerzos	1	\$ 500.000	\$ 500.000
TOTAL			\$ 1.060.000
OTROS GASTOS	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
Gastos Improvistos	1	\$ 300.000	\$ 300.000
COSTO TOTAL DE LA INVESTIGACION			\$ 5.736.900

Anexo E -Cronograma

Se diseña diagrama de Gantt. Determinación de los plazos o calendario de actividades.

CRONOGRAMA DE INVESTIGACION - ANEXO 2	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Revisión del Marco Metodológico						
Diseño y Elaboración del cronograma de investigación						
Diseño de instrumento de investigación						
Revisión del instrumento de recolección de información - validación tutores						
Operacionalización de variables						
Elaboración de correcciones instrumento						
Aplicación instrumento online						
Tabulación y análisis de datos						
Redacción de resultados						
Conclusiones						
Recomendaciones						
Presentación de resultados a la compañía						
Entregable Tesis Politécnico						
Exposición ante jurados de tesis						

Ilustración 15 Gráfico: Cronograma de Investigación