

UCASAL
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA



Facultad de Economía y Administración

**LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS CON ORIENTACION
AL DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**“El impacto de la Inteligencia Artificial en la Gestión
de RR. HH, de la Consultora Eficacia RH”**

Autor: Valdez Mambrini, María Florencia

Salta, 2021

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA

Gran Canciller

Monseñor Mario Antonio Cagnello

Arzobispo de Salta

Rector

Ing. Rodolfo Gallo Cornejo.

Vice- Rectora Académica

Mg. Prof. Constanza Diedrich

Vice- Rector Administrativo

Dr. Darío Eugenio Arias

Vicerrector de Formación

Pbro. Dr. Cristian Arnaldo Gallardo

Vicerrector de Investigación y Desarrollo

Dr. Federico Colombo Speroni

Secretaria General

Lic. Silvia Álvarez

Decano de la Facultad de Economía y Administración

Dr. Juan Lucas Dapena Fernández

Jefa de la Carrera de Recursos Humanos

Lic. María Soledad Perevicinis

Página de Aprobación

Tesis Aprobada con: (.....)

Miembros del Jurado:

NOMBRES Y APELLIDOS

FIRMA

.....

.....

.....

.....

.....

.....

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIAS

- En primer lugar, agradezco a Dios quien guía cada paso que doy en mi vida dándome fortalezas para todo, levantándome y dándome más fuerzas que nunca cuando en un momento decaí.
- Quiero agradecer a mi familia (Pablo, Zaida, Nico, Mati, Gonzi, Agus, Benja, Feli, Belu, Pau, Olivia, Guillermina, Juampi) quienes fueron y son el sostén de mi vida, cuando decaigo y cuando no. Quienes me dieron y dan fuerzas para seguir adelante cuando más lo necesite.
- Agradecer a mi novio Felipe Isasmendi quien no solamente conocí y fue mi compañero de clases sino también mi compañero de vida. Juntos pudimos salir adelante, apoyarnos, alentarnos, aconsejarnos y estudiar juntos las materias. Y gracias a Dios llegar a la instancia final de recibirnos juntos.
- Agradecer a mis amigas quienes me tuvieron paciencia para todo, ayudándome con las materias y alentándome.
- Agradecer a todos los profesores, que pusieron su granito de mostaza para enseñarme en cada materia.
- Quiero agradecer a Marines Diaz la selectora de personal y a su equipo quienes me brindaron la posibilidad de poder realizar el trabajo de investigación en su consultora, brindándome un espacio de su tiempo.
- A las profesoras de Metodología de la Investigación quienes me guiaron y ayudaron en cada paso para realizar el TFG y por la paciencia que me tuvieron.
- A mis compañeros de la facultad con quienes comencé y terminé la carrera.

INDICE

CAPÍTULO I: DISEÑO METODOLÓGICO.	8
INTRODUCCIÓN.....	9
TEMA INVESTIGADO.....	9
FUNDAMENTACIÓN	9
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.	11
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	12
DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	12
OBJETIVO GENERAL	12
OBJETIVO ESPECÍFICO.....	12
ANTECEDENTES.....	13
HIPÓTESIS.....	14
IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLE.	15
OPERACIONALIZACIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES.....	15
UNIVERSO	15
MUESTRA	15
FUENTE DE INFORMACIÓN.....	15
CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL	16
INTELIGENCIA ARTIFICIAL.....	17
TIPOS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL.	17
HISTORIA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL.	18
LAS PRINCIPALES RAMAS DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL.....	20
INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LAS EMPRESAS.	22
DESVENTAJAS DE LA IA EN LAS EMPRESAS.	24
EMPRESAS QUE APLICAN INTELIGENCIA ARTIFICIAL.....	25
LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN RECURSOS HUMANOS.....	25

LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO	25
USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL CON LAS DISTINTAS TECNOLOGÍAS EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.	27
VENTAJAS DE LA IA EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL.....	28
DESVENTAJAS DE LA IA EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL.....	31
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.	32
RECLUTAMIENTO: CONCEPTO.....	32
TIPOS DE RECLUTAMIENTO.....	33
SELECCIÓN DE PERSONAL: CONCEPTO.....	35
IMPORTANCIA DEL RECLUTAMIENTO Y LA SELECCIÓN DEL PERSONAL.	36
NUEVAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN LAS EMPRESAS.	37
TECNOLOGÍA DIGITAL: CONCEPTO.....	37
IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGÍA EN LAS EMPRESAS EN LA ERA DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL.	38
FASES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EMPRESAS.	39
NUEVAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN LAS EMPRESAS.....	40
HERRAMIENTAS DIGITALES PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.	41
MARCO REFERENCIAL.....	45
CONSULTORA EFICACIA RH.	45
SERVICIOS DE EFICACIA RH.	46
CARACTERÍSTICAS.	46
INDUSTRIA IT.	47
CONCEPTO.....	47
CARACTERÍSTICAS DE LA INDUSTRIA IT.....	48

SE ENCUENTRAN EN.....	48
¿QUÉ HACEN?.....	48
CAPÍTULO III: TRABAJO DE CAMPO	50
RECOLECCIÓN DE DATOS.....	51
MODELO ENTREVISTA 1.....	51
MODELO ENCUESTA 2.....	54
RESULTADO ENCUESTA MODELO 2.....	56
CAPÍTULO IV: CONCLUSIÓN Y APORTES.....	66
CONCLUSIÓN FINAL.....	67
BIBLIOGRAFIA.....	69
WEBGRAFIA.....	69
ANEXO	70

CAPÍTULO I: DISEÑO METODOLÓGICO.

INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo de investigación se refiere al impacto de la inteligencia artificial (combinación de algoritmos planteados con el propósito de crear ordenadores que presenten las mismas capacidades que el ser humano) en la gestión de Recursos Humanos, más específicamente en el proceso de reclutamiento y selección de personal. Se busco profundizar en esta temática debido a que en la actualidad la aplicación de las nuevas tecnologías, implican uno de los más grandes retos que deben afrontar las organizaciones para generar una ventaja competitiva y mantenerse a la vanguardia en una era marcada por la tecnología.

Estas tecnologías ya están cambiando el mundo y se está posicionando como esencial en las próximas décadas. Nuestra sociedad en un mundo globalizado e hiperconectado no se encuentra exenta a esta temática.

La misma se encuentra presente actualmente en nuestra vida cotidiana: detección facial de los móviles, asistentes virtuales de voz, Netflix, Facebook, entre otras aplicaciones.

La mecanización y la automatización de procesos han provocado cambios importantes socialmente.

La inteligencia artificial puede ayudarnos a procesar los grandes volúmenes de datos que generamos constantemente.

Tomamos como base referencial a la Consultora “Eficacia Rh” especialista en Relaciones del Trabajo, fundada en el año 2013, la cual busca identidad propia a partir de: honestidad, lealtad hacia sus clientes y eficacia en encontrar el talento deseado.

TEMA INVESTIGADO.

El impacto de la inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento y selección de personal en la consultora Eficacia RH durante el periodo 2021.

FUNDAMENTACIÓN.

El éxito de toda Empresa depende de muchos factores, siendo el motor principal: “sus trabajadores”. Por ello es fundamental el proceso de reclutamiento y selección, para

identificar personas idóneas, talentosas y comprometidas, las cuales son vitales para el éxito de una empresa u organización.

La Consultoría, juega un papel fundamental, siendo una herramienta estratégica en el proceso de selección de personal, puesto que en asesoría es indispensable para implementar soluciones enfocadas en el aumento de la productividad y competitividad de las empresas.

El valor agregado que ofrece la consultoría se ve reflejado en el análisis que hace sobre el funcionamiento de una organización, identificando áreas de oportunidad, proponiendo soluciones efectivas e implementando las mejoras con una visión a largo plazo para darle respuesta a los retos que se presenten.

Si este proceso no se lleva a cabo de manera correcta, y no se contrata al profesional idóneo para cubrir un puesto, puede generar pérdida de recursos, tiempo, dinero e incluso puede afectar el éxito de la organización.

El área de RRHH será quien se encargue de la gestión y administración del capital humano que es el motor de la organización.

Las tecnologías digitales se han convertido en un factor vital para las organizaciones que quieren crecer y estar a la vanguardia de la competencia.

La adopción de las nuevas tecnologías digitales implica uno de los más grandes retos que deben enfrentar las consultorías y las empresas en la actualidad, no solo para marcar la diferencia y la innovación frente a la competencia, sino también para acercarse más a sus clientes.

Existen un sin fin de tecnologías capaces de impulsar los negocios que quieren tomar el camino del mundo digital. Dentro de las herramientas “trending” en reclutamiento y selección del personal, las dos más conocidas son: el sistema de seguimiento de candidatos “Applicant Tracking Systems” (ATS) y la más actual: la Inteligencia artificial.

Una de las tantas funciones que tiene la IA (Inteligencia Artificial) es organizar una secuencia de movimientos en las máquinas, enseñando a las mismas a solucionar problemas y a tomar decisiones. Se basa en 4 pilares fundamentales:

- Algoritmos genéticos: Similares a la secuencia de pasos con la que se forma el ADN.
- Redes neuronales artificiales: Con nodos de conexión que simulan el cerebro humano.
- Razonamiento lógico: Equiparable al pensamiento abstracto.
- Búsqueda del estado solicitado: Eligiendo entre las distintas posibilidades, algo similar a las decisiones que debe evaluar un ajedrecista antes de hacer un movimiento.

El éxito de una empresa depende de muchos factores, sin embargo, existe un aspecto fundamental, el cual lo engloba todo: sus integrantes. Personas idóneas, talentosas y comprometidas que son vitales para el éxito de una organización.

El proceso de selección del personal de una empresa o una consultoría es una de las estrategias más importantes, es fundamental para el buen funcionamiento de una organización, ya que es ahí donde se escogen los que luego forman parte del equipo y junto a él se buscará alcanzar los objetivos de la empresa.

Es por ello que la problemática a investigar en el presente trabajo, se basa en la eficiencia y eficacia de la aplicación de la inteligencia artificial en el proceso de reclutamiento y selección de personal de la Consultora “Eficacia RH”.

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Qué es la tecnología digital?

¿Cuáles son las ramas de la Tecnología digital?

¿Qué es la Inteligencia artificial?

¿Cuál es la importancia de la IA en las empresas?

¿Cuáles son las app o herramientas que implementa la IA?

¿Qué herramientas con IA se utiliza para el proceso de reclutamiento y selección del personal?

¿Qué es un ChatBot?

¿Cuál es la importancia de la IA en el proceso de reclutamiento y selección del personal?

¿Cuáles son las ventajas de la IA en el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal?

¿Cuáles son las desventajas de la IA en el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal?

¿Qué es el reclutamiento?

¿Qué es un proceso de selección de personal?

¿Cuántas etapas componen un proceso de selección del personal?

¿Cuál es la importancia de las Tecnologías digitales en las empresas?

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿De qué manera impacta la aplicación de la inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento y selección del personal en la Consultora “EFICACIA RH”?

DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.

El objeto de estudio del presente trabajo de investigación, es analizar la eficacia y optimización en la aplicación de la inteligencia artificial en el proceso de reclutamiento y selección de personal en la Consultora Eficacia RH.

OBJETIVO GENERAL.

Analizar de qué manera impacta la Inteligencia artificial en el proceso de Reclutamiento y Selección del personal y su eficacia en la Consultora “Eficacia RH”.

OBJETIVO ESPECÍFICO.

- Identificar la importancia del uso de las nuevas tecnologías digitales
- Definir las características y aplicación de la inteligencia artificial.
- Determinar si el uso de la Inteligencia Artificial como método estratégico mejora el proceso de reclutamiento y selección de personal.
- Identificar las herramientas que se aplican en el proceso de reclutamiento y selección de personal.

- Describir cuales son las etapas del proceso de selección en la consultoría Eficacia RH.

ANTECEDENTES.

Autores: Rojas Arévalo, Diana Ivonne y Pérez León, Erika Vanessa.

Título: Impacto de la inteligencia artificial en las empresas con un enfoque global.

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas.

Institución: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)

País: Lima, Perú

Fecha: 03/08/19

La inteligencia artificial (IA) también conocida como la inteligencia no natural, presenta un gran avance para la humanidad en diferentes sectores económicos, al reemplazar procesos y funciones por sistemas expertos o robots industriales. No obstante, se cuestiona si la IA aporta valor y desarrollo en el entorno laboral para el ser humano, si crea más empleos o, todo lo contrario. El presente trabajo tiene como objetivo general presentar investigaciones relevantes sobre la inteligencia artificial y su impacto controversial en torno al empleo y desempleo en las industrias, como tema central de este documento. Así también se revisan los inicios históricos de la IA, el análisis de las diferentes perspectivas y su aplicación. En esta investigación se aborda la explicación de los sistemas inteligentes, las principales razones de uso en los diversos sectores económicos, los riesgos y ventajas de su aplicación en las organizaciones, se precisan los sectores económicos más desarrollados en la aplicación de la tecnología en las últimas décadas, así como su evolución en los últimos años en el Perú y el mundo. La relevancia del tema a presentar es la IA y su aceptación en las industrias, al generar resultados positivos en las utilidades, reducción de costos, eficiencias en los procesos y rentabilidad. Así mismo el uso de las diversas herramientas que proporciona como por ejemplo el uso de los Chatbots; sin embargo, también hay consecuencias desfavorables de su implementación en las empresas, como el prescindir de mano de obra o puestos de trabajo, generándose así la controversia. Para el desarrollo de la investigación se utilizó una metodología correlacional, descriptiva y conceptual. Se concluirá que el impacto social de la IA va a ser enorme. Pero aún hay preguntas clave sin una respuesta clara, donde nos preguntamos si están las sociedades preparadas para lo que viene y qué

medidas deberían tomar las empresas para que la inteligencia artificial mejore la forma de vida del ser humano del siglo XXI.

Autores: Gonzalo Pimentel Ramírez.

Título: La inteligencia artificial y su influencia en la eficiencia del comercio internacional, 2020

Carrera: Licenciado en International Business

Institución: Universidad San Ignacio de Loyola

País: Lima, Perú

El presente trabajo de investigación titulado “La Inteligencia Artificial y su influencia en la eficiencia del Comercio Internacional, 2020”; será desarrollado con el objetivo general de determinar cuál es la influencia de la Inteligencia Artificial en la eficiencia del Comercio Internacional, 2020. Dado que actualmente nos encontramos en una fase de evolución constante debido a los avances tecnológicos en los distintos campos de negocio, la Inteligencia Artificial es el principal responsable de esta revolución, por lo cual, en esta investigación se busca determinar cuál será su influencia en el campo mencionado. Se utilizó información de diferentes autores relacionados con el tema para sustentar la validez del trabajo de investigación. En el desarrollo del trabajo se empleará la investigación cuantitativa, con diseño no experimental – transversal, teniendo como muestra a 19 empresas que se dediquen al Comercio Internacional y hayan sido reconocidas o premiadas públicamente por instituciones que fomenten el comercio internacional, de tal manera que se planea entrevistar a 19 empresas. Se utilizará la técnica de la encuesta para el proceso de recolección de datos mediante un cuestionario basado en la escala de Likert. Una vez concluido el trabajo de investigación, se espera demostrar que la Inteligencia Artificial tiene una influencia positiva en la eficiencia del Comercio Internacional, 2020.

HIPÓTESIS.

La aplicación de la Inteligencia Artificial impacta positivamente ya que optimiza tiempos y provoca un eficaz proceso de reclutamiento y selección en la Consultora “Eficacia RH”.

IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLE.

- Variable independiente: Inteligencia artificial
- Variable dependiente: Eficaz proceso de reclutamiento y selección.

OPERACIONALIZACIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES.

- Inteligencia artificial:

La Inteligencia Artificial (IA) es la combinación de algoritmos planteados con el propósito de crear ordenadores que presenten las mismas capacidades que el ser humano, es decir es una disciplina que trata de crear sistemas capaces de aprender y razonar.

- Eficaz proceso de reclutamiento y selección de personal.

Un eficaz proceso de reclutamiento y selección de personal consiste en cumplir con los efectos esperados.

UNIVERSO.

Consultoría “Eficacia RH”.

MUESTRA.

Nueve selectores de personal de distintas consultoras y empresas de la Ciudad de Salta.

FUENTE DE INFORMACIÓN.

Selectora de Personal- It Recruiter

CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL.



La inteligencia artificial esta referida a la capacidad de una máquina para reproducir comportamientos, relacionados con los humanos, como el razonamiento lógico, aprendizaje, la planificación, la creatividad, entre otros; especialmente sistemas informáticos.

Permite que los sistemas técnicos perciban su entorno, gestionen estas percepciones, resuelvan problemas y emprendan acciones para lograr un objetivo específico. Como, por ejemplo: Una computadora recibe datos (ya preparados o recopilados a través de sus sensores, cámara, etc.) los analiza y reacciona.

TIPOS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL.

Los tipos de inteligencia artificial son dos:

- Inteligencia artificial débil o estrecha, referida a una IA entrenada y enfocada para realizar tareas específicas; ésta impulsa la mayor parte que nos rodea hoy. Permite algunas aplicaciones muy robustas como Siri de Apple, Alexa de Amazon, vehículos autónomos, etc.
- Inteligencia artificial fuerte esta compuesta por Inteligencia General Artificial en el cual es una forma teórica en la que una maquina tiene una inteligencia similar a la de un humano, contiene una conciencia de si misma con la capacidad de resolver problemas, aprender y planificar el futuro.

La misma también se compone por una Super Inteligencia Artificial en el cual supera la capacidad y la inteligencia del cerebro human

HISTORIA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL.

La idea de que una maquina piensa, se remota a la antigua Grecia, pero los eventos e hitos más importantes de la Inteligencia Artificial ocurre en el año **1950** cuando Alan Turing (matemático lógico, científico de la computación, criptógrafo y filosofo británico) publica Inteligencia y Maquinaria Informática.

En el periódico, famoso por descifrar el código enigma de los nazis durante la Segunda Guerra Mundial, propone responder a la pregunta, ¿Pueden pensar las maquinas? e introduce la prueba de Turing para determinar si una computadora puede demostrar la misma inteligencia que la de un humano. Esta consistía en una conversación textual mediante un dispositivo electrónico, en donde el fin de todo esto era visualizar si se podía diferenciar e indicar si la persona está interactuando con una máquina o un ser humano. En caso de que sea una máquina, significaría que es inteligente ya que posee el comportamiento y razonamiento como un ser humano. Comienza allí el debate.

En el año **1956**, se realizó una reunión con una gran cantidad de personas, en el cual hubo 10 profesionales de matemática y lógica. John McCarthy sujeta el término de Inteligencia Artificial en la primera conferencia de IA en la universidad de Darmouth (EEUU)

John Von Neumann, en el cual daba a conocer como era el lenguaje de programación donde recién se estaban implementando las computadoras. Una forma para que se pueda utilizar el ordenador para diversas funciones, era en un principio tener un listado de instrucciones en la memoria RAM, para que se pueda convertir en una máquina multiusos. El matemático húngaro-estadounidense no estaba tan conectado con la inteligencia artificial, sin embargo, había mostrado un gran interés en el uso de las computadoras y se puede enfatizar que la programación es el inicio de la inteligencia artificial.

Mas tarde en ese año, John Newell, JC Shaw y Herbert Simón crearon la Teoría de la Lógica, el primer programa de software de IA que se ejecutaba. Estos tres especialistas quisieron crear una máquina que piense. El programa que crearon consiste sobre los 15 teoremas, que son aquellas afirmaciones de fórmulas bien formadas y que tienen demostraciones. Y lo que hacía exactamente el programa era en introducir ejercicios de expresiones lógicas para demostrar si era un teorema del libro principia matemática

incorporada en la memoria de la máquina. En caso tenga, debe encontrar el teorema para que se imprima en una hoja. En caso contrario, no se imprime y no se resuelve el problema. No tuvo gran acogida, a pesar de haber funcionado correctamente, sin embargo, a los especialistas si les importó, ya que esta creación les hizo recordar que fue hecha para visualizar y relacionarlo con los pensamientos que tiene el ser humano. Con ello, han demostrado que la inteligencia artificial puede realizarse debido a que: las computadoras se considerarían inteligentes si tiene conductas o pensamientos como los humanos.

Por otro lado, luego de la teoría lógica surgió el “resolvidor general de problemas” creado por los mismos especialistas nombrados anteriormente este programa se utilizaba para resolver cualquier tipo de problemas, tanto como demostrar un teorema, jugar al ajedrez, entre otros. Sin embargo, ellos solo se enfocaron en como los seres humanos resuelven y generan procesos de solución ante cualquier problemática. Para conocer cómo funciona, primero, se enviaba un problema para luego obtener su solución. Entonces la máquina lanzaba sus respuestas, se hacía una comparación y si ambas respuestas, entre una máquina y un humano, era iguales entonces se resolvía el problema, pero si eran distintas, se tenía que evaluar y calcular la diferencia para poder hacer un ajuste o disminución. Este programa ayudó descubrir los comportamientos de resolución de problemas del ser humano mediante la máquina. Fue un gran hallazgo para la inteligencia artificial, recibió tantos comentarios positivos como negativos

En **1967** el Psicólogo estadounidense Frank Roseblantt, construye la primera computadora basada en una red neuronal que aprendió mediante prueba y error. Un año después Marvin Minsky y Seymour Papert publican un libro denominado “Perceptrons” convertido tanto en el trabajo histórico de redes neuronales como en un argumento en contra de futuros proyectos de investigación de redes neuronales.

En **1968** T.G Evans y Daniel Bobrow inspirados en Marvin Minsky, ampliaron la IA, crearon dos programas que ayudaría a la vida escolar, uno de ellos se creó en 1968, consistía en la resolución de analogías, pero de forma visual, eligiendo la comparación entre dos objetos; el otro programa llamado “Student” en el cual se enfocó en la resolución de ejercicios de algebra. La misma maquina traducía las preguntas mediante una ecuación para luego resolverlas

En la década del 60 las creaciones fueron mejorando, tanto así que se llegó a implementar un programa que podía llegar a engañar a las personas, aunque durante un tiempo y tratándose sobre diálogos entre dos personas. Colby y Weizenbaum de ITM, lo crearon. Primero, empezaron con una conversación acerca de una persona que se encuentra en el hospital y está relacionado con la mafia. En la redacción se detallan preguntas y respuestas, similar a una conversación real, de igual manera pasó en la otra conversación que trató sobre una chica y su terapeuta. Cabe mencionar que este programa de conversación oral cuando lo reproducen, puede ser fácil de detectar cuando se escucha con detenimiento y se debe tener en cuenta que este programa solo estaba construido para responder gracias a las palabras clave que estaban en el diálogo, así fue como se guiaba la máquina para responder de manera correcta.

En el año **1980** las redes neuronales que utilizan un algoritmo de retro propagación para entrenarse se vuelven ampliamente utilizadas en aplicaciones de IA.

Por consiguiente, en **1997** el fabricante estadounidense IBM desarrollo la supercomputadora Deep Blue para jugar al ajedrez, en el cual venció a un campeón del mundo vigente Gary Kaspárov a través de una partida y una revancha.

LAS PRINCIPALES RAMAS DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL.



RECONOCIMIENTO AUTOMÁTICO DEL HABLA: Pertenece a la acústica en el cual su objetivo es el reconocimiento de fonemas en una señal de voz. Los sistemas de reconocimiento de voz procesan la señal recogida por un micrófono para identificar las palabras que el usuario pronuncie.

PROCESAMIENTO DE LENGUAJE NATURAL (NLP): Esta ligada al campo que ayuda a la comunicación (fundamentalmente sonora y escrita) hombre máquina, y viceversa.

RECONOCIMIENTO VISUAL: Basada en el procesado de la señal de imagen o video, con el objetivo de reconocer patrones, formas e identificar fielmente los diferentes elementos en una imagen.

RECONOCIMIENTO DE TEXTO: Es parte del reconocimiento visual, en el cual su objetivo es reconocer e identificar textos en formatos de imagen.

BIG DATA: Gran volumen de datos tanto estructurados como no estructurados. Es una base vital en la consecución de objetivos tanto en la analítica de inteligencia empresarial como en la aplicación de determinados algoritmos de Aprendizaje automático.

APRENDIZAJE AUTOMÁTICO (MACHINE LEARNING): Trata de obtener que un sistema aprenda y relacione la información de la manera en que lo haría una persona. Utiliza algoritmos que son capaces de detectar patrones en los datos previos, pudiendo crear predicciones futuras.

APRENDIZAJE PROFUNDO (DEEP LEARNING). Es una rama del Machine Learning, es un sistema en el cual consiste en un aprendizaje que se inspira en el funcionamiento de las redes neuronales del cerebro humano para procesar la información, con una base matemática muy compleja detrás. Se apoya de la experiencia, pero no parte de indicaciones que puedan determinar lo correcto o no, de manera que el sistema pueda determinar por sí solo.

ROBÓTICA: Ciencia que reúne diferentes campos tecnológicos, con el objetivo de diseñar maquinas robotizadas capaces de realizar diferentes tareas automatizadas o de simular el comportamiento humano o animal en función de la capacidad de su software.

INTELIGENCIA COGNITIVA Y SERVICIOS COGNITIVOS: Combinación de las tecnologías mencionadas anteriormente, en el cual su objetivo es crear sistemas capaces de comprender la información relación a la interacción humana.

REDES NEURONALES: Se basa en la interconexión de neuronas a través de una red colaborativa, lo que permite generar estímulos de salida. Emplea modelos matemáticos que permiten simular las propiedades de los sistemas neuronales biológicos, busca que los sistemas inteligentes den respuestas con un alto grado de similitud a las que da el cerebro humano.

ASISTENTES VIRTUALES: En cuanto a la inteligencia tienen una plataforma interactiva, entienden el idioma y el significado de lo que dice el usuario. En cuanto al procesamiento del lenguaje natural se concentran principalmente en el PNL y NLU. Pueden realizar una gran variedad de tareas como comparar productos o encontrar el mejor producto en función de las características dadas; también se puede implementar en la toma de decisiones y comercio electrónico, entre otras actividades. En cuanto a la tecnología utilizan redes neuronales artificiales para aprender de las situaciones

CHATBOTS: Es un software que interactúa con el usuario a través de conversaciones orgánicas y naturales, sin que un humano sirva de intermediario.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LAS EMPRESAS.

“El impacto de la inteligencia artificial en las empresas es muy variado va a depender del tamaño de la compañía, el sector, su cultura organizacional, tipo de solución de IA utilizado, entre otros factores”. (EKON, 2020)

La inteligencia artificial va abriendo camino en todos los procesos empresariales, aportando beneficios, optimizando los procesos de negocios y de producción y todo esto gracias a las innovaciones tecnológicas.

La IA también es importante a nivel interno ya sea para mejorar la toma de decisiones, reducir los márgenes de error, impulsar la productividad de personal, entre otros.

La inteligencia de la tecnología no es algo reciente, sino que viene desde décadas anteriores, en el cual se viene dando a distintas escalas, teniendo su base en la automatización de procesos de trabajos en las fábricas. Actualmente es enseñar a esas máquinas a resolver los problemas y a tomar decisiones de forma más o menos autónoma. Para esto se basa en cuatro pilares fundamentales: Algoritmos genéticos, redes neuronales artificiales, razonamiento lógico, búsqueda del estado solicitado. (WORLD ECONOMIC FORUM, 2018)

VENTAJAS DE LA IA EN LAS EMPRESAS.

- **AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD:** La IA no sólo incrementa la productividad a nivel de maquinaria, sino que también hace que incremente la productividad de los trabajadores para que puedan aprovechar mejor su tiempo y la calidad del trabajo que realizan. El poder gozar de mayor información, les permite tener una visión más focalizada de su trabajo y tomar mejores decisiones. Uno de los beneficios que se espera es una mejora en el desarrollo de estrategias empresariales, destrezas manuales, resolución de problemas en tiempo real, entre otros.
- **MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES:** Permite desarrollar a la persona en capacidades menos mecánicas. A futuro tendrán una mayor importancia las emociones, la creatividad, la intuición o la imaginación. En cuanto al desempeño de sus tareas, el trabajador sentirá que aporta algo diferente al resto y por ende se va a sentir más valorado.
- **MEJOR CONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES:** La aplicación de programas inteligentes, su objetivo será dar mejores respuestas automatizadas a la demanda de los clientes, conocerlos mejor y para generar estrategias de fidelización.
- **INFLUENCIA EN EL MERCADO LABORAL**
- **AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS:** Muchas tareas que antes se realizaba de forma manual y rutinaria, ahora se las puede automatizar, se los programa, y se lleva a cabo en un menor tiempo y con menos recursos. Esta herramienta de Inteligencia Artificial se los puede adaptar a procesos muy variados como, por ejemplo, incorporar robot en la cadena de montaje de una empresa automovilística, pero también se puede agilizar el proceso de fabricación de teléfonos inteligentes.
- **ANÁLISIS DE DATOS:** En pleno auge del big data, las empresas trabajan con grandes cantidades de datos. Algunas de ellas optan por aplicar sistemas informáticos para que gestionen, ordenen y analicen datos no estructurados.
- **MÁS INNOVACIÓN:** Las empresas disponen de mas recursos temporales y económicos para dedicarlos a otras tareas como la innovación.
- **APORTA PRECISIÓN:** La aplicación de la IA es capaz de aportar una precisión mayor que el ser humano, por ejemplo, en entornos industriales, las máquinas

pueden llegar a tomar decisiones que antes sin la IA se tomaban de manera manual o monitorizada.

- **REDUCE EL ERROR HUMANO:** La IA reduce los fallos provocados por las limitaciones del ser humano. Idean estrategias más rápidas y eficientes según cada tarea y objetivo marcado. En algunas cadenas de producción la IA se utiliza para detectar mediante sensores de infrarrojos, pequeñas fisuras o defectos en piezas que son indetectables por el ojo humano
- **REDUCE LOS TIEMPOS EMPLEADOS EN ANÁLISIS DE DATOS:** Permite que el análisis y la explotación de los datos derivados de producción se puedan llegar a efectuar en tiempo real.
- **MEJORA EN LA TOMA DE DECISIONES TANTO A NIVEL DE PRODUCCIÓN COMO DE NEGOCIO:** Al disponer de mayor información de una manera estructurada, permite a cada uno de los responsables tomar decisiones de una manera más rápida y eficiente.

DESVENTAJAS DE LA IA EN LAS EMPRESAS.

- **DIFICULTAD DE ACCESO A LOS DATOS:** Para que funcione de manera adecuada, la inteligencia artificial debe tener datos actualizados y fiables. Uno de los retos principales es que estos sistemas puedan acceder a los datos que necesitan en cualquier momento.
- **COSTE Y TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROYECTOS DE LA IA:** La inteligencia Artificial aplicada en distintos ámbitos pueden resultar ser muy útiles, pero tiene un coste muy elevado, lo que provoca que no pueda ser accesible para todo el mundo. Las empresas que carecen de habilidades internas o que no se encuentran familiarizadas con sistemas de IA, deben valorar la externalización tanto de la implantación como del mantenimiento para poder obtener resultados exitosos en su proyecto. Se tiene que analizar cuales son los beneficios y desventajas y determinar qué es lo que conviene si aplicar o no.
- **FALTA DE PROFESIONALES CUALIFICADOS:** Uno de los inconvenientes a nivel empresarial para la adopción de IA es la escasez de perfiles con habilidades y experiencia en este tipo de implementaciones. Es crucial en estos

casos contar con profesionales que ya hayan trabajado en proyectos de la misma envergadura.

- **NO TIENEN EMOCIONES:** Carecen de sentimiento, ausencia de lo moral, lo que a veces puede ser peligroso al no conocer ninguna barrera moral.

EMPRESAS QUE APLICAN INTELIGENCIA ARTIFICIAL.

APPLE: Cuenta con Siri, un asistente de voz, en el cual sus funciones son responder preguntas de los usuarios, realizar acciones a su petición y hacer recomendaciones. Utiliza las herramientas de reconocimiento de voz y procesamiento del lenguaje natural.

FACEBOOK: Uno de sus objetivos es ofrecer a los usuarios una experiencia mucho más personalizada. Utiliza herramientas como el reconocimiento facial en el momento del etiquetado de las imágenes, los mapas interactivos sobre densidad de población y acceso en el mundo o las aplicaciones de Facebook que aplica herramientas como redes neuronales e inteligencia artificial para describir el contenido de las imágenes a los usuarios ciegos.

GOOGLE: Ha invertido en una agencia de noticias escritas por robots en el cual la idea es que actúen como un recurso mas para los periodistas no como un sustituto o una competición.

TESLA: Vehículos completamente autónomos. Actualmente la empresa automovilística tiene la idea de crear un robot humanoide con inteligencia artificial en el cual su función seria de hacer tareas que son peligrosas o aburridas, en la vida cotidiana como por ejemplo ir de compras.

LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN RECURSOS HUMANOS.

En el caso de que el departamento de Recursos Humanos opte por implementar la Inteligencia Artificial, la misma tiene que tener los conocimientos suficientes sobre la herramienta, los problemas que van manifestándose en la gestión de RRHH, las tecnologías disponibles en cada etapa del proceso de selección, oferta disponible y más accesible en el mercado.

LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

La inteligencia artificial permite que el proceso de reclutamiento y selección optimice tiempo y sea mucho más fácil.

“Las áreas clásicas del departamento de RRHH son: reclutamiento y selección, beneficios y compensación, evaluación del desempeño y estimación del potencial, estructura, diseño de carreras y del puesto de trabajo, relaciones laborales, cumplimiento, formación y desarrollo de empleados, comunicación interna y externa, análisis y métricas, y salidas y despidos”. (Harvard Deusto, 2021)

Gracias a las nuevas tecnologías digitales es posible, seleccionar automáticamente a los candidatos por competencias en el cual permite identificar las aptitudes de los candidatos y establecer cuáles son más compatibles con las ofertas de empleo.

“La Inteligencia Artificial en combinación con Big Data, trae la promesa de encontrar al candidato ideal con solo hacer clic en un botón en un tiempo récord y de una manera mucho más eficiente. La llegada de herramientas y aplicaciones orientadas a mejorar los procesos de selección está acelerando la incorporación de nuevos empleados a las empresas. Agilizando y optimizando tanto la satisfacción del candidato como la del equipo de selección”. (JOSEPH GAMACHE, 2021)

La llegada de herramientas y aplicaciones orientadas a mejorar los procesos de selección está acelerando la incorporación de nuevos empleados a las empresas, agilizando y optimizando tanto la satisfacción del candidato como la del equipo de selección.

Las primeras fases del proceso de selección son las más detalladas: aquellas que intentan rescatar, de entre todo el material que llega, a quienes cuentan con los requisitos del puesto a cubrir.

Se encuentran múltiples softwares con inteligencia artificial en el cual es posible hacer la gestión de procesos selectivos en línea pasando por varias etapas.

Pero también se puede hacer una selección de las habilidades y competencias que se buscan.

Hay plataformas que ofrecen herramientas de selección basadas en la gamificación del proceso mediante neurociencia. Los candidatos que se postulan para empresas que

utilizan estas plataformas se encuentran, ante todo, con un juego: un juego de base neurocientífica diseñado para detectar las habilidades del candidato, tales como la resiliencia, pensamiento analítico, capacidad de trabajar en equipo y otras habilidades cognitivas.

Lo que ofrece esta herramienta a la gestión de RRHH, es que los procesos de selección sean mucho más eficientes, más rápidos y menos burocráticos.

USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL CON LAS DISTINTAS TECNOLOGÍAS EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.

Tecnología	Tipo de Herramienta	Resultados	Ejemplo
Aprendizaje automático (Machine Learning)	Entrevista por video y analítica predictiva	Identifica los aspectos clave de las respuestas y escanea los gestos faciales de los candidatos	Hirevue
Procesamiento natural del lenguaje, aprendizaje automático	Asistente de voz	Responde a las preguntas y dudas del ser humano. Con el tiempo, las respuestas se vuelven más personalizados	Alexa, de Amazon; Aura, de Movistar; Cortana, de Microsoft; Google Home; Siri, de Apple
Procesamiento natural del lenguaje	ChatBot	Identifica a los candidatos potenciales, automatiza los procesos de reclutamiento y brinda información procesable a los reclutadores	AllyO

<p>Aprendizaje profundo (Deep Learnign)</p>	<p>Solución cognitiva de gestión del talento</p>	<p>Mediante el análisis de una gran cantidad de datos, predice automáticamente los candidatos con mayores probabilidades de tener éxito en el puesto de trabajo</p>	<p>IBM Watson Recruitme</p>
<p>Redes neuronales, aprendizaje profundo</p>	<p>Análisis de sentimiento y detección de rasgos del comportamiento y personalidad del candidato</p>	<p>Utilizando datos públicos, se basa en predicciones del comportamiento del candidato y en una evaluación de su personalidad</p>	<p>DeepSense</p>

VENTAJAS DE LA IA EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL.

- **CALIDAD DE CONTRATACIÓN MEJORADA:** Cuantifica la eficacia del proceso de selección para contratar candidatos productivos. La tecnología permite emparejar con precisión a los candidatos con puestos vacantes basados en datos procesados previamente.

La solución de IA puede analizar el conocimiento, las habilidades y la experiencia de un candidato y compararlo con los requisitos del puesto de trabajo para definir lo adecuado que es realmente ese candidato. Dado que el algoritmo tiene experiencia previa y ha sido entrenado para buscar esas coincidencias, puede proporcionar evaluaciones precisas de cada candidato individual. Esto conduce a contrataciones más exitosas, lo que, a su vez, aumenta la productividad y reduce la rotación de los empleados.

- **REDUCCIÓN DE TIEMPO Y COSTE DE CONTRATACIÓN:** Los métodos tradicionales de RR.HH. hacían que los reclutadores seleccionaran manualmente los currículums para identificar a los candidatos que se adaptaban mejor al trabajo. Naturalmente, esto requería mucho tiempo y recursos, el cual provocaba que muchas veces los reclutadores se sintieran angustiados. Además, trabajar a ese ritmo lento a veces significaba perder buenos candidatos, principalmente porque los candidatos talentosos en búsquedas activas de empleo podían haber recibido ofertas de otras empresas cuando los reclutadores conseguían hablar con ellos.

Con la IA, pueden dejarse atrás estos problemas. Una solución de reclutamiento impulsada por IA bien capacitada puede automatizar las tareas repetitivas de evaluar currículums y preseleccionar a los mejores candidatos. Esto tiene un impacto enorme en el tiempo que lleva contratar a alguien para un puesto vacante, ya que acelera todo el proceso. Y, a su vez, tiene un efecto en el coste de todo el proceso de contratación, ya que libera a los reclutadores de horas y horas de análisis manual.

- **CONTRATACIONES POR CALIDAD DE PERFIL, MÁS DIVERSAS E INCLUSIVAS:** Cada vez son más las empresas que están invirtiendo en la diversidad de sus empleados. Actualmente fomentar un entorno laboral más diverso e inclusivo es un imperativo moral para todas las empresas. Se están empleando medios de contratación sin ninguna discriminación y valorando realmente la calidad del perfil del candidato y enfocándose en los valores de la compañía. Una verdadera iniciativa de diversidad e inclusión tiene que lidiar con los sesgos inherentes a los procesos de contratación que pueden haberse filtrado a partir de estereotipos culturales y factores sistémicos.

La IA se basa en conjuntos de datos para el proceso de contratación, por lo que es esencial crearlos desde cero para garantizar una representación confiable de la población. Hacer eso puede llevar a una base de datos diversa que no tiene en cuenta el género, la etnia, la orientación sexual o la apariencia.

En la plataforma van a aparecer los candidatos con mas afinidad al puesto vacante cuando completan las etapas del proceso, sin tener la interferencia de

estereotipos y decisiones inconscientemente hechas por el reclutador sin darse cuenta.

- **TOTALMENTE ADAPTABLE AL TELETRABAJO:** La pandemia de COVID-19 ha remodelado completamente nuestro mundo entero y uno de los efectos más notables en las empresas ha sido la adopción masiva del teletrabajo. Sin opción, la mayoría de las empresas han adoptado políticas de trabajo desde casa para continuar durante los confinamientos con la actividad. El modelo ha funcionado y es probable que el teletrabajo continúe desarrollándose, por lo que los procesos de contratación deben adaptarse a la contratación de candidatos desde ubicaciones remotas.

Este es un desafío que la IA puede abordar. Abrir puestos a trabajadores remotos da acceso a un grupo de talentos más grande, pero también significa aumentar la cantidad de candidatos que se obtienen. Evaluar un volumen tan grande manualmente es casi imposible, pero la IA puede hacerlo fácilmente. Además, dado que las aplicaciones de IA se envían digitalmente, ya pueden ser objeto de una evaluación automática, lo que permite ahorrar tiempo y recursos.

- **COMUNICACIÓN MEJORADA CON LOS CANDIDATOS:** La comunicación es clave. Los candidatos esperan una respuesta inmediata después de solicitar un trabajo, realizar una entrevista y que la empresa tome una decisión. Lamentablemente, los reclutadores a veces se sienten tan cargados de trabajo al responder manualmente a todos los candidatos que la comunicación se resiente.

La implementación de IA en el flujo de trabajo de contratación también puede ayudar en esta tarea. Puede hacerlo automatizando la comunicación en momentos importantes, como el envío de correos electrónicos cada vez que un candidato se presenta, un recordatorio para una próxima entrevista o una comunicación que detalle lo que ha sucedido con el puesto. Por lo tanto, los reclutadores pueden ofrecer una experiencia de entrevista superior mientras los candidatos obtienen la retroalimentación que necesitan para saber qué esperar del proceso.

- **VIDEO ENTREVISTAS CON IA:** Ayuda a los profesionales de reclutamientos a evaluar candidatos, a detectar las emociones, en el cual utilizan datos analizando el tono de voz, expresiones faciales, lenguaje corporal, entre otras características. Llega a evaluar el nivel de confort del candidato, evaluar la

calidad de la respuesta e identificar los grados de honestidad. Esta video entrevista puede ayudar a eliminar candidatos que no se adecuen al perfil vacante.

DESVENTAJAS DE LA IA EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL.

- **PUEDE INCREMENTAR EL DESEMPLEO:** Si las máquinas pueden realizar las mismas tareas que los seres humanos, pueden producir un aumento de las personas desempleadas.
Sin embargo, esto no tiene por qué ocurrir, ya que también se necesitará otro tipo de personal, quizá más cualificado o específico, que haga funcionar dichas máquinas.
- **ERROR DE UNA IA:** Cuando un colaborador comete algún error, se puede dar retro alimentación y buscar alternativas que mejoren ese proceso. Sin embargo, si algún sistema o dispositivo es el que comete el error, en ocasiones es más complejo encontrar la causa raíz y la resolución por lo que se tiene que llamar a un especialista del sistema para hacer la corrección y puede tomar más tiempo.
- **ASPECTOS PSICOLÓGICOS LABORALES:** En el futuro, los procesos de trabajo se automatizarán en todas las áreas de una empresa. Como resultado, los empleados se sentirán amenazados ya que realizarán el trabajo que ellos desempeñan. Esto conduce a la inseguridad laboral y puede tener consecuencias negativas para el clima laboral y el desarrollo de los empleados.
- **DISPONIBILIDAD DE DATOS:** A menudo, los datos se presentan de manera aislada en las empresas o son inconsistentes y de baja calidad, con lo que presenta un desafío importante para las empresas que buscan crear valor a partir de la IA a escala. Para poder superar esta barrera, será de vital importancia trazar una estrategia clara desde el principio para poder extraer los datos de IA de una manera organizada y consistente.
- **FALTA DE PROFESIONALES CUALIFICADOS:** Otro obstáculo que se suele dar a nivel empresarial para la adopción de IA es la escasez de perfiles con habilidades y experiencia en este tipo de implementaciones. Es crucial en estos

casos contar con profesionales que ya hayan trabajado en proyectos de la misma envergadura.

- **EL COSTE Y EL TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROYECTOS DE IA:** El coste de implementación, tanto a nivel de plazos como económico, es un factor muy importante a la hora de decantarse por ejecutar este tipo de proyectos. Las empresas que carecen de habilidades internas o que no se encuentran familiarizadas con sistemas de IA, deben valorar la externalización tanto de la implantación como del mantenimiento para poder obtener resultados exitosos en su proyecto.

Solo actúan para lo que están programadas, ya que, de momento, los sistemas basados en IA son bastante simples y solo se encargan de tareas específicas.

- **NO TIENEN EMOCIONES COMO LOS SERES HUMANOS:** Los inválidos para tareas que requieran de empatía. Hay que aclarar que esta es una desventaja de los sistemas basados en IA, pero es una ventaja para nosotros, los humanos, como trabajadores.
- **SISTEMAS QUE CARECEN DE CREATIVIDAD:** Son sistemas que no nos podrán sustituir en trabajos creativos, al menos por el momento.
- **EN MANOS EQUIVOCADAS PODRÍAN ENTRAÑAR CIERTOS PELIGROS:** Como sucede con casi cualquier tecnología, un mal uso de la inteligencia artificial puede tener consecuencias negativas. Hablamos desde el uso de malware, pasando por intentos de phishing o estafa, y llegando a situaciones más peligrosas como la manipulación del software crítico para el control de un coche autónomo, por ejemplo.

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

RECLUTAMIENTO: CONCEPTO.

“El reclutamiento es un conjunto de procedimientos orientado a atraer e identificar candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización” (Chiavenato, 2007), de las cuales más tarde se seleccionará al más idóneo para ocupar el puesto vacante.

El reclutamiento debe atraer una cantidad de candidatos suficiente para abastecer de modo adecuado el proceso de selección. Además, la función del reclutamiento es suministrar la selección de materia prima básica (candidatos) para su funcionamiento. La misma consiste en las actividades relacionadas con la investigación y con la intervención de las fuentes capaces de proveer a la organización de un número suficiente de personas que ésta necesita para la consecución de sus objetivos.

TIPOS DE RECLUTAMIENTO.

RECLUTAMIENTO INTERNO

Se da cuando al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus empleados, los cuales pueden ser ascendidos (movimiento vertical) o transferidos (movimiento horizontal) o transferidos con promoción (movimiento diagonal). Puede implicar:

- ✓ Transferencia de personal
- ✓ Ascensos de personal
- ✓ Transferencias con ascenso de personal
- ✓ Programas de desarrollo de personal
- ✓ Planes de “profesionalización” (carreras) de personal

Para realizarlo, es necesario un eficiente inventario de personal teniendo en cuenta un banco de datos de habilidades y aptitudes, como así también la planificación de reemplazo y sucesión.

Es más rápido y económico, presenta mayor índice de validez y seguridad, es una poderosa fuente de motivación para los empleados

El reclutamiento interno exige una intensa y continua coordinación e integración de la dependencia de reclutamiento con las demás dependencias de la Empresa, también el conocimiento previo de una serie de datos e informaciones relacionados con los otros subsistemas, a saber:

- ✓ Resultados de las pruebas de selección
- ✓ Resultados de las evaluaciones de desempeño
- ✓ Resultados de los programas de entrenamiento y perfeccionamiento
- ✓ Exámenes de los análisis y descripciones de cargo
- ✓ Examen de los planes de carreras
- ✓ Verificación de las condiciones de ascenso y sustitución

Ventajas

- ✓ Más económico
- ✓ Más rápido
- ✓ Más seguro en cuanto a los resultados finales
- ✓ Motiva a los empleados
- ✓ Es un retorno de la inversión de la empresa en el entrenamiento del personal
- ✓ Presenta mayor indicio de validez y seguridad
- ✓ Poderosa fuente de motivación para los empleados

Desventajas

- ✓ Exige potencial a los empleados para poder ascender y que la empresa ofrezca oportunidades de progreso
- ✓ Puede generar conflictos de intereses
- ✓ Puede elevar a los empleados a su máxima competencia
- ✓ Evita la renovación que la gente nueva aporta (statu quo)

RECLUTAMIENTO EXTERNO

Se da cuando al existir determinada vacante, la organización intenta llenarla con candidatos externos atraídos por diversas técnicas de reclutamiento. Aspira a proporcionar el mayor número de candidatos posible para una contratación más selectiva. Los factores de costo y tiempo son sumamente importantes al momento de escoger el medio de reclutamiento externo.

Ventajas

Trae sangre nueva y nuevas experiencias a la organización

Renueva los RRHH de la empresa

Aprovecha las inversiones en capacitación y desarrollo del personal efectuadas por otras empresas o por los propios postulantes

Desventajas

Tarda más que el interno

Es más costoso, ya que exige inversiones y gastos inmediatos,

Es menos seguro que el reclutamiento interno

Se puede percibir como una deslealtad de las empresas hacia el personal, y puede afectar la política salarial de la empresa.

RECLUTAMIENTO MIXTO

En realidad, una empresa nunca hace sólo reclutamiento interno o solo reclutamiento externo. Uno siempre debe complementar al otro, ya que al hacer reclutamiento interno el individuo transferido a la posición vacante debe reemplazarse en su posición previa. Si es reemplazado por otro empleado, el retiro produce una vacante que debe llenarse. Cuando se hace el reclutamiento interno, en algún punto de la organización siempre surge una posición que debe llenarse mediante reclutamiento externo, a menos que ésta se cancele.

Puede ser adoptado de tres maneras:

- ✓ Inicialmente, reclutamiento externo, seguido de reclutamiento interno, en caso de que aquél no presente resultados deseables. A corto plazo la Empresa necesita personal ya calificado y debe importarlo del ambiente externo. Al no encontrar candidatos externos que estén a la altura de lo esperado, promueve su propio personal.
- ✓ Inicialmente, reclutamiento interno, seguido de reclutamiento externo, en caso de que no presente resultados deseables. La Empresa da prioridad a sus empleados en la disputa. Si no haya candidatos del nivel esperado, acude al reclutamiento externo.
- ✓ Reclutamiento externo y reclutamiento interno, concomitantemente (simultáneamente). Este es el caso en que la Empresa está más preocupada por llenar la vacante existente, ya sea a través de input o a través de la transformación de sus recursos humanos. Con esto la Empresa se asegura de no descapitalizar sus recursos humanos, al tiempo que crea condiciones de sana competencia profesional.

SELECCIÓN DE PERSONAL: CONCEPTO.

Proceso evaluativo, mediante el cual, partiendo de la determinación de las necesidades de fuerza de trabajo por parte de una empresa y habiendo definido los requisitos y competencias del mismo, se escoge entre un grupo de candidatos, a aquellos que mejor

reúnen las competencias que se han establecido como requisito para desempeñar con éxito una actividad determinada.

La selección es la etapa final del proceso de reclutamiento, y no tienen caso emplear las mejores técnicas de selección si no se manejan correctamente las primeras etapas de reclutamiento y se atraen a candidatos que no satisfacen los requisitos para solicitar los puestos vacantes en ella se da lugar a la recepción de las solicitudes de empleo y se evalúan los CV para determinar si los candidatos reúnen los requisitos y aptitudes requeridas para el cargo que aspiran. Se realiza la entrevista inicial y los exámenes (médico, de conocimientos, psicológicos, muestras de trabajo). Posteriormente se verifican los antecedentes y referencias. Se procede a una entrevista determinativa hasta llegar a la decisión de selección. Dentro de esta etapa se incluye:

- ✓ Solicitud de empleo.
- ✓ Entrevista inicial.
- ✓ Exámenes.
- ✓ Verificación de antecedentes.
- ✓ Actividad laboral.
- ✓ Decisión de selección.

IMPORTANCIA DEL RECLUTAMIENTO Y LA SELECCIÓN DEL PERSONAL.

Cuando se cumple con un proceso o política de reclutamiento y selección correcta, se elimina significativamente la rotación de empleados, facilitando la elección del candidato que no solo cumple con las competencias necesarias para cumplir con el trabajo, sino que además complementa los valores centrales de la empresa.

El objetivo principal del reclutamiento y selección es garantizar un proceso de contratación organizado, transparente y justo que pueda ayudar al personal de recursos humanos a poner a las personas indicadas en las oficinas de la empresa.

Reclutar a las personas tiene una importancia suprema para la continuación del éxito.

- **AYUDA A CONSTRUIR TU MARCA COMO EMPLEADOR:** Cuando una empresa comienza a contratar, el público y los posibles candidatos investigan sobre ella. El perfil público y la presencia en línea de tu empresa son importantes ya que permiten marcar una primera impresión, es por eso que

reclutar y seleccionar candidatos es una buena oportunidad para construir una marca de empleador sólida.

- **REDUCE LA ROTACIÓN Y AUMENTA LA MORAL DE LOS EMPLEADOS:** Cuando una organización contrata a personas con los tipos de personalidad y habilidades laborales adecuadas, el resultado final suele ser trabajadores más felices. Según Forbes, una cultura que se adapta bien a las preferencias de los empleados y los hace felices, también conduce a niveles más altos de retención. Las tasas de rotación más bajas y una moral más positiva en el lugar de trabajo en última instancia contribuyen a una mayor eficiencia y mayores ganancias también.
- **FUERTE GRUPO DE SOLICITANTES:** Un esfuerzo de reclutamiento planificado incluye identificar los mejores métodos para conectarse con solicitantes calificados. Los periódicos, los sitios web de las empresas, las bolsas de trabajo, los medios de difusión y las ferias profesionales se encuentran entre los métodos comunes de contratación. Al poner el tiempo y recursos en los métodos más eficientes, se genera un grupo más grande y más calificado de solicitantes.
- **VELOCIDAD DE LA CONTRATACIÓN:** Un proceso de reclutamiento y selección bien diseñado puede ayudar a llenar muy rápidamente una vacante. Como resultado, la interrupción en la producción o los servicios debido a la falta de personal puede controlarse o eliminarse por completo.
- **DIVERSIDAD:** Cumplir con un proceso de reclutamiento y selección permite a los empleadores diversificar su fuerza de trabajo si se realiza externamente. Esto significa que puede ayudar a la compañía a comprender y trabajar con una base de clientes más grande, a innovar e implementar múltiples filosofías.

NUEVAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN LAS EMPRESAS.

TECNOLOGÍA DIGITAL: CONCEPTO.

La tecnología digital es la aplicación de métodos para desarrollar sistemas que se ven expresados en números o datos, en el cual permiten automatizar ciertos procesos. De esta forma, el ser humano ha pasado de utilizar objetos análogos, a implementar artefactos digitales con funciones automáticas y programadas.

La tecnología digital es utilizada para funciones como el procesamiento de grandes volúmenes de datos, la automatización de procesos, las comunicaciones masivas, la creación de sistemas que imitan el funcionamiento de la mente humana, los cómputos sumamente potentes, entre otros.

Su amplia capacidad permite desarrollar un gran número de tareas en un tiempo reducido para simplificar las labores del día a día en todos los ámbitos de la humanidad (domésticos, comerciales, industriales, educativos, médicos, etc.). Esto mediante la optimización de los sistemas y la aportación de soluciones efectivas a los problemas.

IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGÍA EN LAS EMPRESAS EN LA ERA DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL.

La aplicación de la tecnología en las empresas está modificando los modelos de los negocios. El ritmo de evolución es distinto según qué organizaciones. Muchas de las mismas todavía no han iniciado el camino hacia la transformación digital, que puede suponer su supervivencia en el futuro. El éxito reside en la capacidad de adaptación a un mundo tan cambiante como el actual que, sin duda, demanda la inversión en tecnología. Esta última pasa por su adecuación a las necesidades de la compañía y, por tanto, debe enfocarse a sus resultados, su innovación y su mejora continua.

La innovación e inclusión de la tecnología en las empresas se traduce en mejores resultados del negocio. La razón reside en la capacidad de la transformación digital para la aceleración de las actividades, los procesos, las competencias y los modelos. De esta forma, se aprovechan los cambios, el impacto y las oportunidades de dichas tecnologías de manera estratégica dentro de la compañía.

Si el deseo reside en el triunfo de tu compañía en el futuro más próximo es importante la incorporación e innovación de la tecnología. Sin embargo, la gestión del cambio es una asignatura pendiente para muchas organizaciones de nuestro país.

Las consecuencias para aquellas organizaciones que todavía no han iniciado dicha transformación pueden ser devastadoras. Invertir en tecnología es necesario e imprescindible.

La transformación digital supone la aceleración de las actividades de negocio, procesos, competencias y modelos para aprovechar al máximo los cambios y oportunidades de las tecnologías digitales y su impacto de manera estratégica y prioritaria: es la Transformación del Negocio.

FASES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EMPRESAS.

1. **GESTIÓN DEL CAMBIO:** En primer lugar, los agentes implicados deben ser conscientes del cambio al que se enfrentan. Para lograrlo puede ser necesario contar con terceros que ayuden en la implementación y fomento de las nuevas tecnologías adquiridas. Para estas nuevas tecnologías se pueden necesitar nuevos puestos de trabajo, sobre todo en los altos cargos, especialistas en la gestión de éstos.
2. **DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA EMPRESA:** Ejecución y medición de las novedades implementadas. Para conseguirlo es importante recurrir a las facilidades y oportunidades que nos dan las diferentes herramientas de Automatización de marketing, las cuales permiten mecanizar muchos de los procedimientos. Por ende, se puede dedicar más tiempo a otras áreas como la medición y análisis, que ayudan a prever nuevas oportunidades o amenazas para nuestro negocio.
3. **INTEGRACIÓN DE LA TECNOLOGÍA EN EMPRESAS Y SU EVOLUCIÓN:** En este proceso de transformación digital, la combinación de todas las estrategias y canales es fundamental: omnicanalidad al servicio de la empresa y el usuario. Se trata de un proceso en continua evolución en el que las alianzas con terceros pueden suponer un avance en esta digitalización.

NUEVAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN LAS EMPRESAS.

ANALÍTICA EMPRESARIAL



Te ayudarán a obtener información estratégica, rápida y precisa de tu negocio y a implementar nuevos procesos y aplicaciones basados en esa información.

BIG DATA



Podrás almacenar, gestionar y analizar datos que fluyen desde tus computadoras, dispositivos móviles y sensores de máquinas, y obtener información estratégica valiosa que antes era inimaginable, ayudándote a transformar la toma de decisiones y tu negocio

BLOCKCHAIN



Podrás reducir el rol de los intermediarios, acelerando drásticamente las transacciones de múltiples participantes y reduciendo costos, al tiempo que te garantiza la protección de todas las partes

INTERNET DE LAS COSAS



Podrás conectar e intercambiar datos por internet de objetos físicos (vehículos, máquinas, electrodomésticos y mucho más) que utilizan sensores y APLS.

MACHINE LEARNING

Contarás con herramientas software capaces de aprender sin estar explícitamente programado, pudiendo acceder, analizar y encontrar patrones en Big Data de una manera que está más allá de las capacidades humanas.



TECNOLOGÍA

MÓVIL



Transformarás desde las transacciones de negocio hasta las interacciones con el cliente con aplicaciones móviles que potencian y comprometen a cliente y empleados, con un impacto extraordinario en toda tu organización.

COMPUTACIÓN EN LA NUBE



Hace que sea posible acceder a datos, aplicaciones y servicios en internet. La nube elimina la necesidad de hardware costoso –como discos duros y servidores– y permite a los usuarios trabajar desde cualquier lugar.

HERRAMIENTAS DIGITALES PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

“Es de conocimiento común que los métodos tradicionales de filtrado de candidatos y selección de personal son progresivamente sustituidos por herramientas que utilizan las redes sociales, el Big Data y la Inteligencia Artificial para recolectar información valiosa sobre candidatos”. (Krowdy, 2019)

Analizar, organizar y resumir esa información son acciones relevantes que estas herramientas ayudan a procesar rápidamente y, hasta en algunos casos, automatizar.

1. FORMULARIO VIRTUAL

Consiste en un conjunto de preguntas cerradas que se envía a los aspirantes a través de una plataforma específica como Google Forms, y sirve para saber más de ellos y sus capacidades. El candidato completa el formulario sin necesidad de ir a tu oficina, y lo mejor es que puedes enviar el mismo formato a diferentes candidatos en simultáneo. De esta manera, disminuyes las labores operativas de recopilación y procesamiento.

El formulario se puede diseñar para validar concretamente una serie de conocimientos que el postulante debería tener, sobre todo para aquellos que no pueden adquirirse fácilmente. Es responsabilidad del reclutador elaborar un formulario efectivo para detectar posibles mentiras colocadas en el currículum.

Otra ventaja adicional es la posibilidad de asignar una puntuación a cada respuesta y, de esta manera, poder ranquear a los candidatos. Con esta propuesta, solo consideras a quienes obtuvieron una mejor puntuación.

2. ATS

El ATS o Applicant Tracking System, es un software para gestionar procesos de selección que brinda facilidades para administrar e implementar tus estrategias de reclutamiento de personal, desde que surge la vacante hasta la contratación del perfil profesional ideal.

La implementación de un ATS permite un eficiente seguimiento de candidatos y tareas pendientes. Eso implica tener completa visibilidad del estatus de cada proceso de selección y de cada etapa por la que pasan los candidatos. Aquí te contamos algunos beneficios:

✓ CONCENTRACIÓN DE DATOS

Un ATS permite centralizar toda la información de tus procesos de reclutamiento y selección en una sola base de datos. Con esto, puedes acceder fácilmente a la información que necesitas.

✓ OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO

Gracias a la posibilidad de automatizar la publicación de ofertas en tu web, en redes sociales o en otras plataformas, así como el filtro previo de hojas de vida, un software para gestionar procesos de selección te ahorra muchas horas de trabajo.

✓ EFICIENCIA EN COSTOS

La introducción de la información en las bases de datos, necesaria para la comunicación con los candidatos y otras tareas administrativas, supone un alto costo para la empresa debido a la inversión de tiempo de los reclutadores. La centralización de información y la automatización de las tareas reducen la inversión de tiempo y, por lo tanto, los costos.

✓ PRECISIÓN EN FILTRADO Y SELECCIÓN

Los registros y datos que conservas en el ATS permiten, en algunos softwares, que estos aprendan autónomamente a identificar los flujos de trabajo correspondientes para cada candidato o tarea que ingrese en su sistema. Por lo que, antes de que te des cuenta, cientos de perfiles profesionales y documentos habrán sido analizados, indexados y segmentados según su importancia, mientras tú te abocas a mejorar tus estrategias de reclutamiento y selección.

✓ OPTIMIZACIÓN DE SEGUIMIENTO

Esta herramienta también permite a los reclutadores realizar un seguimiento de los candidatos. Presenta un flujo de trabajo con varias etapas para observar el progreso del postulante en las distintas fases del proceso. Esta información permanece registrada y puede ser usada para otros procesos.

✓ EXPERIENCIA POSITIVA PARA CANDIDATOS

Un software para gestionar procesos de selección (ATS) automatiza respuestas inmediatas y correos electrónicos dirigidos a los candidatos, de modo que puedan recibir actualizaciones sobre el estado de su candidatura. Esto les brinda una sensación de satisfacción y te liberan de la preocupación de darle feedback a cada uno.

3. INTELIGENCIA ARTIFICIAL

La Inteligencia Artificial es la tecnología realizando actividades que suponen capacidades cognitivas. Esto permite automatizar diferentes acciones, lo que es ideal para los procesos de selección de personal, pues la cantidad de tareas realizadas de manera tradicional significan un importante costo en tiempo y dinero.

La Inteligencia Artificial (IA) permite, entre otras tareas, realizar un reclutamiento predictivo. Es decir, que un reclutador pueda llegar a los candidatos deseados sin realizar un mayor esfuerzo, a través de un perfil profesional determinado por un algoritmo que facilita la búsqueda del candidato ideal. Este algoritmo automatiza el proceso de reclutamiento, pues busca en la red los atributos necesarios para la vacante a través de palabras clave relacionadas con esos atributos.

El reclutamiento predictivo también considera el historial de contrataciones de la empresa, así como su presencia en internet. Esto ayuda al sistema a plantear mejor el perfil profesional que debería tener el candidato ideal para la empresa, y a los equipos

de gestión de Recursos Humanos a comprender mejor las características y particularidades del talento de su empresa.

Cuando el reclutador ya tiene una base de datos con candidatos adecuados a los criterios de búsqueda puede enviar un correo electrónico automatizado para cada uno y establecer un primer contacto. Después de la revisión de las respuestas y de la reputación en línea de los candidatos (redes sociales y páginas web), se obtiene una lista con una selección de postulantes filtrados.

La Inteligencia Artificial brinda la posibilidad de elegir, de manera predictiva, al candidato adecuado para tu empresa a través de un complejo análisis automatizado sobre sus capacidades y su presencia en internet. De esta manera, se consigue revisar y filtrar cientos de currículums por día con precisión. Esto no solo te ahorrará horas de trabajo, sino también inversión en opciones de selección de personal más caras.

4. VIDEO

El uso del video en el proceso de selección es una opción relativamente nueva. Sin embargo, tiene un gran potencial para mejorarlo. Te presentamos tres alternativas que pueden volver mucho más eficiente tu reclutamiento de personal:

✓ VIDEO CUESTIONARIO O VIDEO PRESENTACIÓN

Con esta herramienta digital, el candidato se graba a sí mismo respondiendo un cuestionario previamente definido (y que se puede personalizar en cada proceso). Es una manera muy eficiente de filtrar candidatos, pues, al no ser presencial, es un método rápido y de bajo costo.

Normalmente se da un límite de 2 minutos para responder cada pregunta y es muy efectivo para hacer preguntas filtro que son excluyentes para el proceso. Por ejemplo, si requieres un candidato con inglés fluido, se pueden determinar preguntas en inglés con lo cual se valida esta habilidad en una etapa temprana del proceso.

✓ VIDEO ENTREVISTA

Se trata de la misma tecnología de video conferencia que ofrece Skype o WhatsApp, pero aplicado a tus entrevistas de trabajo y evaluaciones del proceso de selección. Si se dispone de una plataforma que te permita este tipo de comunicación, puedes empezar a

reducir los gastos logísticos de esta etapa del proceso, ya que contar con la disponibilidad del candidato y de tus reclutadores será más sencillo.

Además, a diferencia de otras herramientas digitales, la video entrevista te permite una percepción más integral y completa de las competencias laborales (competencias digitales y habilidades blandas) de los candidatos. Por otro lado, este método representará un mayor confort para tus postulantes.

✓ SMART VIDEO

Es una tecnología mucho más sofisticada y especialmente optimizada para procesos de selección de personal.

El reclutador realiza la entrevista a través de una plataforma o servicio que permita la grabación de un Smart Video. Este queda almacenado y puedes hacer uso de sus múltiples funcionalidades: etiquetar las respuestas o momentos más importantes, hacer comentarios, cuadros comparativos, visualizar el CV, calificar competencias e incluso compartir con otros colegas para que ellos también puedan dar su feedback sobre la performance del candidato en la entrevista.

Si a esa tecnología se le suma la del crowdsourcing, las funcionalidades se potencian. La razón es que se podrían entrevistar a muchos candidatos en simultáneo y en horarios flexibles. Además, esto agiliza el proceso de selección, mejora la experiencia del candidato y es un punto extra para tu marca empleadora.

La tecnología simplifica operaciones que aportan poco valor a tu proceso de reclutamiento y te permite reclutar candidatos aptos con menor esfuerzo.

MARCO REFERENCIAL.

CONSULTORA EFICACIA RH.

Eficacia Rh es una consultora de Relaciones del Trabajo, fundada en el año 2013, en el cual buscan la identidad propia a partir de la honestidad, la lealtad hacia sus clientes y la eficacia en encontrar al talento deseado.

La misma acompaña a los candidatos en todo el proceso de selección de una manera empática, colaborando en el desarrollo de su carrera profesional y sus elecciones.

El propósito de dicha consultora es evangelizar las buenas prácticas y los procesos de selección empáticos para crear excelentes experiencias en las personas que se acercan a la misma buscando empleo.

Para Eficacia RH es fundamental la atención personalizada en el proceso de selección tanto para el cliente como para el candidato.

Están interiorizados en todas las tecnologías de vanguardia.

Cuentan con dos unidades de negocio, una especializada en perfiles IT y otra especializada en búsquedas generalistas e industriales.

Trabajan con procesos de selección con perfiles tecnológico y con diversos clientes, han trabajado con empresas con seguridad informática, empresas líderes en software de gestión, otras empresas que no son de tecnologías, pero necesitan el staff tecnológico.

La misma conoce sobre los puestos de la línea de producción, así como también gerenciales y mandos medios.

Actualmente están con un proyecto de formar selectores empáticos, cuentan con selectores training.

Eficacia Rh cuenta con 10 años de experiencia reclutando personal para compañías de tecnología y plantas industriales.

SERVICIOS DE EFICACIA RH.

Búsqueda y selección de personal

Psicotécnicos realizados por psicólogo especialistas en perfiles IT

Consultoría en relaciones de trabajo

CARACTERISTICAS.

La empresa cuenta con 10 empleados.

Su Sede es en Santo Tomé 5300; Versalles, Ciudad autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Cuenta con un tipo de financiación privada.

Se especializa en la Búsqueda y Selección, Perfiles IT, Ingenieros, Operarios Producción, Seguridad Informática, Devops, OIL&GAS, Developers, Gerenciales y Contables

INDUSTRIA IT.

CONCEPTO.

“El significado proviene del acrónimo inglés IT (Information Technology), y es una disciplina que se centra en los campos de los ordenadores y las telecomunicaciones” (Between Technology, 2018), y se aplica en tareas como:

- BBDD (bases de datos).
- Creación de hardware y software.
- Simplificar procesos en Industria.
- Aumentar beneficios en empresas, desarrollando procesos IT.

La Tecnología de la Información o IT se centra principalmente en campos informáticos, que hoy en día es el ente que todo lo abarca. Su principal objetivo es minimizar el tiempo que los ingenieros informáticos emplean en tareas de cálculo, diseño o estadísticas (balances o iteraciones relacionales de operaciones matemáticas), con el fin de que puedan dedicar más tiempo a otros procesos.

El desarrollo de aplicaciones específicas para crear procesos automáticos y otros programas que aporta la Tecnología de la Información hace que aparezcan muchas asociaciones y grupos que representan a este ente. Sagita es un ejemplo, un consorcio de más de 50 empresas que representan a la industria IT y que tiene como base el negocio económico que mueve dicha entidad en todo el planeta.

Hay varias entidades que ayudan a que la tecnología informática cumpla unos cánones de buenas prácticas y, cómo no, de un negocio pujante y lucrativo. Estas entidades principales son:

- ITAA - Asociación de la tecnología informática de América.
- ADAPSO - Asociación de las organizaciones de servicios de proceso de datos.

- WITSA - Tecnología de la informática del mundo y la alianza de los servicios.

CARACTERÍSTICAS DE LA INDUSTRIA IT.

Pleno empleo

Altos salarios

Alta rotación

Falta de profesionales

Experiencia sobre estudios (el 59% de las empresas prioriza experiencia sobre formación académica)

Condiciones laborales (remoto, Flex time, home, freelance, beneficios)

Equilibrio trabajo – vida personal.

Dinamismo, buen clima, flexibilidad, actualización constante, creatividad, trabajo colaborativo, aprendizaje, liderazgo.

SE ENCUENTRAN EN.

- Empresas de IT: alto dinamismo, actualización constante y última tecnología
- Empresas no IT: rutinarias, poco flexibles, poco abiertas al cambio y tecnología estanca.
- Consultoras (tercerización): adaptabilidad, flexibilidad, poco crecimiento y poca profundidad técnica.

¿QUÉ HACEN?.

PROJECT MANAGER/LÍDER DE PROYECTO: Es el responsable del cumplimiento de los entregables en tiempo y forma.

Tiene contacto directo con el cliente.

Detecta y previene a tiempo posibles atrasos y problemas.

Conoce e implementa herramientas y metodologías que aseguren la calidad del proyecto.

Define tiempos, costos, calidad, recursos.

Planifica, controla, negocia y lidera.

Predominan las habilidades blandas

ANALISTA FUNCIONAL:

Es la conexión entre cliente y desarrolladores, traduce lo que quiere el cliente a lenguaje técnico para que los developers sepan qué hacer.

Releva y analiza las necesidades del cliente, entiende su negocio y define los requerimientos.

Documenta toda la información, arma los manuales de usuario y capacita.

Predominan las habilidades blandas.

DESARROLLADOR/PROGRAMADOR/DEVELOPER:

Es el responsable de construir el sistema respetando los tiempos acordados por el Líder de Proyecto y siguiendo los requerimientos dados por el Analista Funcional.

Predominan las habilidades técnicas.

- ❖ **FRONTEND:** es la parte de un sitio web que interactúa con los usuarios, es visual. HTML, CSS y JAVASCRIPT son las tecnologías base de este rol que se complementan con estas otras: React, Redux, Angular, Bootstrap, Foundation, LESS, Sass, Ajax, Vue. El desarrollador de Front debe crear sitios amigables que se vean bien en todos los dispositivos y resoluciones.
- ❖ **BACKEND:** es la parte de atrás del desarrollo, robusto y cero visuales. Algunos de los lenguajes de programación son Python, PHP, Ruby, C# (.NET) y Java, que se complementan con otras tecnologías relacionadas como Django, Laravel, Ruby On Rails y MVC. Como en muchos sitios la información se encuentra en constante cambio o actualización, una buena capacidad de respuesta y una velocidad óptima del sitio son responsabilidades que un backend debe de afrontar.
- ❖ **FULL STACK:** son desarrolladores todoterreno, capaces de pensar como frontend (interfaz) y backend, y si bien es un rol más completo, por lo general el nivel de conocimiento o especialización no llega a ser el mismo que el de un desarrollador puramente frontend o un desarrollador puramente backend.

TESTER/QA: Es responsable del control de calidad. Es quien debe asegurarse de que el sistema funciona tal y como lo indican los requerimientos funcionales.

Utiliza el sistema, antes de ser implementado, para encontrar la mayor cantidad de fallas o bugs, antes de que llegue al cliente. Mix de habilidades blandas y técnicas.

CAPÍTULO III: TRABAJO DE CAMPO.

RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para llevar a cabo el trabajo de investigación de campo se empleó la entrevista con el objetivo de recaudar la mayor información posible, ya que ésta, permitió indagar mucho más sobre diferentes aspectos que se querían conocer sobre la consultora Eficacia RH en cuanto al impacto de la Inteligencia Artificial en el proceso de Reclutamiento y Selección del Personal. Por ello, en primer lugar, se realizó una entrevista a una de las Selectoras de Personal – It Recruiter de dicha consultora y luego se lo complemento con una encuesta a diferentes Selectores de distintas consultoras y empresas para investigar más sobre el tema a indagar.

MODELO ENTREVISTA 1.

- 1) ¿Ha adquirido herramientas de IA en el proceso de Reclutamiento y Selección?
¿Por qué?
- 2) ¿En el caso de que si hayan incorporado que herramienta es?
- 3) ¿Está al tanto de las últimas tecnologías digitales?
- 4) ¿Cuáles son las etapas que tienen hoy en el proceso de reclutamiento y selección de persona?
- 5) ¿Qué herramientas utilizan para dicho proceso?
- 6) ¿Cuánto tiempo dura la primera etapa?
- 7) En cuanto a las preguntas en la etapa de la entrevista. ¿Qué tipos de preguntas son?
- 8) ¿Con que tipos de perfiles trabajan?
- 9) ¿Que evalúan los clientes (empresas) con los que trabajan? (competencias)
- 10) ¿Hay un feedback en caso de que decidan no avanzar con una candidatura?
- 11) En el caso de que si, ¿se le da un feedback del porque o simplemente le dicen hasta aquí no hemos decidido avanzar?
- 12) ¿Cuánto tiempo lleva a cabo un proceso de reclutamiento y selección?
- 13) ¿Usted considera que la IA es una herramienta que agiliza el proceso de Reclutamiento y Selección?
- 14) ¿Usted considera que vale la pena la inversión de la IA tanto si la empresa tiene que ingresar 20 personas o 10.000, es decir dependiendo la cantidad de ingresos?

DATOS DEL ENTREVISTADOR

Apellidos y Nombre del entrevistado: Marines Díaz

Profesión: Licenciada en Recursos Humanos

Consultora: Eficacia RH

Puesto Actual: Selectora de Personal - It Recruiter.

La entrevista fue realizada con el fin de obtener un parámetro de referencia y así poder saber cuál es modelo del proceso de reclutamiento y selección de la consultora Eficacia RH y si la misma, aplica la Inteligencia artificial por ende cuál es su impacto en dicho proceso.

En primer lugar, se realizó una entrevista a una de las selectoras de personal-It recruiter de la Consultora Eficacia RH.

Al ser una consultora dedicada a la selección de perfiles tecnológicos, están a la vanguardia de la tecnología

Marines una de las selectoras de personal, quien fue entrevistada, está al tanto de la Inteligencia artificial, el cual le parece una increíble herramienta y eficaz para ciertos ámbitos.

En este caso estuvieron a punto de implementar la inteligencia artificial (un ChatBot) en la etapa de reclutamiento. Indagaron sobre los perfiles con los que trabajan, recabaron información y llegaron a la decisión de no aplicarla en esa etapa ya que los perfiles tecnológicos se quejan mucho de la falta de personalización en el proceso, puesto que, si se les envía un mensaje general, en el cual únicamente cambia el nombre del candidato, no les interesa la propuesta ya que piensan que a lo mejor se los hace perder el tiempo, entonces prefieren un mensaje super personalizado en el cual se vea realmente que se hizo un much sobre su perfil y no un sourcing.

La selectora considera que no funciona a un 100% este ChatBot en una primera etapa (primer contacto) en cuanto a los perfiles con los que ella trabaja, pero no descarta en aplicar la IA en otra etapa para hacer algunos tipos de preguntas screening con respuestas de si, no o tal vez.

Primeramente, se reúne con el cliente vía meet o un one to one para obtener el relevamiento del puesto sobre las especificaciones del puesto vacante, las

especificaciones técnicas, que requiere el puesto, que plan de carrera tiene, entre otras características y así hacer más factible y precisa la búsqueda.

Una vez obtenida toda la información se la vuelca a un drive, se coloca la Job description y se agrega una planilla con nombre del candidato, fecha.

En este tipo de Reclutamiento los selectores toman un rol activo, es decir, son ellos quienes salen a buscar a los candidatos, por lo cual se realizan ciertas tareas como ser:

- Armar estrategias de Sourcing para poder armar un pipeline de candidatos, utilizando LinkedIn o X-Ray por Google.
- Hunting
- Primer Contacto
- Entrevistas Virtuales
- Informes Técnicos
- Acompañamiento de Candidatos durante todo el proceso de selección
- Feedback.

Por consiguiente, Diaz comienza a indagar por LinkedIn y luego por un Hiretual, que es una extensión de Google Chrome en el cual funciona únicamente si utilizas la técnica X-Ray que es un software de RR.HH. para buscar gente. Una vez obtenido 10 perfiles idóneos que hagan match con el puesto se los contacta vía LinkedIn, mail o como última opción vía WhatsApp con un mensaje personalizado preguntando si está interesado en la propuesta. Si el candidato le da el okey, se le hace un par de preguntas básicas y se detalla la remuneración en caso de que la empresa tenga un rango muy reducido de la misma para no hacerlos perder el tiempo. Valoran mucho el tiempo de la persona.

El siguiente paso de Marines es hacer una entrevista formal vía meet, en el cual especifica más en profundidad el puesto a ocupar, los beneficios y conocer más al candidato. Les hace preguntas abiertas, pueden ser situacionales, las mismas van a estar orientadas al tipo de perfil ya sea un junior, semi senior o senior. En algunas ocasiones el cliente le envía a Diaz las preguntas con las posibles respuestas que tiene que dar el candidato.

Seguidamente se arma un informe en el cual la selectora se lo envía al cliente y si la empresa decide avanzar con ese candidato, se coordina una entrevista para una oferta final vía telefónica o vía meet, en el cual se los hace Diaz o hay casos en que lo hace la empresa.

Posteriormente se le hace un psicotécnico, seguido de un preocupacional. Cuando estas dos partes dan el okey se les hace la oferta formal, se les envía el contrato y una planilla con los elementos que quiere para trabajar ya sea silla ergonómica, teclado ergonómico, computadora, que es más que nada administrativo.

En el caso de no seguir avanzando con el candidato, se le hace un feedback personalizado por parte de la selectora en el cual indica el por qué no se siguió con su postulación y para que el mismo entienda que su tiempo valió la pena al igual que su predisposición

En cuanto al tiempo que lleva la etapa de reclutamiento y selección es dependiendo el perfil que se requiera, ya que hay perfiles que son muy complicados, como por ejemplo “un chino”. Dependiendo de esto, más o menos se demoran en un lapso de un mes o dos meses en finalizar la búsqueda. Ya que no son perfiles que se lo busque todos los días y hacen mucho hincapié en la experiencia y actitudinal.

Finalmente volviendo al tema de la Inteligencia Artificial, la selectora no recomendaría para todos los procesos, ya que asegura que las grandes empresas tercerizan la parte del proceso de reclutamiento y ellos ocuparse cuando el candidato este más avanzado o hacerle una segunda entrevista para conocerlo. Recalca que la experiencia personalizada en estos perfiles es muy importante, ya que estas personas reciben muchas propuestas al día, unas 20 propuestas, y no les interesa leer o ver una propuesta como algo más del montón.

MODELO ENCUESTA 2.

- 1) ¿Aplica la Herramienta de Inteligencia Artificial en el proceso de Reclutamiento y Selección?
 - Si
 - No
- 2) En el caso de no aplicar. ¿Aplicaría la herramienta para dicho proceso?
 - Si
 - No
 - Desconozco la herramienta
- 3) ¿Cree que el uso de la IA permite recolectar datos que facilitan la toma de decisiones en los procesos de selección?
 - Si
 - No

- Desconozco
- 4) En el caso de que aplique la herramienta. ¿Le ha beneficiado la misma para dicho proceso?
- Si
 - No
 - Parcialmente
- 5) ¿Cuánto conoce sobre la herramienta de Inteligencia Artificial?
- Suficiente
 - Insuficiente
 - Deficiente
- 6) ¿Cuál considera usted que es el objetivo de la Inteligencia Artificial?
- Reemplazar al hombre
 - Facilitar el trabajo del hombre
 - Desconozco
- 7) ¿Qué considera que es un ChatBot?
- Una aplicación de mensajería y chat para el celular
 - Un robot con el cual hablar
 - Una aplicación de Software que imita la conversación humana
- 8) ¿Considera que la inteligencia Artificial optimiza tiempos en los procesos de selección?
- Si
 - No
 - Parcialmente
 - Desconozco
- 9) ¿Considera importante estar a la vanguardia de la tecnología digital?
- Si
 - No
 - Parcialmente
- 10) ¿Considera que la herramienta Inteligencia Artificial la podría aplicar y sería un gran beneficio tanto para una Pymes como Grandes empresas?
- Si
 - No
 - Desconozco

11) ¿Utilizas con frecuencia y esta actualizado con la app de Facebook, Amazon, Google, Microsoft?

- Si
- No
- Desconozco las apps

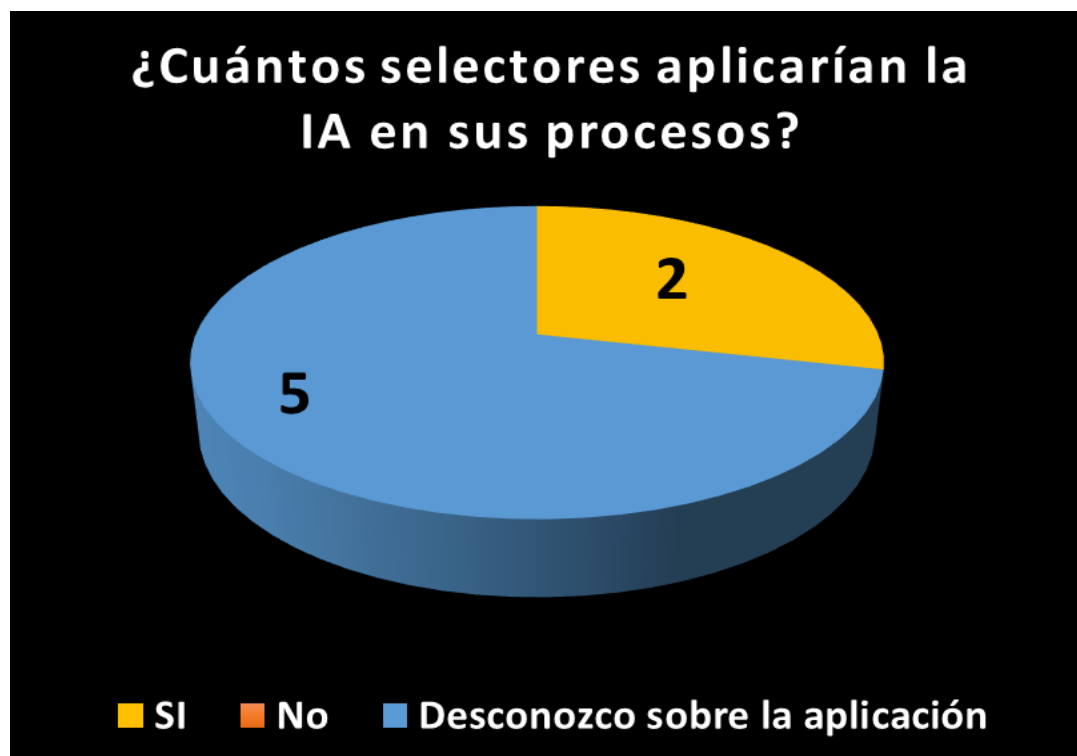
RESULTADO ENCUESTA MODELO 2.

GRÁFICO N°1



Siete de los nueve selectores de Personal encuestados no aplican la herramienta de Inteligencia Artificial en el proceso de Reclutamiento y Selección del personal, el cual puede ser que los mismos desconozcan sobre la herramienta de Inteligencia Artificial y su aplicación o les genere más desventajas que ventajas, los selectores restantes, es decir, dos, si aplican la herramienta, utilizando ChatBot para dicho proceso generando un gran beneficio para la misma.

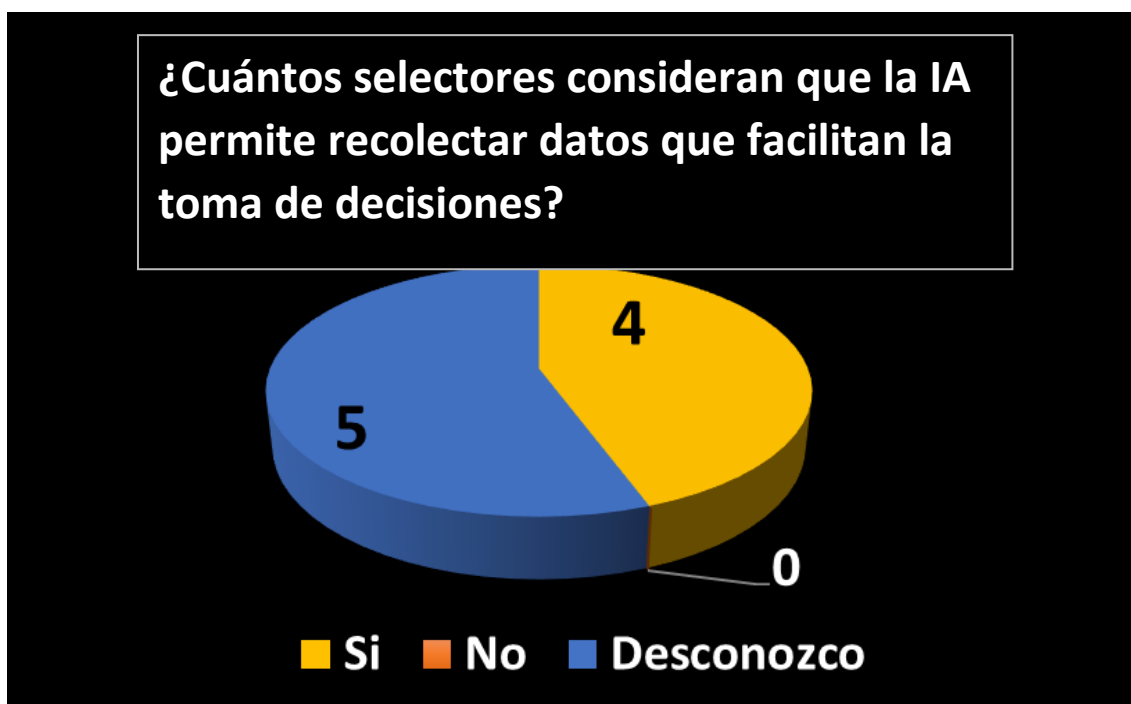
GRÁFICO N°2



Cin

co de nueve selectores de personal encuestados que no aplican la herramienta de Inteligencia Artificial desconocen sobre si aplicarían o no la misma en el proceso de Selección, esto quiere decir que no tienen conocimientos sobre cuáles son los beneficios y desventajas de la misma, no conocen la herramienta o no les han interesado conocer sobre la misma; Los restantes dos selectores que no aplican la herramienta, si las aplicarían en un futuro esto quiere decir que tienen un conocimiento suficiente o insuficiente sobre la Inteligencia Artificial y conocen acerca sobre cuáles son los beneficios que genera la misma.

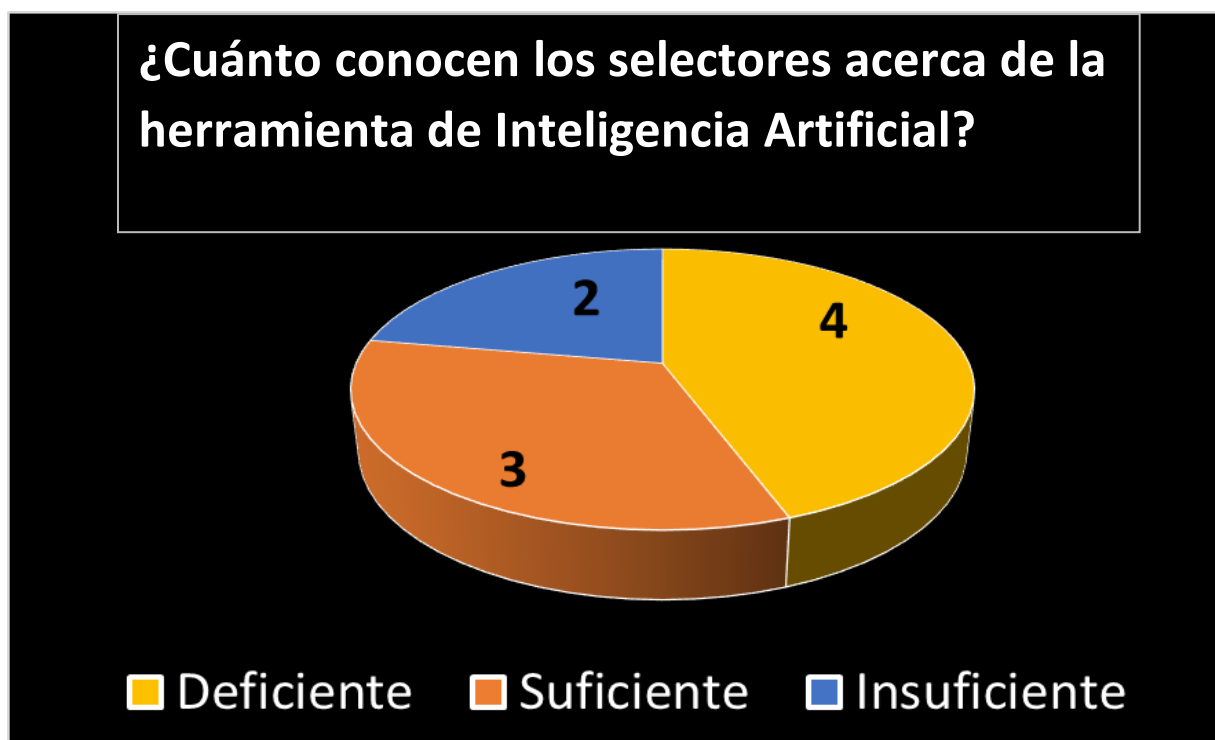
GRÁFICO N°3



Cinco de nueve selectores encuestados desconocen sobre si la Inteligencia Artificial permite recolectar datos que faciliten la toma de decisiones ya que no se encuentran con los conocimientos suficientes sobre la herramienta.

Los selectores restantes, es decir cuatro, consideran que si permite recolectar datos que faciliten la toma de decisiones, esto quiere decir que tienen los conocimientos suficientes sobre la misma y/o aplican la IA en dicho proceso y genera este gran beneficio para la toma de decisiones.

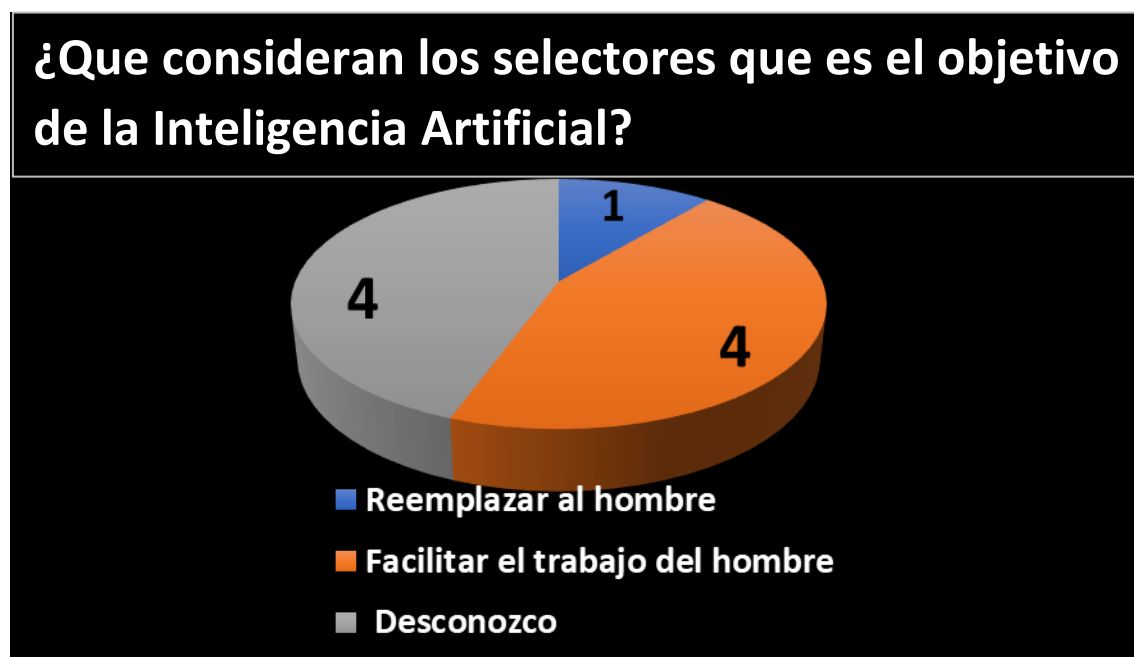
GRÁFICO N°4



En cuanto a la información acerca de la herramienta de Inteligencia Artificial cuatro de los nueve selectores encuestados tienen un conocimiento deficiente en cuanto a la herramienta de la Inteligencia Artificial, tres de los restantes selectores están actualizados sobre esta herramienta, es decir que saben sobre sus ramas, ventajas, desventajas, etc., y dos restantes tienen un conocimiento insuficiente, no están al 100% actualizados sobre esta herramienta.

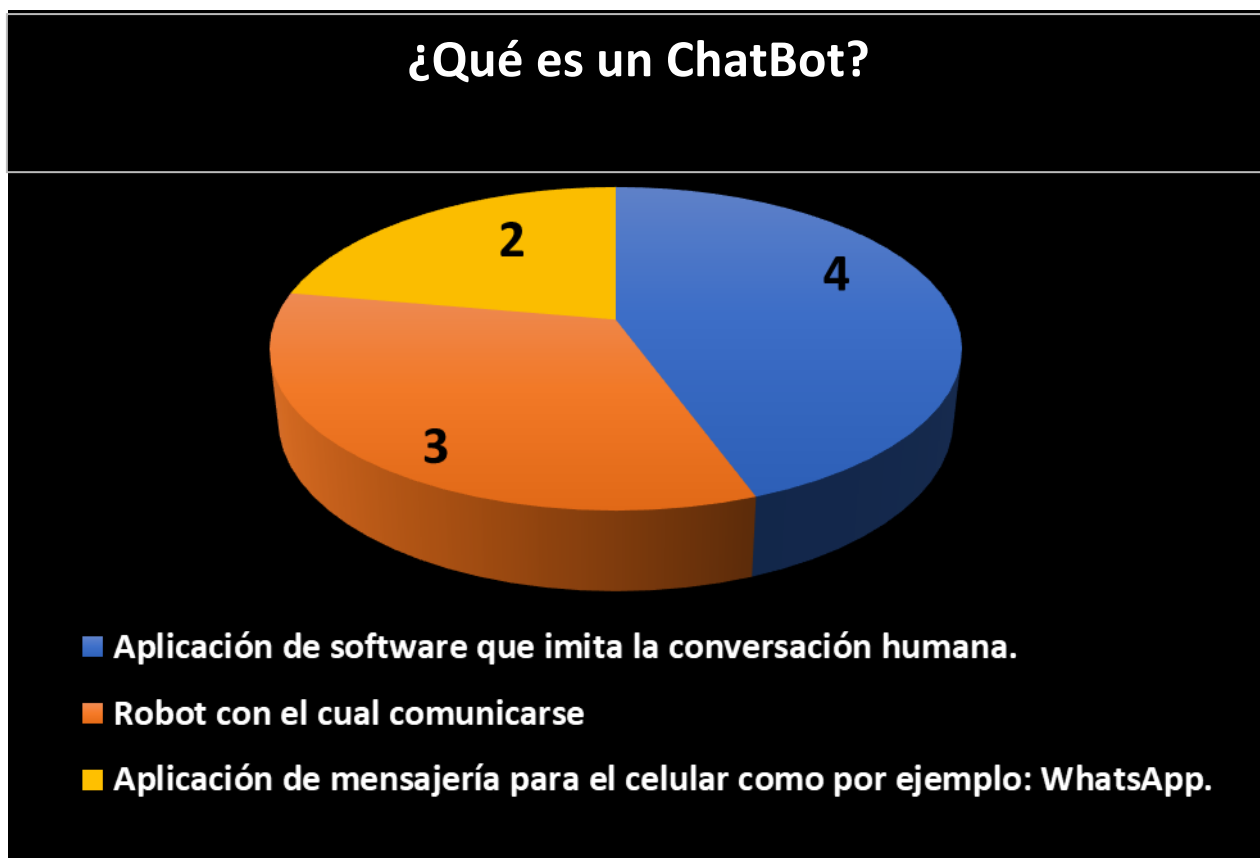
Analizando esta pregunta y gráfico hay una gran mayoría de conocimiento nulo acerca de esta gran herramienta.

GRÁFICO N°5



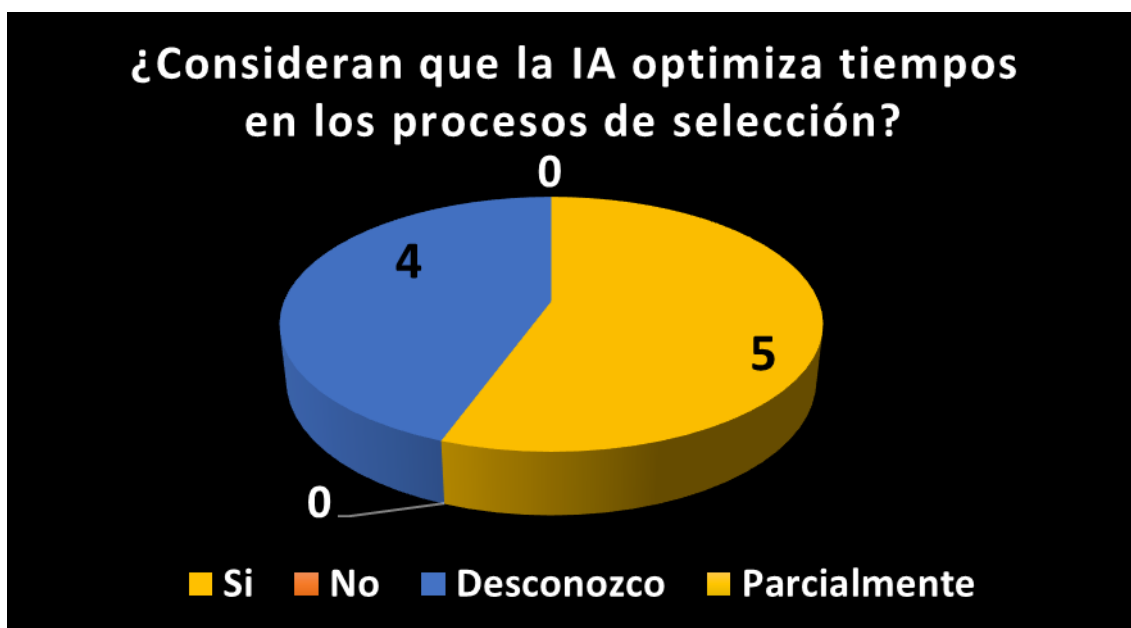
Cuatro de los nueve selectores encuestados desconocen sobre cual es o podría ser el objetivo de la Inteligencia Artificial, esto quiere decir que no han escuchado sobre la herramienta por ende la empresa no se encuentra a la vanguardia de la tecnología digital y realizan un proceso de selección tradicional , cuatro consideran que el objetivo de la misma es facilitar el trabajo del hombre, el cual los selectores que aplican la herramienta les ha ayudado como "herramienta" para ayudar al equipo y que los mismos se dediquen a aportar valor a otras tareas, y el único restante considera que su objetivo es reemplazar al hombre.

GRÁFICONº6



Cuatro de los nueve selectores de personal encuestados consideran que un ChatBot es una aplicación de software que imita la conversación humana, esto quiere decir que los mismos aplican esta rama de la IA en sus procesos de reclutamiento y selección o tienen un mayor conocimiento sobre el mismo. Tres consideran que es un robot con el cual comunicarse y los dos restantes opinan que es una aplicación de mensajería para el celular como por ejemplo WhatsApp.

GRÁFICO N°7



Cinco de los nueve selectores encuestados consideran que la inteligencia artificial optimiza tiempos en los procesos de selección, al tener incorporada esta herramienta o tener los conocimientos suficientes de la misma, genera que se haga más factible el proceso de selección, aumentando la satisfacción del candidato y acelerando el proceso de incorporación de nuevos empleados, a la vez esto ocasiona que se reduzca de manera considerable el tiempo que tarda un reclutador en revisar la información de cada candidato.

Los cuatro restantes de los selectores desconocen sobre esta herramienta, por lo tanto, no tienen los conocimientos suficientes sobre la optimización en los procesos de selección de la Inteligencia Artificial.

GRÁFICO N°8



Cinco de los selectores encuestados consideran importante estar a la vanguardia de la tecnología digital ya que estiman que es de vital importancia, dado que la tecnología va cambiando y desarrollándose a pasos agigantados.

De esta forma se facilitan las tareas y los trabajos, optimizando tiempos, en todos los procesos laborales y productivos. Los cuatro restantes consideran que no necesariamente hay que estar a la vanguardia de la tecnología, ya que va a depender del rubro o tamaño de la empresa, siendo ésta una herramienta de apoyo orbital.

GRÁFICO N°9



Cinco de los nueve selectores encuestados desconocen acerca de la herramienta, en cuanto a la aplicación en cualquier tipo de empresas, ya que no tienen los conocimientos suficientes sobre lo que es, las ventajas y desventajas. Dos estiman que no cualquier tipo de empresa podría aplicar la herramienta, ya que habrían analizado ventajas y desventajas, es por ello que consideran que no en cualquier empresa sería un gran beneficio y generaría un gran coste. Los restantes dos consideran que cualquier tipo de empresas ya sean pymes o grandes empresas podrían aplicarla, el cual creerían que generaría un gran beneficio a futuro para dicho proceso en cualquier tipo de empresas.

GRÁFICO N°10



La totalidad de los selectores encuestados, es decir los 9, conocen, utilizan frecuentemente y están actualizados sobre las últimas tendencias de las aplicaciones de Facebook, Microsoft, Google, Amazon, entre otras.

Esto quiere decir que las personas que tienen deficientes conocimientos sobre la herramienta de la inteligencia artificial, no se han interiorizado que en las aplicaciones que utilizan constantemente está incorporada esta herramienta llamada Inteligencia Artificial, hay una falta de conocimiento.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIÓN Y APORTES.

CONCLUSIÓN FINAL.

Concluidas las tareas de recolección de información en la consultora “Eficacia RH” y habiéndose analizado cada una de las consignas, con el objeto de poder determinar el impacto que produce la utilización de la “Inteligencia Artificial” durante los procesos de reclutamiento y selección, se logró determinar la positividad que genera la aplicación de éste sistema – objeto del presente trabajo de investigación -, tanto en lo relacionado a la optimización del tiempo, como en la eficacia del proceso.

Es decir, lo mencionado en el párrafo precedente resalta la importancia de la variable independiente (Inteligencia Artificial) sobre la variable dependiente (Eficaz proceso de reclutamiento y selección).

Para comprobar dicha hipótesis, se trabajó como fuente principal de información sobre una consultora de vanguardia, especializada en perfiles tecnológicos en la industria IT: “Eficacia RH”. La entrevista a personal jerárquico y el testimonio aportado expuso la inconveniencia de aplicar el proceso ChatBot como primer contacto, observándose el descontento por parte de los candidatos, de recibir una invitación inicial esquematizada. No obstante, se resaltó la posibilidad de aplicar esta herramienta en alguna otra etapa del proceso de reclutamiento y selección o entrevistas con preguntas cerradas, en conocimiento de las virtudes del sistema.

Complementando, se efectuaron encuestas a selectores de empresas y consultoras de Argentina, España y Bélgica.

Se pudo determinar que, de la muestra de los selectores encuestados, el método de “Inteligencia Artificial” es utilizado por empresas que radican en el exterior. Un ejemplo de ellas, es un “Contact Center”, el cual incorporo dos instancias de ChatBot:

1) Para el reclutamiento: Pudiendo elevar la cantidad de candidatos encuestados de 9.000, a más de 20.000 candidatos anuales. En esta instancia, este ChatBot es el encargado de realizar un screening y evaluar al candidato en base a un perfil de competencia y Curriculum. La primera fase del proceso de selección tiene una duración de 8/15 minutos. Otro de los beneficios en esta empresa es que se redujo la rotación, pasando de un 15% en el año 2019 a un 11% en el año 2020.

2) La otra consiste en una plataforma que permite evaluar al candidato en cualquier momento y desde cualquier ubicación. El candidato puede realizar una vídeo-entrevista a cualquier hora y desde cualquier parte del mundo. Se graba una vez que recibe el link y las preguntas las realiza un técnico de selección, que automáticamente las envía.

En la Argentina, la gran mayoría de los selectores, desconocían los alcances de la selección por “Inteligencia Artificial”, basando su tarea en el proceso tradicional de reclutamiento y selección.

Si bien es cierto que una gran mayoría de los encuestados de nuestro país no tenían conocimiento sobre la Inteligencia Artificial ni sus características, es de considerar que la pandemia del año 2020, la cual impedía la presencialidad, lanzó a muchas empresas a la era de la tecnología y al pensar cómo hacer para cambiar ciertas maneras de hacer las cosas, aperturándose a la tecnología digital y a la implementación de esta herramienta, permitiéndoles ser más productivas y competitivas.

RECOMENDACIONES.

En base al presente trabajo de análisis e investigación y potenciando la utilización de las herramientas surgidas a partir del rápido avance de la ciencia, considero necesario e indispensable:

1)Modernizar principalmente en nuestro país: los procesos de reclutamiento y selección de personal, maximizando la utilización tecnologías digitales y sus ramas.

2)Considero que las empresas para acompañar a la Tecnología digital, deben abrirse a las nuevas tecnologías del mercado sin tener miedo y adaptar su cultura a estas innovaciones. En una primera etapa, dirigiendo la mirada hacia las grandes y medianas empresas, en especial aquellas que deben realizar estos procesos en forma masiva. La inversión sería rápidamente recuperada aplicando costo/beneficios.

La capacitación y actualización permanente de los selectores redundará en el éxito de la misión encomendada.

BIBLIOGRAFIA.

- Chiavenato, Idalberto (2007). **“Introducción a la teoría general de la administración”**. Ed. McGraw-Hill.
- Von Schmidt, Erick; Jared Cohen (2014), **“El futuro digital”**. Ed. Anaya.
- Wilkins, Neil (2019). **“Inteligencia Artificial: Una guía completa sobre inteligencia artificial, el aprendizaje automático, el internet de las cosas, la robótica, el aprendizaje profundo, el análisis predictivo, y el aprendizaje reforzado”**. Ed Bravex Publications.
- Ignasi, Belda (2019). **“Inteligencia Artificial, De los circuitos a las maquinas pensantes”**. Ed. RBA Libros.

WEBGRAFIA.

- Between Technology. (2018). El mundo IT. Recuperado el 08 de 11 de 2021, de Between Technology: <https://technology.between.tech/mundo-it>
- EKON. (15 de 12 de 2020). La inteligencia Artificial, en las empresas , su importancia e impacto. Obtenido de EKON: <https://www.ekon.es/noticias/inteligencia-artificial-en-las-empresas/>
- WORLD ECONOMIC FORUM. (17 de 09 de 2018). Informe sobre el futuro del empleo 2018. Obtenido de WORLD ECONOMIC FORUM: <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2018>
- Krowdy. (2019). Nuestro Blog. Obtenido de Krowdy: <https://blog.krowdy.com/4-herramientas-digitales-para-reclutamiento-y-seleccion>
- Harvard Deusto. (2021). *La inteligencia Artificial en la seleccion de personas*. Obtenido de Harvard Deusto: <https://www.harvard-deusto.com/la-inteligencia-artificial-en-la-seleccion-de-personas>

- JOSEPH GAMACHE. (21 de 01 de 2021). *El uso de Inteligencia artificial en los procesos de seleccion.* Obtenido de JOSEPH GAMACHE: <https://josephgamache.com/2021/01/21/el-uso-de-inteligencia-artificial-en-los-procesos-de-seleccion/>

ANEXO.

1) ¿Ha adquirido herramientas de IA en el proceso de Reclutamiento y Selección? ¿Por qué?

No he adquirido la Inteligencia Artificial en el proceso de Reclutamiento y Selección, aunque estuve a punto de implementarlo en la etapa de Reclutamiento. Estamos al tanto de la inteligencia artificial y de la tecnología digital, de hecho, estamos a la vanguardia de la tecnología ya que trabajamos con perfiles tecnológicos.

Estuvimos a punto de incorporar un ChatBot para agilizar el proceso de reclutamiento ya que la misma lleva su tiempo. Pero no lo hicimos por que los perfiles con los que trabajamos se quejan mucho de la falta de personalización en el proceso, te dicen si a ellos les llega un msj que dice: ¿Hola Juan como estas? Vi tu perfil te interesa que charlemos por una posible propuesta, no les interesa realmente porque a lo mejor los haces perder el tiempo así que prefieren que les mandes un msj super personalizado acerca del análisis de su perfil, a veces lo que te puede hacer el ChatBot que ellos te dicen, es sacarle esta personalización y como que solamente cambias el nombre, Hola flor, Hola Feli, Hola Juan. Cambias eso y como que no les gusta realmente, ellos prefieren un msj que vean que vos realmente viste su perfil y que le mandas la propuesta por

eso por que realmente considera que haces un much y no por que estabas haciendo un sourcing y de casualidad caíste en su perfil y por eso le mandas. Por eso para mí, acá en esta primera etapa, para el primer contacto no funciona al 100%, quizás para hacer algunas preguntas screening como más un sí o no, sí o no o tal vez pero para este primer contacto no sirve.

2) ¿Utilizan la tecnología para el proceso de reclutamiento y selección?

Si se usa la tecnología, pero en algunas cuestiones, pero no en todas, por que se hace muy individualizado el proceso

3) ¿Está al tanto con las últimas tecnologías digitales que van surgiendo?

Estoy actualizada y me capacito con cada tema nuevo que surge con respecto a las tecnologías, a las tecnologías digitales y todo lo relacionado ya que los perfiles con los que trabajamos son tecnológicos.

4) ¿Cuáles son las etapas que tienen hoy en el proceso de reclutamiento y selección del personal?

Primero llega el cliente con el ceo de contratar algún tipo de perfil, uno lo que hace es pedirle la Job description o haces un meet o un one to one con cliente, para ver más que nada las especificaciones técnicas, que requiere, por que surge esta nueva vacante, que plan de carrera tiene, a sacar lo más especificaciones del puesto para tener mayor información y hacer más precisa la búsqueda, una vez que reunimos toda la información, en esta consultora como se está trabajando en el CRM que todavía no esta en funcionamiento se vuelca todo en un drive donde se pone toda la Job description y lo que se hace es armar como un planilla básicamente con fecha, nombre del candidato por que lo que pasa en este tipo de reclutamiento es que uno tiene un rol activo y uno sale a buscar al candidato. Una vez que se arma esta planilla entonces empezamos a armar toda una estrategia de sourcing de decir: bueno donde lo busco, por ejemplo, ¿yo me pregunto siempre no? Que empresas ofrecen el mismo rango económico que tiene esta empresa, donde me podría robar esta gente donde voy a hacer hunting, que tipo de proyecto es, o en qué tipo de proceso tiene que tener esta persona en cuanto a la experiencia y que tipo de modalidad de contrato, jornada, donde puedo encontrar esta gente. Con esta información que yo me armo que me la hago en una agenda (Ahora te la muestro), empiezo a buscar primero por

LinkedIn los operadores boléanos, y después uso hiretual para buscar esta gente, que es un software de RR.HH. y una vez que busco por ejemplo 10 perfiles idóneos que hagan much con la posición. De esos 10 perfiles los agrego a LinkedIn o los contacto vía mail o vía wpp de ultima, y les mando como un primer contacto personalizado, por ejemplo: Hola Juan vi tu perfil bla bla blá ¿estás en la búsqueda activa o escuchas propuestas? Quedo a la espera de tu respuesta, un beso. Cuando me contesta si me da el okey, le cuento un poco mas sobre la propuesta y le hago un screening para no perder el tiempo, por que acá lo que se aprecia mucho es el tema del tiempo, Entonces le pregunto a veces, bueno, ¿Tenes experiencia de 2 o 3 años en el manejo de tecnología?, ponele que me dice que si, ¿porque estas escuchando propuestas? me cuenta un poco, después le pregunto cuando la empresa tiene como un rango muy reducido de remuneración, le pregunto siempre por el rango para no hacerlo perder el tiempo y cuando ya me da el okey y todo el okey con el tema de la oferta , lo que hacemos es ir a un meet básicamente, le hago una entrevista mas formal para conocerlo un poco más, contarle un poco más en profundidad sobre la propuesta, tipos de beneficios, por que surge la vacante, contar toda la información que yo tenga, también sacar información para ver si la persona hace match con el perfil cultural y se arma un informe que se lo mandamos al cliente. Una vez que mandamos ese informe, si el cliente decide conocerlo, se coordina la entrevista con cliente y empieza la otra parte de la selección, que es trabajar codo con el cliente básicamente. Una vez que se hace todo eso se lo mando al cliente con un informe se coordina la entrevista y cuando el cliente decide avanzar se le manda una oferta, pero a la oferta se la hago yo por llamada telefónica también, o vía meet: Bueno mira Juan la empresa quiere avanzar con tu perfil te hacen una oferta por este monto de dinero, con estos beneficios y de ahí ya se avanza con el preocupacional y psicotécnico, cuando ya todo okey depende también la empresa, hay algunas que no hago yo la oferta final sino que lo hace la empresa , se la hace una oferta final y se ven las posibles fechas de ingreso.

Hay empresas que no hacen psicotécnico y hay empresas que sí, después del psicotécnico puede ir al preocupacional, pero esto más que nada es por un tema legal y ver como esta la persona en condiciones de salud antes de ingresar, obviamente al ser gente del mundo del desarrollo la columna esto es como un

plus, tienen la columna, la muñeca casi destruida, cuando ya de las dos partes tanto el psicotécnico y el preocupacional dan el okey se hace la oferta formal se les manda el contracta , también les mandan un planilla con los objetos que quieren para trabajar, sillas ergonómica, teclado ergonómico, la computadora, que es más que nada administrativo.

En resumen, las etapas que tenemos son: en primer lugar, armar estrategias de Sourcing para poder armar un pipeline de candidatos, utilizando LinkedIn o X-Ray por Google. Luego hacemos Hunting, Primer contacto, entrevistas virtuales, Informes Técnicos, acompañamientos de candidatos durante todo el proceso de selección y feedbacks

5) ¿Qué herramientas utilizan para dicho proceso?

6) En cuanto a las preguntas en la etapa de la entrevista. ¿Qué tipos de preguntas son?

Todas las preguntas que yo hago son abiertas, ninguna es de un sí o no, todas son abiertas, pueden ser situacionales, también, por ejemplo, no sé, contame si en esta empresa tuviste algún desafío, o ¿cuál fue el tiempo en que tuviste mayor tiempo o demoraste un poco más en resolver algún incidente?, pero siempre va a depender del tipo de perfil, hay como unas preguntas básicas que yo hago cuando es un perfil muy junior por ejemplo:¿ qué te gusta de la tecnología?, ¿por qué te gusta esta profesión?, ¿que buscas de un cambio? ¿Hacia dónde te ves en un mediano o corto plazo? ¿Qué tiene que tener esa nueva empresa para que vos tengas permanencia? ¿O para que vos desees quedarte un poco más? No hay como preguntas básicas siempre se las orienta según el tipo de perfil y hasta el mismo cliente a veces te manda unas preguntas para que vos hagas, con las posibles respuestas que tiene que dar el candidato cuando son un par de preguntas técnicas

7) ¿Con que tipos de perfiles trabajan?

Trabajamos con perfiles tecnológicos. Nos especializamos en la búsqueda y Selección de Perfiles IT, Ingenieros, Operarios Producción, Seguridad Informática, Devops, OIL&GAS, Developers, Gerenciales y Contables.

8) ¿Que evalúan los clientes (empresas)con los que trabajan a la hora de buscar el candidato idóneo?

Mas que nada la experiencia y lo actitudinal.

9) ¿Hay un feedback en caso de que decidan no avanzar con una candidatura?

Si hacemos feedback en caso de que hayamos decidido no avanzar.

10) En el caso de que si, ¿se le da un feedback del porque o simplemente le dicen hasta aquí no hemos decidido avanzar?

Un feedback personalizado que también se lo doy yo, muchas veces por llamadas telefónicas para que sea bien personalizado y entienda porque no se avanza con su postulación, hay empresas que lo hacen ellos, pero siempre se les manda un feedback desde mi parte como para que entienda que es una persona y su tiempo valió la pena, y la predisposición también.

11) ¿Cuánto tiempo lleva a cabo un proceso de selección?

Depende, al ser perfiles muy complicados, algunas veces podemos tener un perfil que sea un chino por así decirle y estoy dos meses buscándolo y otras veces tener un perfil que es complicado, pero, nose, hay mas gente con esa profesión entonces de repente te demoraste un mes. Depende el perfil, pero ponele que, en un mes, un mes y medio cerramos la búsqueda. También depende de la empresa, nosotros trabajamos con una empresa donde tenia el proceso bastante arduo entonces en dos meses se finalizaba el proceso. Pero no es por que no se utiliza la tecnología sino por que no son perfiles que se los busque todos los días y se hace mucho hincapié en la experiencia y en lo actitudinal.

12) ¿Usted considera que la IA es una herramienta que agiliza el proceso de Reclutamiento y Selección?

Si considero que agiliza el proceso de reclutamiento y selección, optimiza tiempos. Es una herramienta increíble para implementarla, de hecho, estuve a punto de incorporar un ChatBot, pero analizamos a nuestros candidatos que les parecía y les resulta un poco chocante que el mensaje no sea tan personalizado en una primera instancia. Así que no lo incorporamos, pero no descarto en implementar la IA en alguna otra etapa del proceso de Selección.

13) ¿Considera importante estar a la vanguardia de la tecnología y tecnología digital?

Si considero importante estar a la vanguardia de la tecnología. Trabajamos con perfiles tecnológicos por lo que necesitamos estar al tanto de las tecnologías y a veces implementar la misma. La tecnología en Si implica también el tema de las redes social, en mi caso por ejemplo a muchos candidatos les hago seguimiento por wpp o telegram.

14) ¿Recomiendas la IA para todos los procesos en las empresas?

No recomiendo para todos los procesos, es por eso que las grandes empresas terciarizan esta parte del proceso y directamente te hacen que vos hagas parte del proceso y ellos recién ocuparse cuando el candidato este más avanzado o si conocerlo al candidato y hacerle una segunda entrevista. Pero el primer contacto fuiste vos y si no lo mandaste a ese candidato vos le especificas al cliente por que no se lo mandas, no sé, porque no hizo much con las habilidades técnicas que vos requerías, o actitudinal-mente no hace un much, pero las grandes empresas posta lo terciarizan y es por esto por que acá la experiencia del candidato es fundamental al igual que la experiencia personalizada, porque esta gente recibe muchas propuestas alrededor pueden recibir 20 propuestas en un día, entonces es como que no hay chances que lean o vean algo que fue algo más del montón. Para un primer contacto por lo menos acá no lo recomiendo.