



Universidad
Tecmilenio®





Atracción del capital humano

**Inteligencia artificial en los
procesos de selección**





Hasta hace pocos años, la búsqueda de talento afrontaba diversos conflictos por la falta de transparencia en la información de tal forma que la recepción de candidaturas llegaba a ser confusa debido a que no se conocían las características propias del puesto y estas interpretaciones erróneas provocaban la pérdida de tiempo y de interés por parte de los candidatos. Actualmente, las empresas necesitan agilizar y flexibilizar sus procesos de reclutamiento y selección para reducir el impacto negativo en la productividad.



Hoy, es imprescindible hacer uso de la inteligencia artificial para iniciar la incorporación de personal a la empresa y realizar las actividades que le permitan cumplir con sus objetivos estratégicos y operativos.





Diferencia entre reclutamiento y selección

El reclutamiento es un proceso de comunicación entre la empresa y las personas que están en la búsqueda de un empleo. Es un puente por el que ambas partes transitan para coincidir en tiempo y espacio para que surja la relación de trabajo y ésta fluya en un intercambio beneficioso para ambas partes.

Es importante tener presente que, si bien el reclutamiento se encarga del llamamiento de candidatos, la selección clasifica o escoge a los talentos idóneos en función de resultados objetivos.

A diferencia del reclutamiento, en el que se invita a la participación, el proceso de selección se convierte en una toma de decisiones para elegir a alguien. Por tanto, este proceso discrimina, clasifica, evalúa y selecciona a aquellas personas que cuentan con las competencias necesarias para ocupar la vacante.





Función principal del proceso de selección

La mejor forma de alcanzar un buen resultado en el proceso de selección es comparando dos opciones en las que se fundamenta este proceso:

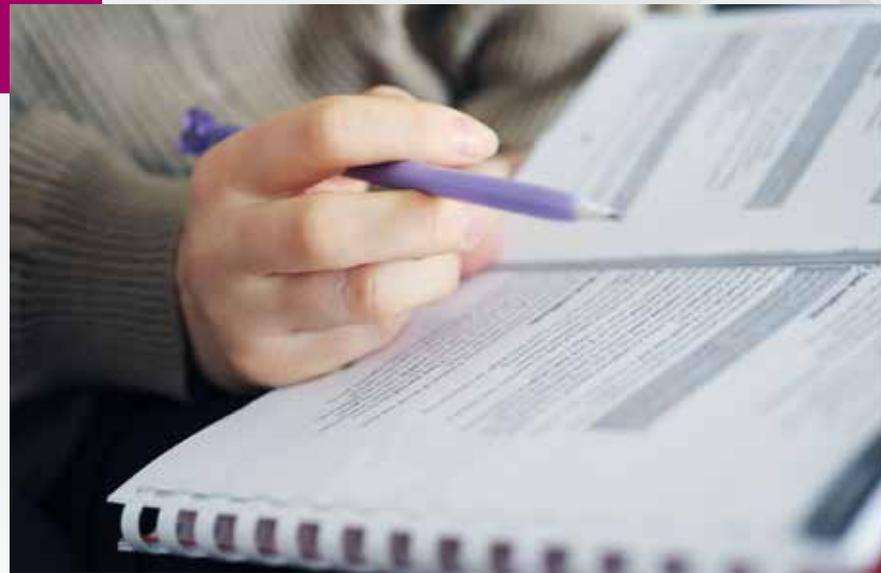
1. Las características del puesto de trabajo que se deben cubrir y
2. Las competencias del personal que la organización desea.





Técnicas de selección

1. Entrevistas de selección
2. Pruebas de conocimiento
3. Test psicométricos
4. Test de personalidad
5. Simulación



Proceso de selección





Tendencias

Sin duda, las tendencias más significativas son:

- 1.- El traslado del trabajo al espacio doméstico
- 2.- La transformación acelerada hacia lo digital de muchas empresas.



Tendencias

El rediseño de las organizaciones para enfrentar la nueva realidad y los cambios inmediatos que se perciben son los siguientes:

1. Priorizar la salud y el bienestar de la fuerza de trabajo.
2. Fortalecer la comunicación entre todos los equipos de trabajo.
3. Utilizar herramientas analíticas más sofisticadas para la toma de decisiones.
4. Segmentar a los candidatos para entender nuevas categorías de talento.
5. Asumir los diferentes atributos culturales que pueden afectar la motivación o el diseño de incentivos.
6. Optimizar el talento al decidir dónde invertir y dónde recortar.
7. Enfrentar con solidez la aversión al riesgo.
8. Alinear las estrategias de recursos humanos con los objetivos de transformación empresarial.



Usos de la IA

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 de lenguaje, aprendizaje automático	Asistentes de voz	Responde a las preguntas y dudas del ser humano. Con el tiempo las respuestas se vuelven más personalizadas	Alexa, de Amazon; Aura de Movistar; Cortana de Microsoft; Google Home; Siri, de Apple
Procesamiento natural del lenguaje	Chatbots	Identifica a los candidatos potenciales, automatiza los procesos de reclutamiento y brinda información procesable a los reclutadores	Ally0
Aprendizaje profundo (deep learning)	Solución cognitiva de gestión del talento	Mediante el análisis de una gran cantidad de datos, predice automáticamente los candidatos con mayor probabilidades de tener éxito en el puesto de trabajo	IBM Watson Recruitment
Redes neuronales, aprendizaje profundo	Análisis de sentimiento y detección de rasgos del comportamiento y personalidad del candidato	Utilizando datos público, se basa en predicciones del comportamiento del candidato y en una evaluación de su personalidad	DeepSense



Entre al buscador de su preferencia y escriba Chatbot. Explore y elija el que más le convenza para personalizar uno para sus redes sociales. Solicite a alguno de sus compañeros que le escriba para comprobar su funcionamiento, capture la evidencia y compártala con el grupo.





Hoy por hoy, los líderes de la gestión del talento tienen como prioridad asegurar que la fuerza laboral tenga las habilidades blandas y duras necesarias para enfrentar el futuro.

Debe ponerse especial atención en la salud mental de los colaboradores y en calidad de la comunicación digital mientras prevalezca el distanciamiento social. Esto implica, que como líder y como área de talento humano se debe estar disponible, ser empático y ofrecer soporte remoto a largo plazo para continuar participando en el ciclo económico mundial.



Explicación



Amo, A. (2019). Reclutamiento y Selección de Personal. España: EDITORIAL ELEARNING S.L.

Barrachina, A. (2021). La inteligencia artificial en la selección de personas. Business Review, (309). Recuperado de <https://www.harvard-deusto.com/la-inteligencia-artificial-en-la-seleccion-de-personas>

Cantero, G. (2021). *La inteligencia artificial en los procesos de selección* (Tesis de licenciatura). Universidad de Valladolid, España. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/48201/TFG-N.1601.pdf?sequence=1>

Carrasco, L. (2019). *Cómo se utiliza la inteligencia artificial en los procesos de selección*. Recuperado de <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/como-se-utiliza-la-inteligencia-artificial-en-los-procesos-de-seleccion>

Cuarental, E. (2019). *La Inteligencia Artificial, una oportunidad única para los profesionales de selección de personal*. Recuperado de <http://www.rrhhdigital.com/editorial/138829/La-Inteligencia-Artificial-una-oportunidad-unica-para-los-profesionales-de-seleccion-de-personal->

IT Trends. (2021). *Inteligencia artificial para optimizar la selección de personal*. Recuperado de <https://www.ittrends.es/puesto-de-trabajo/2021/11/inteligencia-artificial-para-optimizar-la-seleccion-de-personal>

Juárez, B. (2019). *La inteligencia artificial se consolida en la selección de aspirantes a empleos*. Recuperado de https://elpais.com/tecnologia/2019/10/22/actualidad/1571763922_161368.html

LinkedIn. (s.f.). *Guía para una selección de personal innovadora*. Recuperado de <https://business.linkedin.com/content/dam/me/business/es-mx/talent-solutions/resources/pdf/ts-mr-ebook-6-ws-es-latam.pdf>

Marchiori, E., y Hatum, A. (2021). GESTIÓN DE PERSONAS EN ORGANIZACIONES INNOVADORAS: MANUAL DE TEORÍA Y PRÁCTICA PROFESIONAL. Argentina: Ediciones Granica.

OXFORDECONOMICS. (2021). Talento Global 2021. *Cómo la nueva geografía del talento cambiará las estrategias de recursos humanos*. Recuperado de http://www.oas.org/en/sedi/docs/GlobalTalent2021_s.pdf

Staryfurman, L. (s.f.). *Descubre los múltiples beneficios de aplicar la Inteligencia Artificial en Recursos Humanos*. Recuperado de <https://www.thepowermba.com/es/blog/aplicacion-inteligencia-artificial-en-recursos-humanos/>

Vallejo, L. (2015). *Gestión del talento humano*. Ecuador: ESPOCH. Recuperado de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-compri-mido.pdf>

Zabalegui, B. (2021). *¿Cómo se aplica la inteligencia artificial en recursos humanos?* Recuperado de <https://www.icims.com/es/blog/como-se-aplica-la-inteligencia-artificial-en-recursos-humanos/>





Atracción del capital humano

Entrevista





Encontrar colaboradores cualificados se vuelve todo un reto para recursos humanos pues, una contratación errada puede propiciar resultados catastróficos para cualquier tipo de organización además de los roces personales con los demás miembros del equipo de trabajo incluso puede derivarse en la renuncia de los mejores colaboradores por las diferencias interpersonales que pueden surgir.

No existe una sola herramienta que pueda proporcionar todos los enfoques que se necesitan por lo que es necesario una combinación de ellas para que juntas puedan realizar una predicción más acertada sobre las competencias que se necesitan del candidato.



Entrevista por competencias

Fase de inicio:

1. Presentación del entrevistador
2. Romper el hielo y relajar al candidato
3. Resumir las fases realizadas por el candidato desde su incorporación al proceso
4. Plantear los objetivos y la agenda de la entrevista





Entrevista por competencias

Núcleo de la entrevista:

1. Indagar en la información que se posea del candidato, los requisitos exigidos así como las reacciones y actitudes.
2. Preguntas conductuales para evaluar el nivel de competencias.
3. Mantener una actitud de escucha por parte del entrevistador.
4. Establecer los asuntos a tratar, hacer preguntas sencillas.





Entrevista por competencias

Finalización de la entrevista:

1. Hacer un resumen de la entrevista
2. Dar pie al candidato a que realice las preguntas y aclaraciones que considere necesarias
3. Informar/vender la organización y el puesto
4. Informar acerca de la continuidad del proceso
5. Agradecer la colaboración
6. Despedida





Tipos de entrevista

- **Entrevistas estructuradas o enfocadas:** las preguntas se fijan de antemano, con un determinado orden.
- **Entrevistas semiestructuradas:** tiene la posibilidad de adaptarse a los candidatos.
- **Entrevistas no estructuradas:** son más informales, más flexibles y se planean de manera tal, que pueden adaptarse a los candidatos y a las condiciones.



Secuencia en la entrevista



Apertura de
la entrevista

Historial educativo
y de experiencia
laboral

Preguntas de
comportamiento

Cierre de la
entrevista

Instrucciones para
después de la
entrevista

Explicación



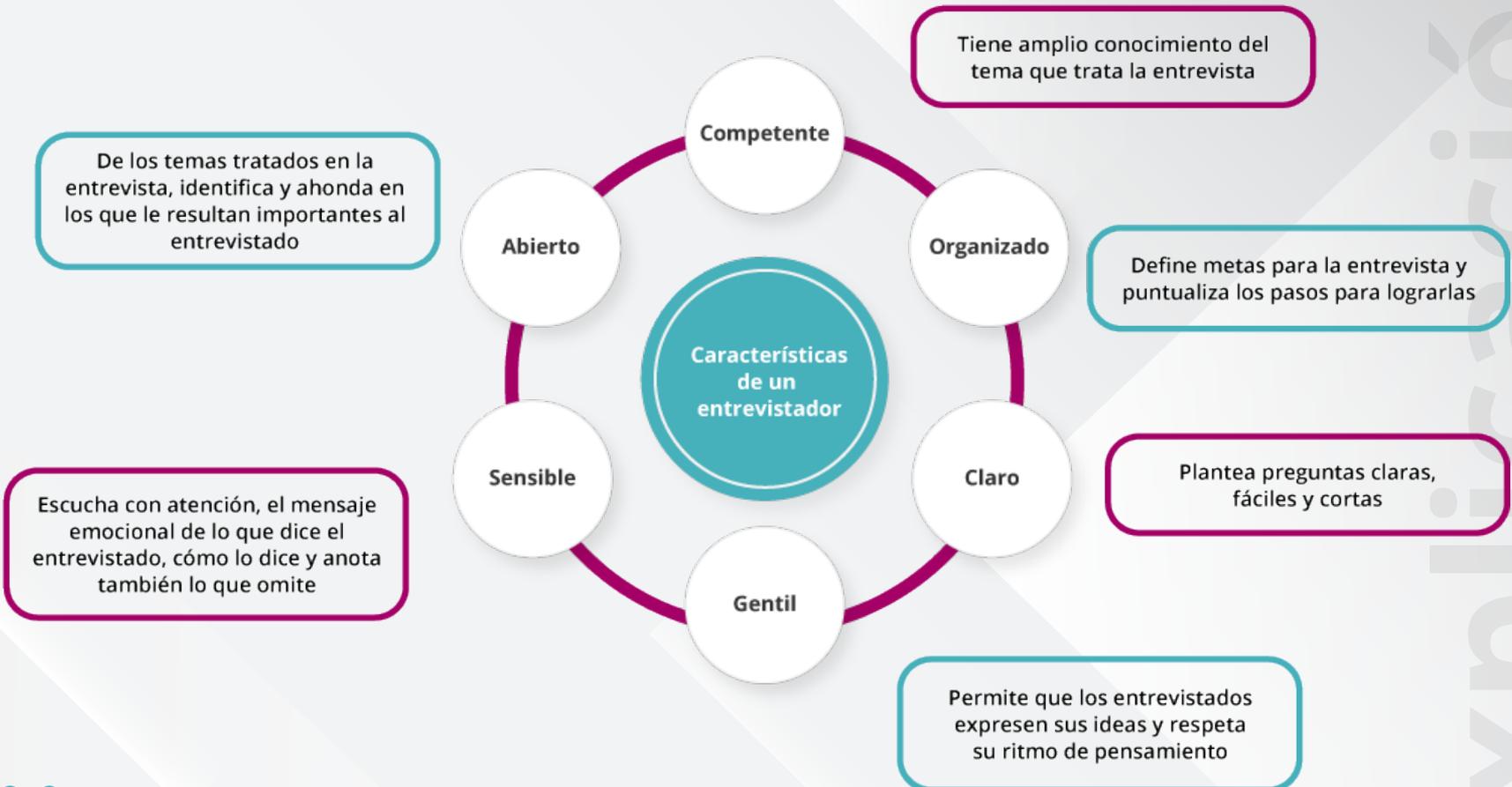


Otros tipos de entrevista

- **Entrevistas de situacionales:** En las entrevistas de solución de problemas o situacionales se plantean distintas situaciones y se solicita al candidato que solucione un problema o diga cómo se comportaría en dicha situación.
- **Entrevistas de tensión:** Pueden ser entrevistas de silencio o agresivas. Consiste en provocar durante la entrevista una situación de tensión para analizar la conducta del candidato. Con ello se intenta conocer el comportamiento en situaciones difíciles y el control de sus emociones.
- **Entrevista amistosa:** En ella el entrevistador se convierte, desde el primer momento, en el mejor amigo del entrevistado. Tiene comportamientos afables, usa el mismo vocabulario y comparte con el candidato problemas, experiencias y forma de pensar. Con este tipo de entrevista se detectan los gustos, preferencias y motivaciones, aquellas áreas que más le satisfacen y las que menos le agradan.



Características del entrevistador





Realice una videollamada con un conocido y simule una entrevista de trabajo en donde usted es el entrevistador. En el ejercicio observe, reflexione y responda lo siguiente:

1. ¿Qué información le pediría?
2. Preparó el escenario que el candidato verá en su cámara?
¿Es importante hacerlo?
3. ¿Qué le transmite el candidato?
¿cómo definiría su personalidad?
4. ¿Mostró seguridad en su desempeño?
5. ¿Qué aspectos consideraría para negociar las condiciones de empleo?
6. ¿Cuáles serían aquellos aspectos que no pueden faltar en su conversación?
7. ¿Cómo cerraría el proceso de selección?
8. Si la conversación fuera de manera presencial,
¿qué cambios haría?





El proceso de entrevista es el espacio en el que el entrevistador tendrá la oportunidad para descubrir los conocimientos, experiencias y habilidades del candidato de acuerdo a la vacante.

La técnica de entrevista es una herramienta completa que permite obtener la información útil sobre el comportamiento derivados de la aplicación de las competencias del candidato en su trayectoria laboral.



Cierre

Alles, M. (2019). Selección por competencias: *Atracción y reclutamiento en las redes sociales*. Entrevista y medición de competencias. Granica. Argentina

Docerargentina. (2021). *Morga R., Luis - Teoría y Técnica de la Entrevista Perfil del entrevistador*. <https://docer.com.ar/doc/sen18n0>

Fernández López, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos: UF0345*. España: Editorial Tutor Formación.

Verduzco, M. (2019). *El nuevo método STAR+AV para mejorar tus entrevistas de trabajo*. Lite Organization.
<https://www.liteorg.com/post/el-nuevo-m%C3%A9todo-star-av-para-mejorar-tus-entrevistas-de-trabajo>

Yunbit, Blog. (2019). *La entrevista por competencias y el método STAR*, Recuperado de
<https://www.yunbitsoftware.com/blog/2019/08/02/la-entrevista-por-competencias-y-el-metodo-star/>

