 UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DEL ECUADOR	TRABAJO DE TITULACIÓN
---	------------------------------



UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DEL ECUADOR

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

TEMA

**LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL APLICADA A LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y
RECLUTAMIENTO DE PERSONAL DE LA EMPRESA MNK ELECTRODOMÉSTICOS DE
LA CIUDAD DE HUAQUILLAS**

Autor/es:

**CARLOS FERNANDO CAMPOVERDE CRUZ
ALFREDO RICARDO ALTAMIRANO DELGADO**

Tutor/a:

PhD. MORALES CALATAYUD MARIANELA DE LA CARIDAD

ECUADOR

2024



La Universidad para todos

DEDICATORIA

El desarrollo de este proyecto va dedicado a mis padres y hermanas: Rogelio Campoverde, Mercedes Cruz, Nelly y Maritza; a mis hijos: Fernanda y Timothy; quienes son pilares fundamentales en mi vida.

Campoverde Cruz Carlos Fernando

A mi querida familia, mi razón de ser. Esta tesis es un paso más en nuestro camino. A mi esposa Mónica, gracias por creer en mí siempre. A Emilio y Nicol, espero que este trabajo de investigación los inspire a buscar y alcanzar sus propios sueños. Juntos, construiremos un futuro lleno de posibilidades.

Altamirano Delgado Alfredo Ricardo

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a la Universidad Bolivariana del Ecuador, autoridades, profesores y amigos quienes inculcaron en mí ese conocimiento y a su vez me brindaron apoyo para seguir en mis proyectos de vida y a su vez a la empresa MNK Electrodomésticos por abrirme las puertas y brindarme todo el apoyo necesario para realizar este proyecto.

Campoverde Cruz Carlos Fernando

Agradezco a Dios por guiar mis pasos y darme la fuerza para perseverar en este propósito. A la Universidad Bolivariana del Ecuador, mi crisol de ideas, donde el conocimiento floreció en mi mente, a cada uno de los docentes y amigos que contribuyeron a este logro y a la empresa MNK Electrodomésticos por darnos todas las facilidades y apoyo para culminar este proyecto.

Altamirano Delgado Alfredo Ricardo

RESUMEN

La investigación que se presenta aborda la necesidad de optimizar los procesos de selección y reclutamiento de personal en MNK Electrodomésticos, una empresa ubicada en Huaquillas, Ecuador, debido a problemas relacionados con las complejidades del entorno social, la alta rotación y falta de adecuación de candidatos y empleados al perfil laboral. El objetivo principal del estudio es analizar la viabilidad de implementar inteligencia artificial (IA) en estos procesos, proponiendo un plan que integre herramientas para mejorar la eficiencia y la calidad en la contratación. Mediante un enfoque mixto, se utilizaron encuestas, entrevistas y análisis documental para evaluar el impacto potencial de tal tecnología en la identificación y selección de candidatos idóneos, por lo que, los resultados indican que la IA puede optimizar el tiempo de selección, reducir el sesgo humano y mejorar la precisión en la evaluación de competencias. Se identifican además las dificultades relacionadas con los costos de adquisición de las herramientas digitales y la capacitación para el uso. La propuesta de un plan para su aplicación incluye un procedimiento en tres fases: diagnóstico, implementación y evaluación, destacando la importancia de la capacitación del equipo y la alineación estratégica de la empresa. Así, se concluye que la adopción de IA no solo incrementará la competitividad de MNK Electrodomésticos, sino también promoverá un entorno laboral más estable y productivo.

Palabras clave: selección de personal, inteligencia artificial, competencias, eficiencia operativa.

ABSTRACT

The research presented here addresses the need to optimize the selection and recruitment processes in MNK Electrodomésticos, a company located in Huaquillas, Ecuador, due to problems related to the complexities of the social environment, high turnover and lack of adequacy of candidates and employees to the labor profile. The main objective of the study is to analyze the feasibility of implementing artificial intelligence (AI) in these processes, proposing a plan that integrates tools to improve efficiency and quality in recruitment. Using a mixed approach, surveys, interviews and documentary analysis were used to evaluate the potential impact of such technology in the identification and selection of suitable candidates. The results indicate that AI can optimize selection time, reduce human bias and improve accuracy in the evaluation of competencies. Difficulties related to the costs of acquiring digital tools and training for their use are also identified. The proposal of a plan for its implementation includes a three-phase procedure: diagnosis, implementation and evaluation, highlighting the importance of team training and strategic alignment of the company. Thus, it is concluded that the adoption of AI will not only increase the competitiveness of MNK Electrodomésticos but also promote a more stable and productive work environment.

Keywords: Personnel selection, artificial intelligence, competencies, operational efficiency.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO.....	22
1.1. Reclutamiento y selección de personal	22
1.2. Importancia de los Recursos Humanos.....	23
1.3. La gestión de los procesos del reclutamiento y selección.....	23
1.3.1. Tipos de reclutamiento	24
1.4. Reclutamiento de personal	26
1.4.1. Reclutamiento online	29
1.5. La inteligencia artificial (IA).....	31
1.5.1. Aplicación de la IA en la contratación del personal	32
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA	34
2.1. Conceptualización de las variables	34
2.1.1. Variable Independiente: Automatización del Proceso de Selección.....	34
2.1.2. Variable Dependiente: Eficiencia del Proceso de Selección.....	35
2.2. Enfoque de la investigación	37
2.3. Alcance de la investigación.....	38
2.4. Declaración y justificación del diseño de investigación	38
2.5. Métodos empleados	38
2.6. Tipo de estudio	39
2.7. Población y muestra	39
2.8. Análisis e interpretación de los resultados	41
2.8.1. Diagnóstico situacional de la empresa.....	41

2.8.2.	Resultados de la aplicación de encuestas a los gerentes o propietarios	43
2.8.2.1.	Conclusión de los resultados	59
CAPÍTULO 3: PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA		63
3.1.	Tema	63
3.2.	Presentación	63
3.3.	Propósitos u objetivos generales y específicos	64
3.3.1.	Objetivos Generales	64
3.3.2.	Objetivos Específicos	64
3.4.	Fundamentación	64
3.5.	Caracterización de la propuesta	66
3.6.	Ideas básicas/claves/rectoras	67
3.7.	Estructura y dinámica de sus componentes	68
3.8.	Vías de validación de la propuesta	70
3.9.	Recursos	72
3.10.	Beneficiarios	73
3.11.	Cierre	74
CONCLUSIONES		78
RECOMENDACIONES		79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ventajas y desventajas del reclutamiento interno.....	24
Tabla 2. Ventajas y desventajas del reclutamiento externo	25
Tabla 3. Matriz cruzada de análisis situacional FODA	41
Tabla 4. Efectividad en encontrar candidatos idóneos con inteligencia artificial.....	57
Tabla 5. Uso de herramientas de inteligencia artificial en reclutamiento	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Compra de equipos informáticos y software como gasto empresarial	44
Figura 2. Beneficio de la implementación de inteligencia artificial en empresas	45
Figura 3. Unificación de bolsas laborales mediante inteligencia artificial	46
Figura 4. Recomendación del uso de inteligencia artificial en talento humano	47
Figura 5. Adecuación del uso de inteligencia artificial para reclutamiento de personal	48
Figura 6. Optimización de tiempos en selección con inteligencia artificial	49
Figura 7. Recolección de datos con inteligencia artificial para decisiones en selección.....	50
Figura 8. Habilidades y aptitudes reveladas por inteligencia artificial en reclutamiento	51
Figura 9. Conflictos al evaluar rasgos intangibles con inteligencia artificial	52
Figura 10. Seguridad para elegir al candidato idóneo con inteligencia artificial	534
Figura 11. Ahorro de tiempo en selección con herramientas de inteligencia artificial	54
Figura 12. Uso de inteligencia artificial para procesos internos empresariales	55
Figura 13. Conocimiento de herramientas de inteligencia artificial para talento humano	56
Figura 14. Efectividad en encontrar candidatos idóneos con inteligencia artificial	57
Figura 15. Diagrama Gantt MNK Electrodomésticos.....	73

LISTADO DE ANEXOS

Anexo 1. Entrevistas Realizadas a los Administradores de Sucursal y al Gerente General..... 86

Anexo 2. Cuestionario de Validación de la Propuesta **¡Error! Marcador no definido.**

Anexo 3. Cuestionario de recopilación de datos **¡Error! Marcador no definido.**

Anexo 4. Matriz de consistencia metodológica..... 98

Anexo 5. Aceptación de la propuesta por la empresa MNK Electronics.....102

Anexo 6. Evaluaciones de la propuesta 103

INTRODUCCIÓN

Los recursos humanos son vistos a menudo por las empresas como un gasto para la organización antes que, como un activo valioso, puesto que el valor que tienen las empresas permanentemente se relaciona a los activos que posee, sean estos técnicos, financieros o materiales. El proceso de reclutamiento y selección de personal es de vital importancia para las empresas, ya que permite encontrar a los candidatos más idóneos para ocupar determinados puestos. Aunque ambos términos están estrechamente relacionados, es fundamental comprender sus diferencias y la importancia que cada uno tiene en el éxito de una contratación efectiva (Balseca, 2024).

La gestión de recursos humanos se ha convertido en un pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa, considerando que la evolución del mercado laboral, junto con los avances tecnológicos, han propiciado un cambio paradigmático en la manera de administrar el recurso humano.

En este contexto, el uso de software y distintos tipos de tecnologías avanzadas para la gestión de recursos humanos no es solo una ventaja competitiva, sino una necesidad imperativa. Para ello, la implementación de la inteligencia artificial en la gestión de recursos humanos no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye al desarrollo del talento, mejora la toma de decisiones y asegura un mejor cumplimiento normativo (Fajardo, 2022; Martínez, 2022; Jumbo, 2019).

En el contexto empresarial actual, la gestión del talento humano se posiciona como un elemento estratégico fundamental para la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones, lo cual ha tomado especial relevancia para empresas como MNK Electrodomésticos, ubicada en la ciudad fronteriza de Huaquillas, Ecuador, que enfrenta dificultades crecientes relacionadas con la selección y retención de personal en un entorno caracterizado por altos niveles de inseguridad, migración irregular y recesión económica.

MNK Electrodomésticos, con más de 20 años de trayectoria y cuatro sucursales en la provincia de El Oro, ha sido testigo de cómo las dinámicas del mercado laboral han cambiado drásticamente en los últimos años. Actualmente emplea a más de 29 personas y cuenta con cuatro sucursales en varios cantones de la provincia de El Oro.

Inicialmente, como empresa familiar, la propietaria asumió toda la gestión administrativa y operativa. Sin embargo, en 2016, con tres locales abiertos, decidió contratar personal para estas áreas debido al aumento de las responsabilidades.

En los últimos años, incluyendo los de la pandemia, la empresa enfrentó problemas en las áreas de ventas y bodega, agravados por el incremento de la inseguridad en el país, especialmente en ciudades fronterizas, lo que ocasionó la pérdida de clientes, quienes fueron atraídos por ofertas externas realizadas por vendedores asociados a la empresa. Además, se detectaron casos de robo interno, donde mercancías desaparecidas resultaron ser sustraídas por el propio personal, lo que generó alta rotación de colaboradores, dificultades para cubrir las vacantes, procesos de contratación irregulares, entre otras situaciones asociadas a la capacidad para seleccionar personal idóneo en función de sus necesidades.

La tecnología ha demostrado ser un aliado clave en la optimización de procesos empresariales, incluyendo el área de recursos humanos. El uso de herramientas tecnológicas, especialmente aquellas basadas en inteligencia artificial (IA), ha transformado la manera en que las empresas identifican, evalúan y contratan talento, tal y como señalan Jumbo (2019); Fajardo, (2022); Martínez (2022), al identificar las principales aplicaciones de IA a estos procesos, entre las que se encuentran técnicas diversas de aplicaciones sobre Pattern matching, Machine Learning, Data Mining y el Natural Language Processing. Este enfoque no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también permite garantizar una mayor alineación entre las habilidades de los candidatos y los requerimientos organizacionales.

Es por ello, que se ha considerado plantear como problema de investigación ¿cómo se puede a través del uso de la inteligencia artificial mejorar los procesos de reclutamiento y selección de personal en la empresa MNK ELETRODOMÉSTICOS de la ciudad de Huaquillas?

Con lo expuesto anteriormente, se ha propuesto como **objetivo general** de la presente investigación:

Analizar la viabilidad de implementación del uso de la inteligencia artificial aplicada a los procesos de selección y reclutamiento de personal de la empresa MNK ELECTRODOMÉSTICOS de la ciudad de Huaquillas.

Objetivos específicos

- a) Caracterizar el proceso de selección y reclutamiento de personal de la empresa MNK ELECTRODOMÉSTICOS.
- b) Identificar en el contexto las ventajas del proceso de reclutamiento de las empresas que usan inteligencia artificial con respecto a la forma tradicional.
- c) Proponer un plan para la implementación de una herramienta de inteligencia artificial para optimizar los procesos de reclutamiento y selección de personal en la empresa MNK ELECTRODOMÉSTICOS de la ciudad de Huaquillas.

Se ha partido de la formulación de la **Hipótesis** de trabajo siguiente: La viabilidad de la implementación de tecnologías de inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento y selección de personal en la empresa MNK ELETRODOMÉSTICOS de la ciudad de Huaquillas posibilitará la mejora de la eficiencia, precisión y objetividad en la selección de candidatos, reduciendo el tiempo de contratación y mejorando la correspondencia de los candidatos a las necesidades de los empleadores.

De hecho, la implementación de herramientas basadas en inteligencia artificial para el reclutamiento y selección de personal en MNK ELECTRODOMÉSTICOS contribuye

directamente a optimizar los procesos internos, mejorando la eficiencia y precisión en la identificación de candidatos idóneos. Esta modernización no solo impacta positivamente en la calidad del talento humano seleccionado, sino que también fortalece la competitividad de la empresa en un mercado laboral cada vez más exigente, promoviendo su sostenibilidad y capacidad de adaptación frente a los desafíos actuales.

Variable independiente

- Uso de IA en el proceso de selección de candidatos.

Variable dependiente

- Idoneidad y eficiencia del proceso.
- Exactitud con los requerimientos de los empleadores.

La investigación se fundamenta en un paradigma Empírico Analítico, que identifica la realidad tal cual es, con un enfoque de investigación mixto que centrado en la recolección de datos cuantitativos, posibilita además el uso instrumentos cualitativos, explorando cómo la automatización mediante el uso de la inteligencia artificial puede mejorar los procesos de selección de personal en MNK Electrodomésticos, en Huaquillas, Ecuador (Hernández & Mendoza, 2018). La necesidad surge de identificar alternativas que mitiguen problemas actuales como la rotación de personal y la falta de candidatos capacitados. Así, el estudio busca establecer directrices para un sistema más eficiente y competitivo en la provisión de talento humano, que disminuya estos problemas en el largo plazo.

El enfoque mixto de la investigación integra análisis cualitativo para explorar percepciones y experiencias en torno a la selección de personal, y análisis cuantitativo para medir indicadores como tiempo de cobertura de vacantes, tasas de rotación y satisfacción laboral. Este diseño permite un entendimiento integral del impacto de la inteligencia artificial en la mejora de los procesos de reclutamiento. El alcance es descriptivo-explicativo, proponiendo soluciones al problema y

analizando la relación causa-efecto entre la implementación de inteligencia artificial y los resultados en la selección de personal. El diseño de investigación es no experimental y transversal, observando el fenómeno en su entorno natural y recopilando datos en un momento específico para análisis posterior.

La justificación destaca la relevancia de la investigación tanto para la empresa como para su contexto social. En el ámbito empresarial, la modernización de procesos es clave para garantizar la eficiencia operativa y competitividad en el mercado. En el ámbito social, la propuesta apunta a fortalecer el desarrollo profesional del talento humano, fomentando un entorno laboral más estable y satisfactorio.

En última instancia, el propósito del estudio es proponer un plan para implementar procesos de selección basado en competencias con herramientas de inteligencia artificial, promoviendo la identificación precisa de candidatos y la optimización de recursos. Este sistema reducirá la rotación, mejorará la calidad de las contrataciones y generará un impacto positivo en las finanzas de la empresa, aportando al fortalecimiento de su reputación y sostenibilidad a largo plazo.

En lo concerniente a la estructura, el primer capítulo aborda los fundamentos teóricos que sustentan la investigación, explorando conceptos clave como los procesos de reclutamiento y selección de personal, la gestión de competencias laborales y el uso de herramientas tecnológicas avanzadas, incluyendo la inteligencia artificial para la automatización del proceso. Además, se analizan estudios previos y enfoques metodológicos relacionados, proporcionando una base conceptual sólida para el diseño de un modelo innovador de selección de personal en MNK Electrodomésticos.

El segundo capítulo desarrolla la metodología del estudio, destacando el enfoque mixto adoptado, que combina métodos cualitativos y cuantitativos para abordar el problema de manera integral. Este capítulo también describe los indicadores utilizados, como el tiempo promedio para cubrir vacantes, la tasa de rotación del personal y la adecuación al perfil requerido, además de los

instrumentos aplicados, tales como cuestionarios, entrevistas y análisis de datos documentales. El alcance descriptivo-explicativo de la investigación se centra en proponer estrategias efectivas y medir su impacto en el proceso de selección.

El tercer capítulo presenta y valida la propuesta, detallando las etapas de diagnóstico, implementación y evaluación de un procedimiento basado en competencias e inteligencia artificial. Así mismo, se describen las herramientas y técnicas empleadas para asegurar una validación teórica y empírica adecuada, incluyendo la presentación de resultados esperados y un plan de acción específico para su implementación en la empresa. Es así como, la investigación concluye con un análisis de los resultados obtenidos, destacando los principales hallazgos y su implicación en la mejora del proceso de selección de personal en MNK Electrodomésticos. También se ofrecen recomendaciones dirigidas a fortalecer la gestión del talento humano, optimizar los recursos y asegurar la sostenibilidad del modelo propuesto, recalcando la importancia de continuar investigando en esta línea, con el objetivo de perfeccionar las prácticas de reclutamiento y selección en el sector empresarial, adaptándose a los desafíos y oportunidades que plantea el entorno laboral actual.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

1.1. Reclutamiento y selección de personal.

El reclutamiento es un conjunto de procedimientos usados en el proceso de convocatoria de personas aptas para un determinado tipo de actividad. Es un concepto muy usado tanto en el ámbito militar como en el laboral, y en todos los ámbitos en los que se requiera suplir una o varias vacantes (Raffino, 2020). Básicamente el proceso de reclutamiento consiste en consolidar perfiles de candidatos al proceso de selección, considerando que estos cumplan con los requisitos exigidos por el cargo que desea cubrir (Vértice, 2008).

Se señala en la literatura clásica que el reclutamiento de personal se refiere a los procedimientos y técnicas que se desarrollan en una organización en función de atraer a las personas que por su calificación sean candidatos potenciales para ocupar un puesto que está disponible en ella (Chiavenato, 2011). La selección del personal es la actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar, con carácter predictivo, las características personales de un conjunto de sujetos a los que se denomina candidatos que los diferencia de otros y los hace más idóneos (Cao, 1996; Bravo & Delgado, 2022; Aylagas, 2023).

Así mismo, la selección se puede definir como la elección de la persona adecuada para ocupar el cargo adecuado, en otras palabras, entre los candidatos reclutados, aquellos que sean los más adecuados a los cargos que existen en la organización, con el fin de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño laboral (Chiavenato, 2011).

De forma general, el proceso que se sigue a la hora de seleccionar personal es el siguiente: análisis de las necesidades de empleo, reclutamiento, selección y socialización, siendo que mediante esas etapas, en un primer momento se realiza el análisis de necesidades de empleo, se valorando la situación laboral dentro de la empresa permitiendo establecer tantos datos

comparativos entre los distintos puestos de trabajo como determinar la importancia de cada puesto en relación con los demás dentro de la organización (Vértice, 2004).

1.2. Importancia de los Recursos Humanos

La verdadera importancia de los recursos humanos de toda empresa se encuentra en su habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos y de esta forma contribuir a la eficacia empresarial. Lo que distingue a una empresa de otra son sus seres humanos que poseen habilidades para usar conocimientos de todas clases (Paredes et al., 2019).

Sobre este particular, es la administración de recursos humanos, como una actividad de la administración general de las empresas, la que se juega un papel esencial al distinguirse por aplicar las técnicas de mantenimiento del personal, velar por la preparación y desarrollo adecuado de los colaboradores en las organizaciones (Chiavenato, 2009).

El talento humano es considerado un factor clave para el crecimiento y la implementación de estrategias competitivas en las diferentes empresas, siendo por esta razón esencial contar con personal óptimo, eficiente y comprometido, que contribuya de manera significativa al logro de los objetivos y al éxito empresarial. El talento humano engloba los conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes de las personas que forman parte de una organización. Desempeñan un papel fundamental, ya que son responsables de gestionar y transformar otros recursos dentro de la entidad (Yáñez Sarmiento et al., 2018).

1.3. La gestión de los procesos del reclutamiento y selección

La selección de personal es necesaria en toda organización para escoger al recurso humano necesario e idóneo que pueda cubrir las vacantes existentes y es un proceso que ha cambiado evolucionado en el tiempo (Salinas Rodríguez & Malpartida Gutiérrez, 2020). De manera que estos se conviertan en el capital humano necesario para que la empresa sea productiva y eficiente, para ello se utilizan técnicas de selección de personal que permite la escogencia de cada empleado,

suficientemente capaz de cumplir las funciones establecidas para cada uno; dentro de las técnicas utilizadas están la entrevista y las pruebas psicológicas (Bravo Delgado, 2022).

Tipos de reclutamiento

Los tipos de reclutamiento son: interno, externo y mixto, cada uno de ellos posee sus ventajas y desventajas que se definirán a continuación:

- **Reclutamiento interno:** es cuando se cubren vacantes con candidatos que ya son empleados de la organización, pero están ocupando otros puestos. Se puede dar como un ascenso que es lo que se conoce como movimiento vertical, transferencia que es un movimiento horizontal o transferencia con ascenso que es un movimiento diagonal (Chiavenato, 2011).

Tabla 1.

Ventajas y desventajas del reclutamiento interno.

Ventajas	Desventajas
Aprovecha mejor el potencial humano de la organización.	Puede bloquear la entrada de nuevas ideas, experiencias y expectativas.
Motiva y fomenta el desarrollo profesional de sus trabajadores actuales.	Facilita el conservadurismo y favorecer la rutina actual.
Iniciativa la permanencia de los trabajadores y su fidelidad a la organización.	Mantiene casi inalterado el patrimonio humano actual de la organización.
Ideas para situaciones estables y de paso cambio en el contexto.	Ideal para empresas burocráticas y mecanicistas.
No requiere la ubicación organizacional de los nuevos miembros.	Mantiene y conserva la cultura organizacional existente.
Probabilidad de mejor selección, porque los candidatos son bien conocidos.	Funciona como un sistema cerrado de reciclaje continuo.
Costo financiero menor al reclutamiento externo. (Chiavenato, 2009, p. 119)	

- **Reclutamiento externo:** Se aplica cuando los candidatos provienen de fuera de la organización, es decir, cuando se buscan candidatos que no pertenecen a la empresa. Se pueden usar técnicas como: archivos de candidatos, recomendaciones de empleados, carteles o anuncios en las carteleras de la empresa, anuncios en medios impresos o digitales, agencias de reclutamiento, entre otros (Chiavenato, 2011).

Tabla 2.

Ventajas y desventajas del reclutamiento externo

Ventajas	Desventajas
Introduce sangre nueva a la organización: talentos, habilidades y expectativas.	Afecta negativamente la motivación de los trabajadores actuales de la organización.
Enriquece el patrimonio humano, debido a la aportación de nuevos talentos y habilidades.	Reduce la fidelidad de los trabajadores porque ofrece oportunidades a extraños.
Aumenta el capital intelectual porque incluye nuevos conocimientos y destrezas.	Requiere aplicar técnicas de selección para elegir a los candidatos externos y eso significa costos de operación.
Renueva la cultura organizacional y la enriquece con nuevas aspiraciones.	Exige esquemas de socialización organizacional para los nuevos trabajadores.
Incentiva la interacción de la organización con el MRH.	Es más costoso, oneroso tardado e inseguro que el reclutamiento interno.
Es apropiado para enriquecer el capital intelectual de forma más intensa y rápida (Chiavenato, 2009, p. 121).	

- **Reclutamiento mixto:** cuando la empresa utiliza el reclutamiento interno y externo de manera complementaria. En este caso, las organizaciones que aplican este tipo de reclutamiento utilizan el reclutamiento interno para cubrir vacantes, pero a manera de ascenso, apareciendo otra vacante que es el cargo de la persona que ha ascendido, la cual suele llenarse con reclutamiento externo. Sus ventajas y desventajas se corresponden a las que poseen el reclutamiento interno y externo por separado, aunque con este método

ecléctico se aprovechan las ventajas de cada uno y se mitigan las desventajas que posee cada uno (Chiavenato, 2011).

1.4. Reclutamiento de personal

En la contratación tradicional, el departamento de recursos humanos suele ser responsable de realizar la contratación interna y atraer candidatos competentes para que ocupen los puestos vacantes y disponibles (Chiavenato, 2009). Los métodos tradicionales implican publicidad impresa, o la oferta de empleo anunciada en las páginas en línea de las empresas o en la oficina de empleo local. La era tecnológica está sustituyendo a estos métodos, a pesar de su eficacia en el tiempo, que se abandonan por su alto costo y su lento consumo de tiempo.

Estudios **antecedentes** a nivel internacional, como el de Alameda (2021) *Reclutamiento tecnológico. Sobre algoritmos y acceso al empleo*, se centra en el contexto de la Unión Europea y en la identificación del Deep Learning como una herramienta poderosa que aporta ahorro de tiempo y costes en la selección de personal, garantiza la gobernanza de datos, la transparencia y la seguridad en todos los procesos, concluyendo con una propuesta de Reglamento sobre inteligencia artificial.

Soriano (2022) en *El uso de la inteligencia artificial en la selección y gestión del personal de las administraciones públicas*, analiza la pertinencia de las herramientas de IA en los procesos de selección de personal y llama la atención sobre los principios propios de la actuación administrativa, frente a los riesgos de la automatización. El trabajo desarrollado en el contexto español, identifica también los beneficios y riesgos del ordenamiento jurídico para el proceso.

Una investigación desarrollada por Cueva & Infante (2024), bajo el título *Propuesta para incrementar la rentabilidad de una empresa textil mejorando el proceso de reclutamiento y selección de los trabajadores utilizando transformación digital y lean six sigma*, propone un modelo para mejorar el reclutamiento y selección en el marco teórico lean six sigma y la transformación digital, enfocado en la industria textil de Perú, donde se produce una alta rotación

y baja productividad entre sus colaboradores. Los autores, identifican el desarrollo de la cultura digital y del Big Data, mediante el uso de un software de reclutamiento para disminuir el tiempo de duración del proceso e identificar los más competentes para el empleo.

Martínez (2022) en *Contratación de personal mediante inteligencia artificial: evidencia preliminar*, presenta un estudio en países de hispanoamérica con enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y correlacional, que tiene por objetivo identificar la percepción de los profesionales sobre la IA en los procesos de reclutamiento, valorando atributos relacionados al tiempo, costos y mejora de sesgo. El resultado evidencia una percepción positiva de sus ventajas y concluye que también hay valoraciones sobre otros posibles factores que pueden ser contradictorios con esa preferencia.

En el ámbito ecuatoriano, el trabajo de Jumbo (2019) *La inteligencia artificial y su impacto en los procesos de selección. Loja, Ecuador*, se centra en el reconocimiento de la eficacia de la IA frente al desempeño tradicional del personal de recursos humanos. Mediante una investigación cualitativa y no experimental, de alcance descriptivo, que utiliza la entrevista y el análisis de contenido, concluye que el uso de la IA supera el proceso tradicional, facilitando la rapidez del proceso.

Espinosa (2024) en el trabajo de revisión bibliográfica (2020-2024) *La Inteligencia Artificial como Apoyo en los Procesos de la Administración Empresarial*, se centra en el impacto de la IA para la toma de decisiones en los procesos administrativos, dada su capacidad para analizar volúmenes de datos en tiempo real y su contribución en el área de Recursos Humanos, especialmente en los procesos de reclutamiento y retención, destacando los beneficios de la IA en este ámbito e identificando sus retos fundamentales.

Con una metodología descriptiva y enfoque documental, el estudio de Fajardo (2022), *Inteligencia artificial aplicada al proceso de selección de personal*, identifica las herramientas con algoritmos más comunes para ese fin (Pattern matching, el Machine Learning, Data Mining y el

Depp Learning) y su papel en la optimización, eficiencia y objetividad del proceso de reclutamiento, mediante personalización del servicio, la identificación de la idoneidad del candidato, la evaluación de sus rasgos intangibles, capacidad de liderazgo y la determinación de los patrones y tendencias de los candidatos. También se identifican las limitaciones por la complejidad de los algoritmos y su difícil interpretación, lo que plantea desafíos éticos y técnicos.

Villón (2022), en *Impacto de la Inteligencia Artificial en la selección del personal para las pymes*, sigue una metodología cuantitativa, con utilización de una encuesta, que le permite identificar la baja frecuencia de uso de la automatización en estos procesos en las pymes. El autor concluye que el impacto y papel de la IA en la selección y reclutamiento de personal, está más relacionado con el apoyo del proceso, que con la sustitución total del mismo.

García (2023) en *La inteligencia artificial aplicada a los procesos de reclutamiento de personal de las empresas de servicios de Guayaquil*, identifica las herramientas de IA más comunes, y llega a similares conclusiones que el anterior, mediante un estudio analítico y descriptivo, con aplicación de encuestas y entrevistas. No obstante sus resultados le permiten reconocer la importancia creciente de la IA en otros sectores y la necesidad de abordar sus limitaciones en los procesos de selección y reclutamiento.

Gonzabay y Pacheco (2024), en *El rol de la Inteligencia Artificial en los procesos de reclutamiento y selección en la Gestión del Talento Humano*, dedican espacio a la exploración del papel de la IA en la transformación eficiente de la Gestión del Talento Humano, y la mejora del perfil organizacional de las empresas mediante los proceso de selección y reclutamiento de candidatos más eficientes. Desarrollado bajo una metodología de estudio de caso cuantitativo en una empresa de outsourcing de talento humano, revela el impacto del uso la automatización y sus desafíos fundamentales: la resistencia al cambio y la formación en el área.

Finalmente, Olarte (2020), en *La aplicación de inteligencia artificial a los procesos de selección de personal y ofertas de empleo*, mediante un enfoque jurídico-social, examina las

normativas vigentes, como la Ley Orgánica 3/2018 y el Reglamento UE 2016/679, junto con casos prácticos que evidencian la opacidad y los sesgos presentes en sistemas de selección automatizada por lo que propone implementar mecanismos preventivos y correctivos que garanticen la transparencia, la equidad y la tutela efectiva de los derechos fundamentales.

1.4.1. Reclutamiento online

El reclutamiento online actualmente es un proceso indispensable en el departamento de recursos humanos, ya que permite elegir a los aspirantes a un puesto de manera virtual, lo que se ha potenciado por las ventajas que ofrecen las soluciones digitales (Santos, 2023). Según el autor, esto es el uso de plataformas digitales para llevar a cabo la incorporación de los procesos de nuevos talentos a la empresa, la evaluación de perfiles, selección y contratación de candidatos exclusivamente a través de herramientas en línea. El reclutamiento en línea o el reclutamiento electrónico o el reclutamiento por Internet es el proceso de cubrir puestos de trabajo utilizando recursos y software basados en la web para encontrar, atraer, entrevistar y contratar nuevos empleados en una organización (Santos, 2023; Alameda, 2021).

Mediante el uso de software basado en la nube o en Internet, pueden publicarse trabajos, aceptar solicitudes, comunicarse con los solicitantes y monitorear su progreso a lo largo de todo el proceso de contratación (Cueva Mas y Infante Ramírez, 2024)

Hoy, gracias a las tecnologías de la comunicación y a las plataformas digitales, las empresas pueden contratar personal de principio a fin, sin tener como requisito estar presentes (Santos, 2023). Buscar candidatos por internet es un procedimiento ágil, rápido e inmediato que permite publicar ofertas a cualquier hora del día, con capacidad de ser vistas por los candidatos potenciales, el que también disfrutará de beneficios como acceso a la información detallada de la web corporativa y a sus proyectos, permitiéndole aproximarse y estudiar su filosofía interna (Smowl, 2022).

– Ventajas del reclutamiento online



Una ventaja importante es que permite la contratación de talento de diversas regiones, incluso de fuera de sus fronteras, ampliando las posibilidades de integrar a los mejores profesionales en la empresa. Este tipo de procesos destaca por su eficiencia y la reducción de tiempo de las etapas de selección, pudiendo generar un ahorro de hasta el 24% en los costos globales de contratación.

Otra ventaja importante radica en el uso de herramientas de analítica de datos y filtrado automatizado de perfiles, lo que facilita una toma de decisiones más informada y precisa. Así mismo, la incorporación de videollamadas en las entrevistas permite incluir distintos departamentos en el proceso, enriqueciendo la calidad de las decisiones y fortaleciendo la colaboración interna y la innovación (Santos, 2023).

Este sistema, basado en tecnología avanzada y de fácil uso, permite gestionar el proceso de manera autónoma, administrar la información y facilitar un monitoreo ágil y sencillo de los datos proporcionados por los candidatos (Conscience, 2011).

– **Desventajas del reclutamiento online**

El reclutamiento en línea presenta ciertas limitaciones, como la dificultad para observar conductas específicas en entrevistas presenciales, lo que puede limitar la evaluación integral de los candidatos. Si no se gestiona adecuadamente, existe el riesgo de que se pierda el sentido humano en la relación laboral, lo que podría generar una imagen de separación entre la organización y aspirantes.

Otra desventaja es la posibilidad de que las ofertas de trabajo se diluyan entre la vasta cantidad de vacantes publicadas en la red, lo que dificulta captar la atención de los mejores talentos. De hecho, el proceso de selección puede volverse más lento debido al incremento en el volumen de postulaciones, lo que exige una mayor inversión de tiempo en el filtrado inicial de candidatos (Santos, 2023). Además, el uso exclusivo de plataformas digitales puede excluir a perfiles altamente calificados que no utilizan internet como principal medio para buscar empleo.

1.5. La inteligencia artificial (IA)

La implementación de inteligencia artificial (IA) en los procesos de selección de personal se ha convertido en una práctica cada vez más común, debido a las múltiples ventajas que esta tecnología ofrece. Según un informe de Gartner, se proyecta que para el año 2022, el 75% de las organizaciones habrían incorporado la IA en sus procesos de contratación. Entre las principales ventajas destacan su capacidad para analizar grandes volúmenes de datos de forma rápida y eficiente, lo que facilita la identificación precisa de candidatos potenciales y reducir el sesgo humano en la selección, promoviendo equipos de trabajo más diversos (Vorecol, 2024).

La inteligencia artificial es una rama de las ciencias computacionales que estudia modelos de cómputo diseñados para realizar actividades características de los seres humanos, basándose en dos aspectos esenciales: el razonamiento y la conducta (Takeyas, 2007). En términos generales, la IA es una tecnología que permite a las computadoras simular la inteligencia y las capacidades humanas, como la resolución de problemas (Jácome, F., Jácome, A., Ayala & Guillén, 2024). Por sí sola o en combinación con otras tecnologías (como sensores, geolocalización y robótica), puede ejecutar tareas que tradicionalmente requerirían intervención humana. Ejemplos cotidianos de esta tecnología incluyen asistentes digitales, sistemas de navegación GPS, vehículos autónomos y herramientas de inteligencia artificial generativa como Chat GPT (Jácome, F., Jácome, A., Ayala & Guillén, 2024).

Como disciplina informática, la IA también abarca áreas como el aprendizaje automático y el aprendizaje profundo. Estas ramas implican el desarrollo de algoritmos que emulan los procesos de toma de decisiones del cerebro humano, permitiendo a las máquinas "aprender" de los datos disponibles y mejorar sus clasificaciones o predicciones (García, 2023). La IA es la capacidad de las máquinas para realizar funciones humanas complejas, como el razonamiento, el aprendizaje, la creatividad y la planificación (Rico, 2023). El lanzamiento de herramientas como Chat GPT marca un punto de inflexión en el campo de la inteligencia artificial generativa. Estas tecnologías ya no

solo procesan lenguaje humano, sino también datos más complejos, como imágenes, vídeos, códigos de software e incluso estructuras moleculares. El auge de nuevas aplicaciones de IA ha generado un debate creciente sobre la ética y la necesidad de una inteligencia artificial responsable, destacando su importancia en el futuro tecnológico y social (Rico, 2023).

1.5.1. Aplicación de la IA en la contratación del personal

El notable ahorro económico que supone la contratación basada en algoritmos la convierte en una herramienta atractiva para optimizar la eficiencia y calidad de estos procesos.

De este modo se recogen en la literatura varias tecnologías y herramientas que facilitan estos procesos y que se encuentran relacionadas al uso del Data Mining, el Pattern matching o el Natural Language Processing, tal y como identifican García-Chuqui, 2023; Fajardo, 2022; Martínez, 2022; Alameda, 2021 y Jumbo, 2019, quienes reconocen que estos facilitan el análisis de datos sobre los candidatos, identificación de patrones y el análisis de respuestas de las entrevistas. Las selecciones de talento se realizan a través de evaluaciones automatizadas, entrevistas digitales y el análisis de grandes volúmenes de datos que permiten examinar currículos y filtrar candidatos con mayor precisión y rapidez (López, 2023).

El uso de IA en la contratación de personal genera importantes beneficios, los que se resumen en:

- **Ahorro de tiempo:** Reducción de más del 60% en comparación con los procesos tradicionales de selección.
- **Disminución del sesgo humano:** Reducción en un 43%, favoreciendo la objetividad en las decisiones.
- **Mejor coincidencia de candidatos:** Incremento del 31% en la identificación de perfiles que se ajustan a los requisitos.
- **Mayor utilidad en la búsqueda de candidatos:** Incremento del 58% en la efectividad del proceso.

- **Aumento en la detección de talento:** Mejora del 56% en la identificación de perfiles relevantes.

Estas ventajas son posibles gracias a la capacidad de la IA para realizar tareas programáticas y repetitivas: preentrevistas, contacto inicial con aspirantes y generación de informes. Pero, el eje central de su utilidad es el filtrado automatizado de currículos, bajo criterios preestablecidos por el empleador o el departamento de Recursos Humanos. Estos parámetros permiten a la IA trabajar de manera precisa en la búsqueda del perfil ideal para la empresa (López, 2023).

El proceso de selección basado en inteligencia artificial generalmente incluye las siguientes fases:

1. **Definición del puesto:** Descripción detallada del perfil requerido por la empresa.
2. **Publicación de la oferta:** Difusión de la vacante en plataformas digitales.
3. **Filtrado de currículos:** Evaluación automatizada de perfiles según los criterios establecidos.
4. **Entrevistas:** Realización de entrevistas digitales con los candidatos preseleccionados.
5. **Análisis e informes:** Generación de reportes sobre los resultados obtenidos.
6. **Selección final:** Decisión basada en la información recopilada durante las fases anteriores.

No obstante, su principal desafío es el coste elevado de inversión en estas tecnologías, lo que limita su adopción principalmente a grandes empresas y multinacionales, dejando a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) con acceso restringido. Además, una vez implementada, la IA enfrenta el reto de la formación específica y continua para los responsables del área de Recursos Humanos, lo que implica personal calificado con competencias digitales avanzadas. Otra desventaja controvertida es la potencial desaparición de ciertos puestos de trabajo debido a la automatización de tareas, lo que plantea desafíos sociales y laborales a largo plazo (López, 2023).

CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA

2.1. Conceptualización de las variables

La presente investigación analiza la implementación de herramientas de inteligencia artificial (IA) en los procesos de reclutamiento y selección de personal en la empresa “MNK Electrodomésticos”, definiendo variables específicas, dimensiones, indicadores e instrumentos de medición, lo cual proporciona claridad y una base estructurada para la evaluación del fenómeno estudiado.

2.1.1. Variable Independiente: Uso de la IA en el proceso de selección

La variable independiente se refiere al grado de implementación de herramientas de inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento y selección. Estas tecnologías incluyen sistemas de seguimiento de candidatos (ATS), algoritmos para el filtrado de currículos y video entrevistas automatizadas, que buscan mejorar la eficiencia y calidad de los procesos.

Dimensiones

Las dimensiones seleccionadas reflejan aspectos clave del proceso de automatización, ya que permiten evaluar tanto la eficiencia como la calidad del sistema, mediante el nivel de adopción tecnológica. Esta dimensión facilita un análisis integral que apoya la toma de decisiones basada en datos.

Adopción tecnológica: Nivel de uso de herramientas IA en la gestión del reclutamiento

Conocimientos sobre uso de IA: Nivel de conocimientos sobre IA en reclutamiento

Propósito del uso: Filtrado de currículums, entrevistas, análisis de datos

Indicadores

Los indicadores permiten medir concretamente los resultados obtenidos en las dimensiones analizadas. Su selección asegura una evaluación detallada del impacto de la IA, brindando métricas claras y objetivas.

- Porcentaje de compra de herramientas tecnológicas
- Porcentaje de uso de herramientas tecnológicas en el reclutamiento.
- Conocimientos de herramientas de IA

Instrumentos de Recolección de Información

- Encuestas aplicadas a gerentes de contratación y personal administrativo.
- Entrevistas semiestructuradas con expertos en IA.
- Revisión documental sobre las herramientas de IA utilizadas en otras empresas del sector

2.1.2. Variable Dependiente 1: Idoneidad y eficiencia en el proceso

Esta variable dependiente se centra en la mejora percibida en los resultados del proceso de selección tras la incorporación de herramientas de inteligencia artificial, evaluando su impacto en la calidad de las contrataciones y en la optimización de los recursos utilizados durante el proceso.

Dimensiones

Las dimensiones seleccionadas permiten analizar los beneficios de las herramientas de IA en el tiempo de selección, ajustes al perfil requerido en bolsas, recolección de datos y idoneidad de los empleados. Estas dimensiones son esenciales para identificar áreas de mejora en el proceso de selección.

- **Beneficios de la IA:** Tiempos y recolección de datos
- **Satisfacción de los empleados:** Nivel de satisfacción de los empleados con el proceso de selección y su incorporación.
- **Adecuación al perfil:** Grado de coincidencia entre los perfiles seleccionados

Indicadores

Los indicadores definidos permiten traducir las dimensiones en métricas evaluables. Estos parámetros aseguran una interpretación precisa de los resultados y contribuyen a identificar oportunidades de optimización.

- Índice de satisfacción con el proceso

- Tiempo promedio para cubrir vacantes
- Efectividad en la idoneidad

Instrumentos de Recolección de Información

- Encuestas de satisfacción dirigidas a los empleados.
- Entrevistas con supervisores para identificar percepciones sobre el ajuste de los empleados seleccionados.

2.1.3. Variable Dependiente 2: Exactitud con los Requerimientos de los empleadores

Esta variable dependiente evalúa la capacidad del proceso de selección basado en inteligencia artificial para identificar candidatos que cumplan con las habilidades, competencias y experiencia requeridas específicamente para cada puesto.

Dimensiones

- **Coincidencia con las competencias:** Nivel de correspondencia entre las habilidades identificadas en los candidatos seleccionados y los requerimientos establecidos para el puesto.
- **Seguridad sobre la idoneidad:** Grado en que corresponde a las demandas
- **Relevancia de la experiencia:** Ajuste de la experiencia previa del candidato con las necesidades del puesto.

Indicadores

- Porcentaje de coincidencia entre las habilidades y competencias de los candidatos seleccionados y los requisitos del puesto.
- Grado de relevancia de la experiencia de los empleados seleccionados frente a los requerimientos específicos del puesto
- Nivel de Seguridad con la idoneidad

Instrumentos de Recolección de Información



- Revisión documental de los perfiles de candidatos y su correspondencia con los requerimientos del puesto.
- Entrevistas con supervisores para evaluar la precisión en la selección respecto a los requerimientos.

2.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación adopta un enfoque mixto, lo que implica la integración de métodos cualitativos y cuantitativos para abordar de manera integral el problema de estudio, combinando la riqueza interpretativa del análisis cualitativo con la precisión y objetividad del análisis cuantitativo. Este enfoque permite comprender de forma completa y holística la implementación de inteligencia artificial en los procesos de selección de personal (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El enfoque cualitativo se orienta a explorar las experiencias y percepciones de los actores clave involucrados en el proceso de selección, como los responsables de recursos humanos y especialistas tecnológicos. Se emplearán entrevistas semiestructuradas para identificar los desafíos actuales en la implementación de herramientas tecnológicas y los beneficios potenciales que estas podrían aportar. Esta fase cualitativa busca identificar áreas de mejora a través del análisis detallado de las prácticas actuales.

Por otro lado, el enfoque cuantitativo permite medir y analizar variables claves relacionadas con la eficiencia del proceso de selección, tales como el tiempo promedio para cubrir vacantes, la tasa de rotación y la calidad de las contrataciones. A través de encuestas estructuradas y análisis estadístico, se establecerán patrones y correlaciones que fundamenten las propuestas de mejora basadas en evidencia empírica.

De este modo, el enfoque mixto resulta particularmente adecuado para la investigación, ya que combina la exploración profunda de los aspectos cualitativos con la validación cuantitativa de los hallazgos. Esta combinación asegura un análisis integral, robusteciendo las conclusiones y

recomendaciones finales para la optimización del proceso de selección en MNK Electrodomésticos.

2.3. Alcance de la investigación

El alcance de la investigación es explicativo y descriptivo. Por un lado, busca comprender las causas que limitan la adopción de inteligencia artificial en los procesos de selección. Por otro lado, describe las características del sistema actual de gestión de recursos humanos en MNK Electrodomésticos y los beneficios potenciales de la automatización.

2.4. Declaración y justificación del diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental y transversal. Este enfoque permite observar y analizar el proceso de selección de personal en su entorno natural, sin manipulación directa de las variables, capturando datos en un momento específico. Esta metodología resulta adecuada para evaluar el estado actual del proceso y su alineación con los objetivos estratégicos de la empresa.

2.5. Métodos empleados

Se han empleado los siguientes métodos:

– Método Deductivo

Este método de investigación parte de lo general a lo particular, es decir, tener conocimiento de que implica realizar distintas gestiones para el área de recursos humanos de la empresa “MNK Electrodomésticos” y determinar mediante el análisis de los datos poder aplicar la Inteligencia Artificial en los procesos de reclutamiento y selección de personal. Como señala Munch & Ángeles (2015), que este es un método que facilita la obtención de conclusiones particulares, considerando proposiciones generales o el comportamiento de las generalidades.

– Método Inductivo

Este método de investigación parte de lo particular a lo general, es decir, se detectará y analizará mediante encuestas y entrevistas si se puede considerar a la Inteligencia Artificial una

herramienta que nos proporcione un mejoramiento en las fases de contratación. Según Munch & Ángeles (2015), el método inductivo permite mediante el estudio de casos o situaciones particulares, realizar conclusiones generales sobre el comportamiento, la explicación o las relaciones que se dan en la realidad estudiada.

Tipo de estudio

– Estudio de Campo

Las técnicas de investigación de campo se aplican directamente con las personas y donde ocurre el fenómeno a estudiar. Su propósito es recoger datos de fuentes de primera mano, a través de una observación estructurada y la ejecución de diversos instrumentos previamente diseñados: encuestas, entrevistas, estudios de caso, prácticas de campo, etcétera. Estas herramientas no se trabajan de manera aislada, sino que suelen combinarse con las documentales (Guzmán, 2019).

Con este tipo de estudio vamos a poder recopilar datos y a su vez analizarlos para que de esta manera poder tener un resultado que nos pueda brindar una solución a nuestro objeto de estudio y aplicar las diferentes técnicas e instrumentos de investigación.

– Bibliográfico

Para desarrollar la fundamentación teórica, el presente trabajo de investigación se basará en libros físicos y digitales, tesis, artículos científicos, entre otros; que estén relacionados directamente con el tema de investigación donde se recolectará información de varios autores, por lo que el trabajo deberá ser sustentado bibliográficamente.

Como señala Munch & Ángeles (2015) es importante recurrir a la información documental y revisar las publicaciones donde se encuentran referentes del tema y problema de investigación, localizando las bases de datos disponibles en internet o recurriendo a espacios físicos, bibliotecas o centros de documentación.

2.6. Población y muestra



Es importante considerar que la inclusión de estas empresas en la investigación es con la finalidad de dar respuesta al objetivo de analizar las ventajas y desventajas que presenta la selección del personal con el uso de la inteligencia artificial. Es así como tales empresas se encuentran en un segmento clave del sector comercial dentro del cantón, donde su tamaño y operatividad permite identificar herramientas que ayuden a contribuir y optimizar la gestión del talento.

Por ello, la población del presente estudio está compuesta por empresas comerciales y medianas del cantón Huaquillas que cuentan con más de 12 empleados y operan en el sector comercial, así como por profesionales en las áreas de tecnología de la información y recursos humanos relacionados con los procesos de reclutamiento y selección de personal, tanto en empresas públicas como privadas del cantón Huaquillas.

La selección de la muestra se realizó bajo un criterio no probabilístico por conveniencia o dirigida, tal y como señalan Hernández & Mendoza (2018, pp.200-203), priorizando aquellas empresas y profesionales que pudieran aportar información relevante para evaluar la percepción y la viabilidad de implementar herramientas de inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento y selección de personal.

La muestra seleccionada para el estudio está conformada por 20 empresas comerciales medianas del cantón Huaquillas, donde laboran alrededor de 10 trabajadores especializados en el área de recursos humanos y 5 en tecnologías, cuyo criterio de participación está determinado por su tamaño y nivel de organización, lo que es significativo en la recolección de datos a través de encuestas. Los sujetos seleccionados se encuentran participando por el tipo de actividad que desarrollan en las empresas seleccionadas, su experiencia laboral y la capacidad que tienen para ofrecer información confiable relacionada con el objeto. Además se han seleccionado 4 entrevistados claves, entre ellos el gerente general y administradores de las diferentes sucursales de MNK Electrodomésticos (Matriz Huaquillas, Machala y Huaquillas-Bodega).

En la elaboración del cuestionario y las entrevistas se ha tomado en consideración la matriz de consistencia metodológica que incorpora las 3 variables identificadas, sus dimensiones e indicadores (Anexo 4). Para el desarrollo de las 16 preguntas del cuestionario se han tomado como referencia metodológica los utilizados en los trabajos de Jumbo (2019); Martínez (2022) y García-Chuqui (2023) y considerado a López et al (2019). Estos elementos metodológicos facilitan la validación del instrumento, el que además ha tomado en consideración otras investigaciones previas sobre el objeto, tal y como se describe en la fundamentación teórica, y con los que coinciden los resultados.

2.7. Análisis e interpretación de los resultados

2.7.1. Diagnóstico situacional de la empresa

El diagnóstico situacional de MNK Electrodomésticos se fundamenta en un análisis FODA, permitiendo identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectan a la organización. Este enfoque estratégico proporciona una visión integral de la empresa y constituye la base para formular estrategias orientadas a mejorar su gestión y competitividad.

Tabla 3.

Matriz cruzada de análisis situacional FODA

	Fortalezas	Debilidades
MATRIZ FODA	<ul style="list-style-type: none"> - F1 Han adquirido un moderno programa de contabilidad (inventarios, ventas, compras, impuestos, pagos, retenciones) - F2 La propietaria no escatimara fondos para modernizar el área de recursos humanos para proceso de selección y contratación de personal - F3 El 60% del personal tiene más de 5 años laborando para la empresa - F4 No ha tenido problemas 	<ul style="list-style-type: none"> - D1 Todo el proceso de reclutamiento y selección de personal se lo hace de manera empírica - D2 El personal encargado de recursos humanos tiene insuficiencia de conocimientos en el área - D3 No se evalúa el desempeño de los empleados - D4 La empresa no posee un manual descriptor de puestos - D5 Hay un nivel alto de rotación



	<p>legales por asuntos laborales</p> <ul style="list-style-type: none">- F5 La empresa goza de un prestigio y credibilidad en la ciudad de Huaquillas	<p>en los cargos de ventas y bodega</p> <ul style="list-style-type: none">- D6 Al ser una empresa pequeña no puede brindar el crecimiento institucional de todo el personal ni brindarles una carrera en la empresa- D7 No posee una estructura orgánica definida.
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none">- O1 Nuevos puestos con la apertura de locales en otros cantones- O2 Plataformas de venta en línea con cobro directo- O3 Convenio con varias empresas de servicios similares del sector para el cruce del récord de datos y antecedentes de los postulantes.- O4 La oferta de postulantes con altos niveles de educación universitaria.	<p>FO: Estrategia para maximizar F y O</p> <ul style="list-style-type: none">- Buscar reducir la cartera vencida con los nuevos empleados que se van a contratar (f1, O3)- Aprovechar el nuevo programa de contabilidad adquirido buscando que se articule a la plataforma de venta en línea (F1, O1, O2)- Buscar que el nuevo personal por sus niveles de educación pueda hacer carrera en la empresa (F3, O4)	<p>DO: Estrategia para minimizar D y maximizar O</p> <ul style="list-style-type: none">- La modernización del área de Talento Humano para los procesos de reclutamiento y selección de personal (D1, D2, D3, O1, O2, O3)- Elaboración de un manual descriptor de puestos (D4, D5, D7, O1, O3, O4)- Definir la estructura orgánica de la empresa para que cada empleado sepa sus funciones y el área de su responsabilidad (D7, O1)

<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> - A1 La situación económica del país. - A2 Al estar ubicados en una ciudad fronteriza se tiene latente la migración ilegal - A3 El aumento de actos delictivos como vacunas, sicariato, robo. - A4 El contrabando de productos similares a los que vende la empresa y que ciertos vendedores de esta han ofrecido a los clientes, - A5 Una desaceleración de la economía del país y la falta de circulante - A6 Robos a la empresa que luego de las investigaciones se desprende que son auto robos del mismo personal. 	<p>FA: Estrategia para maximizar F y minimizar A</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar que el 60% de empleados tienen más de 5 años en la empresa para que ese sea el primer filtro sobre el desempeño del nuevo personal (f3, A2, A3) - Aprovechar que la propietaria no escatima en gastos para modernizar el proceso de contratación y ser un filtro con los postulantes y nuevos empleados (F2, A2, A3, A4, A6) - Buscar por medio del programa financiero el tratar de buscar ventas a crédito con tarjeta (F1, A1, A5) - Realizar seguimiento a los empleados en el cumplimiento de metas y evitar los problemas laborales (F4, A4, A6) 	<p>DA: Estrategia para minimizar D y A</p> <ul style="list-style-type: none"> - Durante el reclutamiento y selección de personal se debe realizar un tamizaje para evitar el ingreso de personal no adecuado para la empresa (D1, D2, D3, D4, D5D6, D7, A1, A2, A4, A6) - Buscar la reducción de la rotación de puestos con la contratación de personal probado (D5, D6, A3, A4, A6)
---	--	---

Nota. Elaboración propia del autor

2.7.2. Resultados de la aplicación de encuestas a especialistas en tecnologías, recursos humanos, gerentes y propietarios de las empresas seleccionadas.

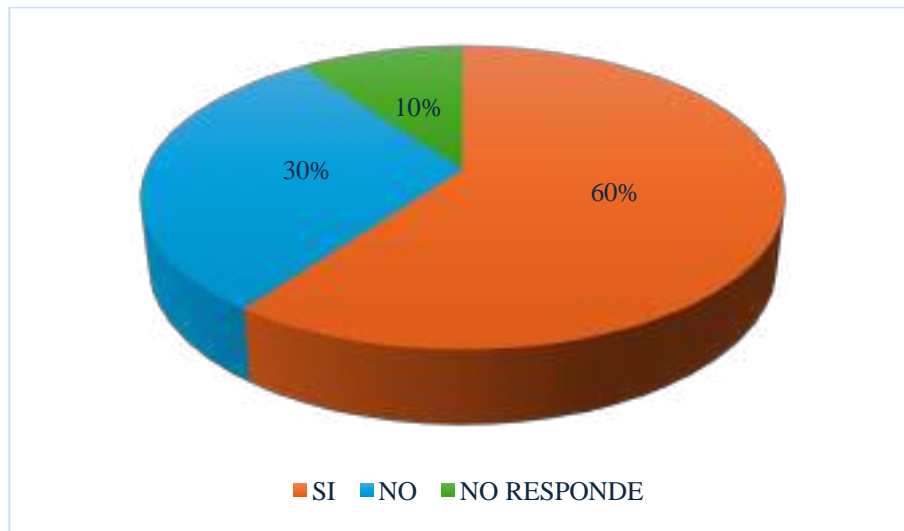
Preguntas:

1. ¿Cree que la compra de equipos informáticos y de software son un gasto para una empresa?



Figura 1.

Compra de equipos informáticos y software como gasto empresarial



Nota. Elaboración propia del autor

Análisis

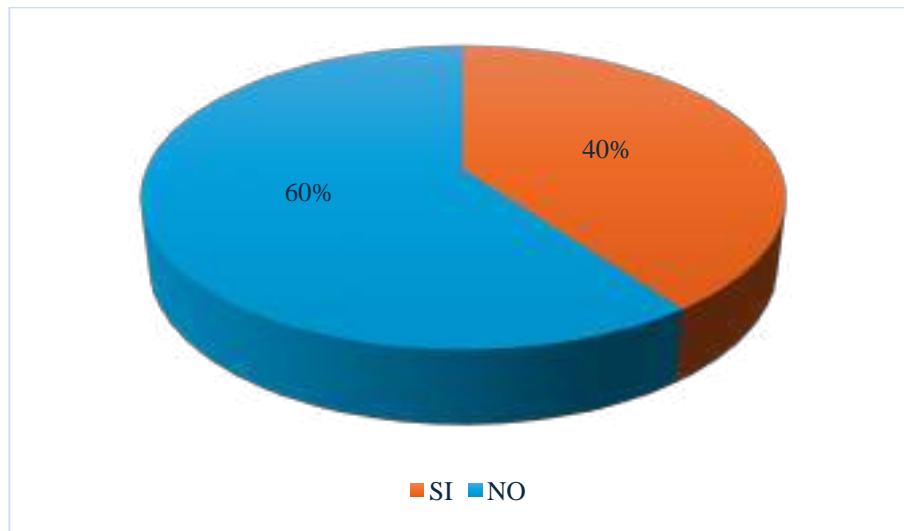
El 60% de los encuestados considera que la compra de equipos informáticos y software representa un gasto, lo que indica una percepción limitada de su valor estratégico o a largo plazo. Por otro lado, el 30% no lo ve como un gasto, sugiriendo que este grupo percibe estos activos como una inversión que puede generar beneficios futuros. Un 10% no emitió respuesta, lo que podría reflejar desconocimiento o falta de interés en el tema.

2. ¿Considera bueno que una empresa decida la implementación de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial?



Figura 2.

Beneficio de la implementación de inteligencia artificial en empresas



Nota. Elaboración propia del autor

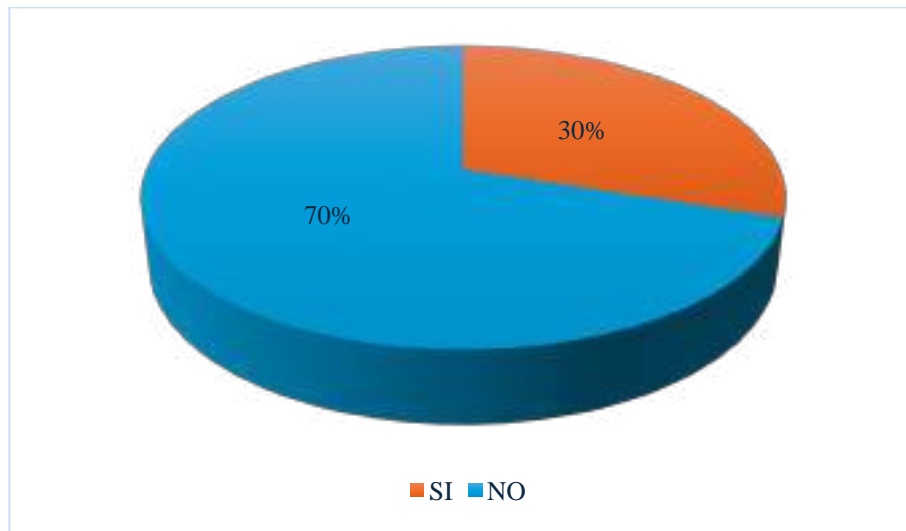
Análisis

El 60% considera que la implementación de inteligencia artificial es una decisión buena para las empresas, mostrando una aceptación moderada hacia esta tecnología. Sin embargo, el 40% restante no percibe sus ventajas y beneficios, lo que podría estar relacionado con la falta de conocimiento, temor al cambio o incertidumbre sobre los costos y resultados asociados con estas herramientas.

- 3. ¿Considera que con el reclutamiento mediante herramientas de inteligencia artificial se puede lograr unificar las bolsas laborales en un solo canal?**

Figura 3.

Unificación de bolsas laborales mediante inteligencia artificial



Nota. Elaboración propia del autor

Análisis

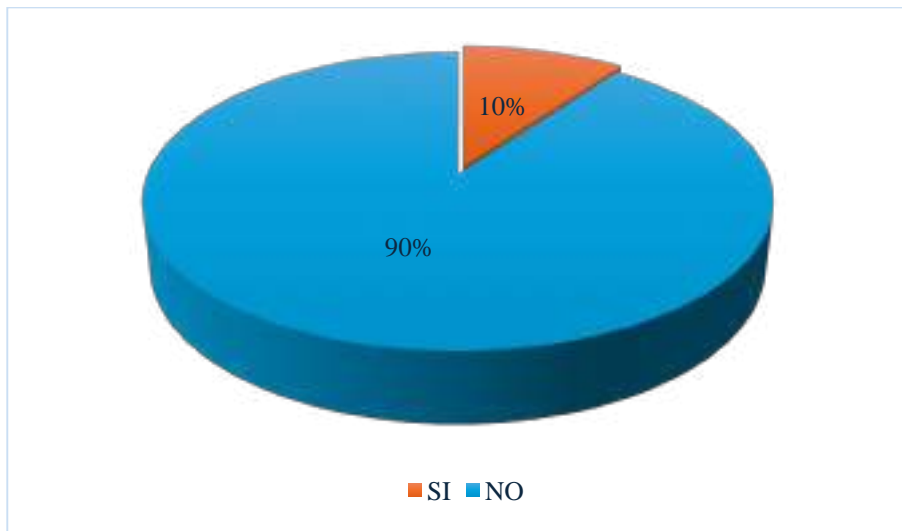
Según los datos de la Figura 3, un 70% opina que las herramientas de inteligencia artificial no pueden unificar las bolsas laborales en un solo canal, lo que refleja un escepticismo frente a la capacidad de estas herramientas para integrar plataformas de empleo. Por el contrario, el 30% sí cree que es posible, lo que muestra que una minoría confía en la tecnología como solución centralizada para el reclutamiento.

4. ¿Recomendaría usted que en las diversas empresas se utilice herramientas de inteligencia artificial en el área de talento humano?



Figura 4.

Recomendación del uso de inteligencia artificial en talento humano



Nota. Elaboración propia del autor

Análisis

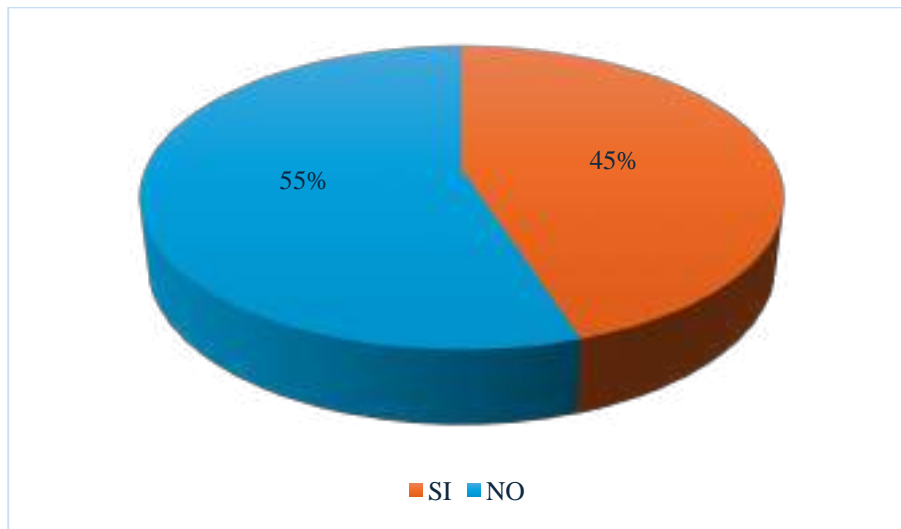
Según la Figura 4, se observa que el 90% de los encuestados no recomienda el uso de inteligencia artificial en el área de talento humano, lo que podría reflejar una percepción negativa respecto a su utilidad, posibles costos altos o miedo a perder el contacto humano. Solo un 10% recomienda su uso, destacando una falta de confianza generalizada en estas herramientas dentro del sector.

5. ¿Cree que es adecuado que las empresas usen la inteligencia artificial para el reclutamiento de colaboradores?



Figura 5.

Aceptación del uso de inteligencia artificial para reclutamiento de personal



Nota. Elaboración propia del autor

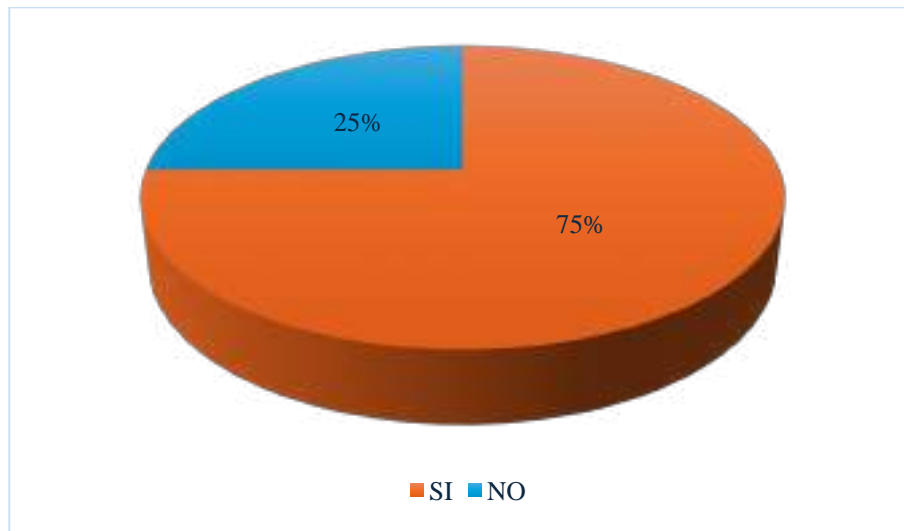
Análisis

Tal como se evidencia en la Figura 5, el 55% de los encuestados considera inadecuado el uso de inteligencia artificial en el reclutamiento de colaboradores para la empresa, lo que podría deberse a una desconfianza en los resultados o desconocimiento de las herramientas. Sin embargo, un 45% lo considera adecuado, mostrando un interés creciente en explorar esta opción como una alternativa viable frente a los métodos tradicionales de selección de personal.

6. ¿Considera que el uso de la inteligencia artificial optimiza tiempos en los procesos de selección?

Figura 6.

Optimización de tiempos en selección con inteligencia artificial



Nota. Elaboración propia del autor

Análisis

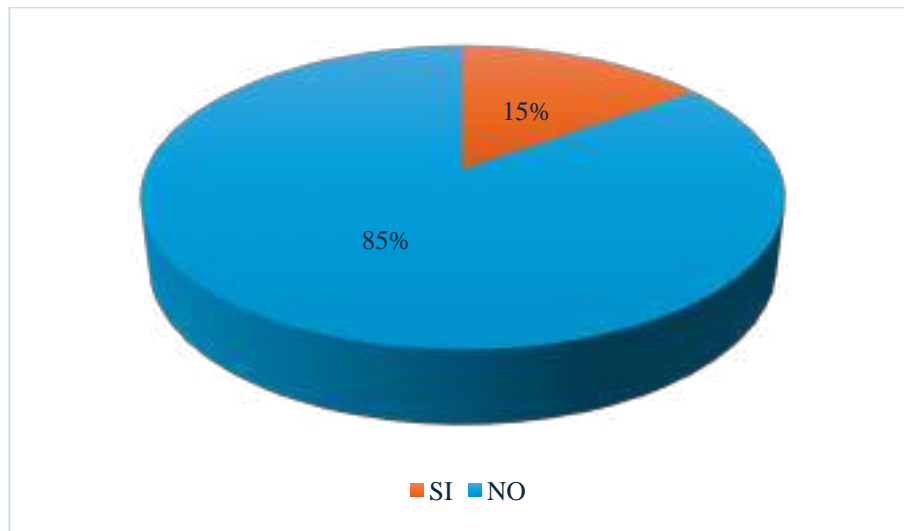
Considerando la Figura 6, se detalla un significativo 75% de encuestados que cree que la inteligencia artificial optimiza tiempos en los procesos de selección, lo que evidencia una valoración positiva respecto a la eficiencia de estas herramientas. El 25% restante no lo considera así, posiblemente por experiencias negativas, falta de implementación o desconocimiento de su funcionamiento. La percepción mayoritaria resalta su potencial para agilizar las contrataciones.

7. ¿Considera que el uso de herramientas de inteligencia artificial permite recoger datos que facilitan la toma de decisiones en los procesos de selección?



Figura 7.

Recolección de datos con inteligencia artificial para decisiones en selección



Nota. Elaboración propia del autor

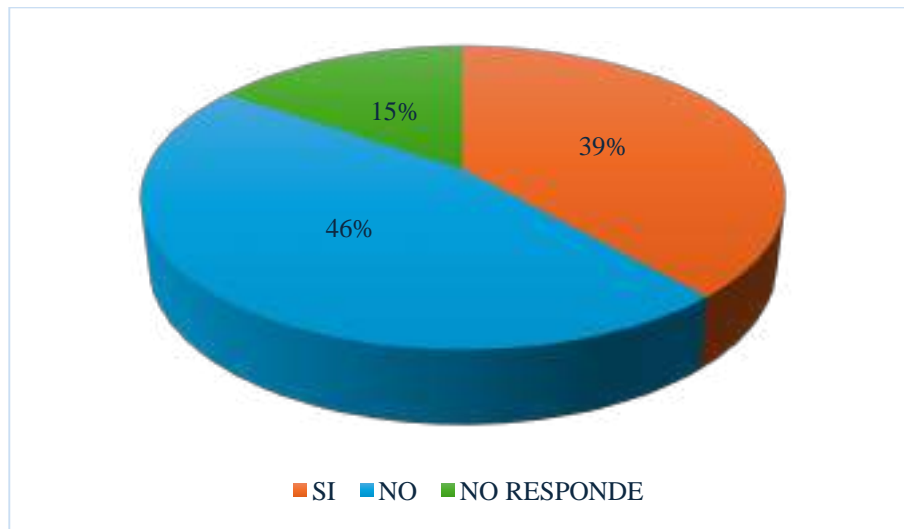
Análisis

Tomando en cuenta lo señalado, el 85% de los encuestados no cree que estas herramientas faciliten la toma de decisiones, lo que sugiere que aún hay barreras relacionadas con su implementación o la calidad de los datos proporcionados. Solo el 15% está a favor, lo que indica que una minoría ha logrado apreciar el valor estratégico que la inteligencia artificial puede ofrecer en la selección de personal.

8. ¿Considera usted que las empresas que utilizan herramientas de inteligencia artificial en el reclutamiento de personal pueden revelar nuevas habilidades y aptitudes de los postulantes?

Figura 8.

Habilidades y aptitudes reveladas por inteligencia artificial en reclutamiento



Nota. Elaboración propia del autor

Análisis

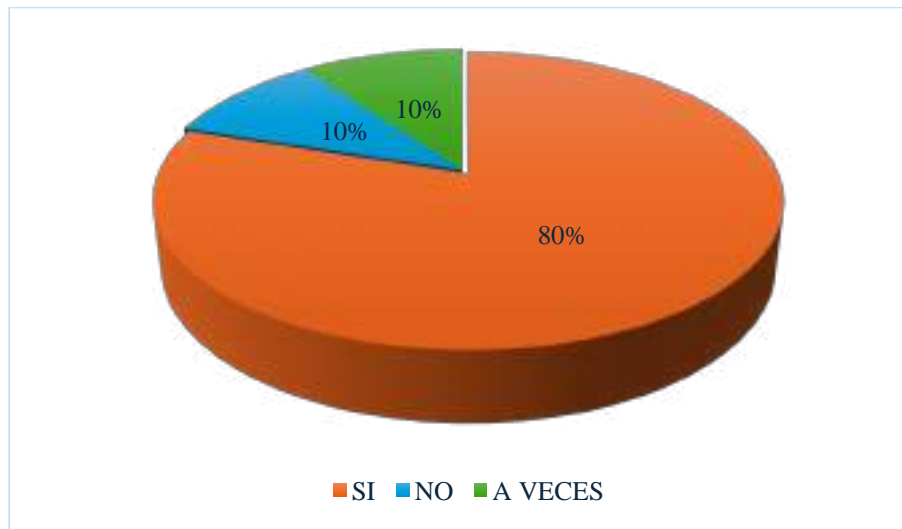
Como se evidencia en la Figura 8, el 46% opina que estas herramientas no son útiles para descubrir nuevas habilidades, lo que refleja un escepticismo sobre su capacidad para evaluar aspectos cualitativos de los postulantes. Por otro lado, el 39% considera que sí pueden hacerlo, lo que denota confianza en su potencial. El 15% que no respondió, lo sugiere que los resultados pueden ser inconsistentes.

9. ¿Cree usted que la utilización de herramientas de inteligencia artificial en el reclutamiento de personal dificulta la evaluación de aspectos intangibles (emociones, flexibilidad en el trabajo o la creatividad) de los postulantes ?



Figura 9.

Dificultades al evaluar rasgos intangibles con inteligencia artificial



Nota. Elaboración propia del autor

Análisis

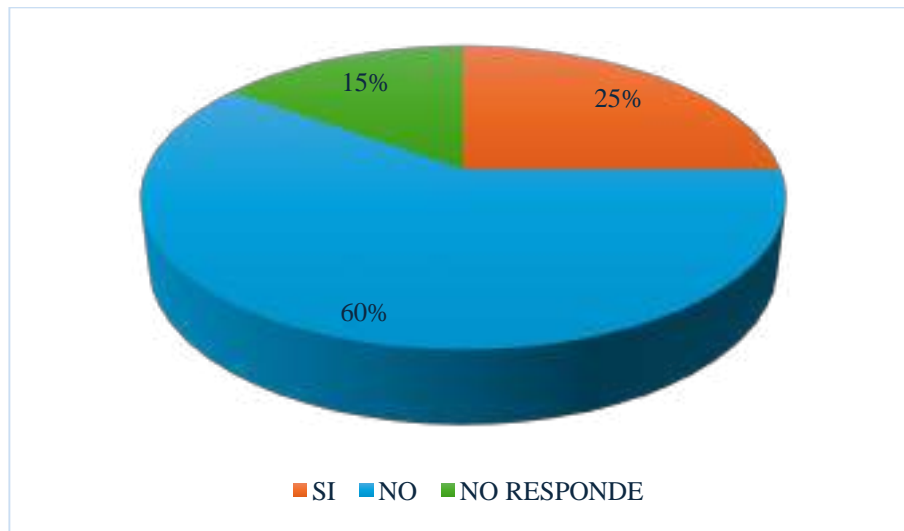
En la Figura 9, el 80% cree que estas herramientas enfrentan dificultades al evaluar rasgos que no son tangibles, como la flexibilidad para enfrentar situaciones en el trabajo, el reconocimiento de las capacidad emocional, la adaptabilidad o la creatividad, lo que resalta una limitación importante de la tecnología actual. Solo un 10% confía en su capacidad para hacerlo sin conflictos, mientras que el 10% que responde "a veces" muestra que estos problemas pueden variar dependiendo del contexto o la herramienta utilizada.

10. ¿Cree usted que la ventaja del uso de la inteligencia artificial es brindar seguridad para elegir al candidato idóneo para el puesto ofertado?



Figura 10.

Seguridad para elegir al candidato idóneo con inteligencia artificial



Nota. Elaboración propia del autor

Análisis

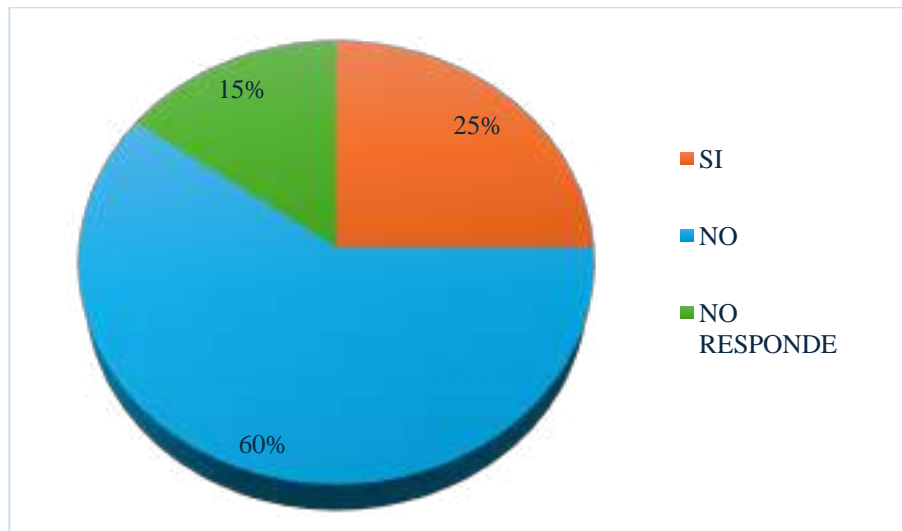
El 60% considera que estas herramientas no brindan seguridad al elegir al candidato idóneo, lo que podría reflejar preocupaciones sobre la precisión o eficacia del análisis automatizado. Por otro lado, un 25% ve esto como una ventaja clave, mientras que un 15% indica que esta ventaja puede depender de factores específicos del proceso.

11. ¿Considera que con el uso de herramientas de inteligencia artificial existe seguridad, exactitud como ventajas en comparación con la selección tradicional?



Figura 11.

Seguridad y exactitud en selección con herramientas de inteligencia artificial



Nota. Elaboración propia del autor

Análisis

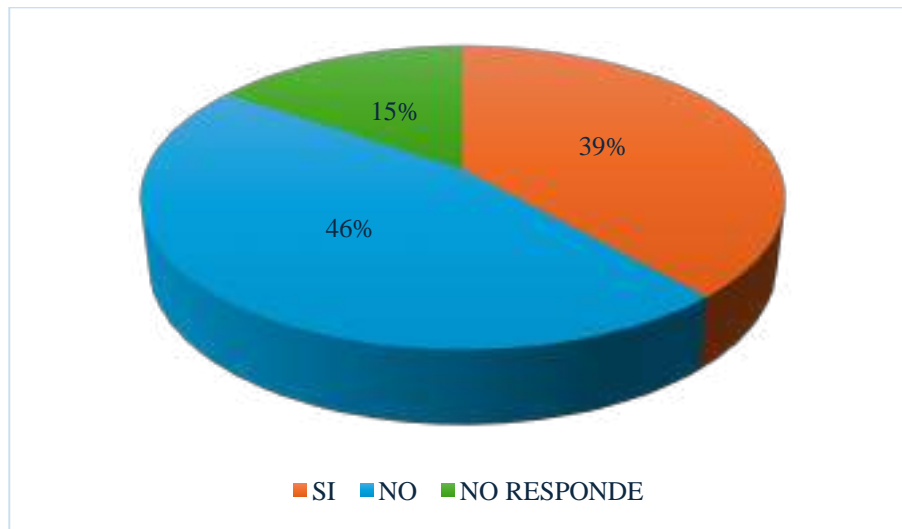
El 60% considera que estas herramientas no brindan seguridad al elegir al candidato idóneo, lo que podría reflejar preocupaciones sobre la precisión o eficacia del análisis automatizado. Por otro lado, un 25% ve esto como una ventaja clave, mientras que un 15% no responde, lo que indica que esta ventaja puede depender de factores específicos del proceso.

12. ¿En su empresa utilizan herramienta de la inteligencia artificial para procesos internos?



Figura 12.

Uso de inteligencia artificial para procesos internos empresariales



Nota. Elaboración propia del autor

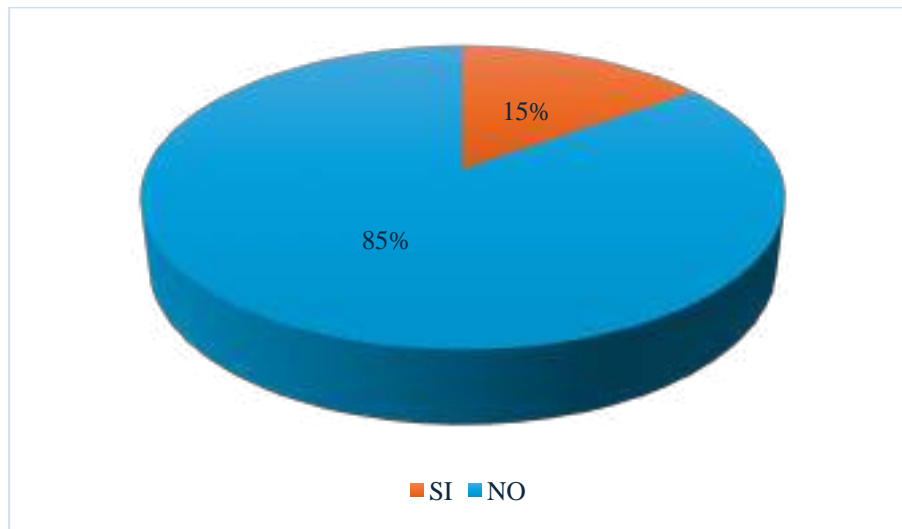
Análisis

El 46% indica que no utiliza inteligencia artificial en sus procesos internos, lo que evidencia una baja adopción tecnológica en las empresas encuestadas. Solo un 39 % afirma hacerlo, mostrando que una minoría ya ha comenzado a integrar estas herramientas, mientras que un 15% no responde, aunque probablemente lo haga en áreas específicas.

13. ¿Conoce usted alguna herramienta de inteligencia artificial para el área de talento humano con la que se pueda realizar procesos de selección de personal?

Figura 13.

Conocimiento de herramientas de inteligencia artificial para talento humano



Nota. Elaboración propia del autor

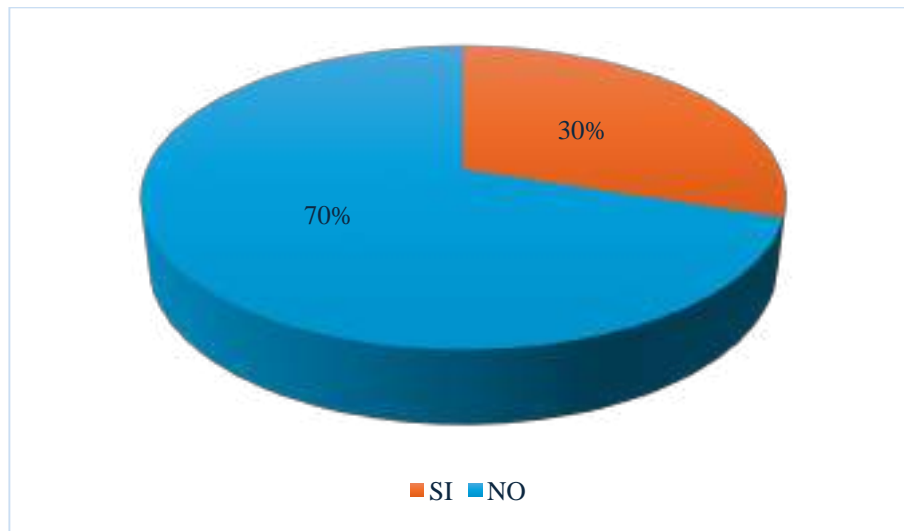
Análisis

El 85% de los encuestados no conoce herramientas de inteligencia artificial aplicadas al talento humano, lo que evidencia una importante brecha de conocimiento en este ámbito. Solo el 15% las conoce, sugiriendo que aún es un área emergente y con un largo camino por recorrer en cuanto a difusión y adopción.

14. ¿Cree que la ventaja del uso de la inteligencia artificial es brindar efectividad para encontrar al candidato idóneo para el puesto ofertado?

Figura 14.

Ventaja de encontrar candidatos idóneos con inteligencia artificial



Nota. Elaboración propia del autor

Análisis

El 70% considera que estas herramientas no son efectivas para encontrar al candidato ideal, reflejando dudas generalizadas sobre su funcionalidad. Sin embargo, el 30% que responde afirmativamente indica una creciente confianza en su capacidad, especialmente cuando están bien implementadas.

15. ¿ Considera que el único fin de las herramientas de inteligencia artificial es encontrar un candidato idóneo en el menor tiempo que cumpla todos los requisitos establecidos para el puesto?

Tabla 4.

Efectividad en encontrar candidatos idóneos con inteligencia artificial

Variable	Cantidad	Porcentaje (%)
Si	15	75%
No	5	25%
A veces	0	0%

Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

Nota. Elaboración propia del autor

Análisis

Con base en los datos de la Tabla 4, se observa que el 75% de las empresas encuestadas considera que las herramientas de inteligencia artificial son efectivas para encontrar candidatos idóneos, mientras que el 25% no las encuentra efectivas. Ninguna empresa indicó que estas herramientas sean "a veces" o "nunca" efectivas (0% en ambos casos).

Estos resultados detallan una percepción mayoritariamente positiva respecto a la utilidad de estas tecnologías en los procesos de selección de personal, aunque existe una minoría que aún no percibe beneficios significativos.

16. ¿ Su empresa realiza el reclutamiento de personal mediante alguna herramienta de IA?

Tabla 5.

Uso de herramientas de inteligencia artificial en reclutamiento

Variable	Cantidad	Porcentaje (%)
Si	15	75%
No	5	25%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

Nota. Elaboración propia del autor

Análisis

De acuerdo con los resultados detallados en la Tabla 5, se observa que el 75% de los encuestados utiliza herramientas de inteligencia artificial en el proceso de reclutamiento, mientras que el 25% no las emplea. Es importante destacar que ninguna empresa manifestó utilizar estas herramientas ocasionalmente o nunca (0% en ambos casos), aunque no se identificaron precisamente.

Esto demuestra una tendencia significativa hacia la adopción de tecnologías de inteligencia artificial como parte de los procesos de selección y reclutamiento, aunque aún existe un grupo considerable que no ha integrado dichas herramientas en sus prácticas.

2.7.2.1. Conclusión de los resultados

Una vez obtenidos y analizados los resultados de las encuestas realizadas a gerentes y propietarios, se puede concluir que existe una percepción mixta respecto al uso de herramientas de inteligencia artificial en las empresas. Si bien se reconocen ciertos beneficios, como la optimización de tiempos en procesos de selección y la posibilidad de mejorar la eficiencia operativa, también persisten barreras significativas en cuanto a su adopción, conocimiento y confianza en su capacidad para generar resultados efectivos.

Entre las principales fortalezas identificadas se destaca que un porcentaje considerable de encuestados reconoce que la inteligencia artificial puede optimizar tiempos y procesos, lo que podría facilitar una gestión más ágil y eficiente en el reclutamiento de personal. Sin embargo, también se evidencian limitaciones importantes, como el escepticismo hacia su capacidad para evaluar rasgos intangibles y descubrir nuevas habilidades en los postulantes. Además, una amplia mayoría de los encuestados señala un bajo conocimiento sobre herramientas específicas aplicadas al área de talento humano, lo que sugiere la necesidad de educación y capacitación en este ámbito.

Asimismo, las encuestas revelan que, si bien algunos consideran que la inteligencia artificial podría facilitar la toma de decisiones al proveer datos relevantes, la mayoría de los encuestados no percibe esta ventaja como clara. Este resultado subraya la importancia de fomentar un mayor entendimiento sobre las capacidades de estas herramientas y la necesidad de superar barreras psicológicas y tecnológicas para su adopción.

En cuanto a la implementación de la inteligencia artificial, es evidente que las empresas enfrentan retos en su integración a nivel interno, ya que un alto porcentaje no utiliza estas

herramientas en sus procesos actuales. Esto podría atribuirse a factores como costos percibidos, falta de infraestructura adecuada o temor al cambio.

Para capitalizar los beneficios potenciales de la inteligencia artificial, es fundamental diseñar estrategias que impulsen su implementación de manera gradual y eficiente. Estas estrategias podrían incluir la capacitación del personal, la adaptación de las herramientas a las necesidades específicas de cada empresa y la promoción de casos de éxito que demuestren su efectividad. De esta forma, se podrá fomentar un cambio cultural y operativo que permita a las empresas aprovechar al máximo las ventajas competitivas que ofrece la inteligencia artificial en la gestión del talento humano.

2.7.3. Resultados de la aplicación de entrevistas a los administradores de sucursal y gerente general de la empresa MNK Electrodomésticos.

El presente análisis se basa en las entrevistas realizadas al gerente general y a los administradores de sucursales de la empresa MNK ELECTRODOMÉSTICOS, teniendo por objetivo principal identificar las prácticas actuales en selección y gestión del personal, las percepciones sobre la inteligencia artificial (IA) y las potenciales barreras para su implementación.

Entre los hallazgos más relevantes se encuentra que el proceso de selección y contratación en la empresa muestra una notable informalidad en sus métodos, considerando que según la Gerente Propietaria, se prioriza la contratación de recomendados o perfiles encontrados a través de redes sociales o contactos informales. Esta práctica se replica en las sucursales, donde los administradores generalmente notifican las vacantes y el proceso es gestionado desde la matriz en Huaquillas. Las técnicas actuales han generado diversos problemas organizativos, ya que, se observa una falta de adecuación al perfil, donde los empleados contratados muchas veces carecen de habilidades o conocimientos necesarios. Además, según la Gerente Propietaria, la ausencia de verificación de antecedentes ha conducido a pérdidas económicas, como sustracción de mercadería y competencia desleal por parte de vendedores. Así mismo, la alta rotación del personal de la

empresa que oscila entre 2 y 6 meses de permanencia según las diferentes sucursales refleja inestabilidad y falta de alineación entre el perfil del puesto y las expectativas laborales.

En cuanto al conocimiento sobre inteligencia artificial, la mayoría de los entrevistados tiene una comprensión básica, asociándola principalmente con avances tecnológicos recientes y herramientas como ChatGPT, donde se reconoce su potencial para agilizar procesos, optimizar recursos y mejorar la gestión empresarial. Todos los entrevistados señalan estar de acuerdo con la implementación de herramientas de IA, tanto para selección de personal como para integrar áreas administrativas y operativas, las cuales incluyen la eficiencia, al reducir tiempos en la selección y validación de datos; la precisión, con una mayor capacidad para evaluar el cumplimiento de requisitos; y la transparencia, gracias a la verificación de información proporcionada por los postulantes. Sin embargo, el principal obstáculo identificado es el costo de implementación de estas herramientas, siendo fundamental evaluar el beneficio frente a la inversión requerida, existiendo ya una cierta dependencia de la estructura administrativa centralizada, lo que podría dificultar la adaptación en sucursales.

La resolución de conflictos laborales varía entre sucursales, ya que mientras algunos administradores tienen potestad para abordar problemas menores, los conflictos más complejos son derivados a la matriz o a la Gerente Propietaria, siendo este esquema centralizado una limitante en el momento de la toma de decisiones. Las causas más comunes son la falta de preparación, derivada de la contratación de candidatos sin las competencias requeridas, y la presión laboral, con una baja tolerancia al ritmo de trabajo exigido.

Por otro lado, se proponen varias recomendaciones como formalizar el proceso de selección mediante un diseño estructurado basado en competencias y perfiles definidos, además de implementar herramientas de evaluación objetivas para garantizar la adecuación del candidato al puesto. También se plantea realizar capacitaciones para nuevos empleados orientadas a sus funciones específicas y proporcionar información clara sobre las responsabilidades y expectativas

del puesto. La adopción de inteligencia artificial mediante herramientas accesibles y escalables, enfocadas en la selección y validación de perfiles, previo análisis costo-beneficio y delegar mayor autonomía a los administradores para resolver conflictos laborales y tomar decisiones, además de establecer un sistema de conectividad que permita a las sucursales operar con más independencia. Con estos ajustes, según los entrevistados MNK ELECTRODOMÉSTICOS podrá mejorar sus prácticas de selección y gestión de personal, reducir la rotación y optimizar sus procesos a través de tecnologías innovadoras.



CAPÍTULO 3: PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

3.1. Tema

Propuesta de Procedimiento para la Selección de Personal Competente en MNK ELECTRODOMÉSTICOS, integrando el Uso de Herramientas de Inteligencia Artificial.

3.2. Presentación

La gestión eficiente del talento humano es fundamental para el éxito de cualquier organización, especialmente en sectores altamente competitivos y con retos específicos como el comercio de electrodomésticos en zonas fronterizas. En la empresa MNK ELECTRODOMÉSTICOS, ubicada en una ciudad con condiciones complejas como altos índices de delincuencia, apagones frecuentes, migración irregular y una economía inestable, el proceso de reclutamiento y selección de personal representa un desafío significativo.

El equipo de talento humano, limitado a una sola persona y un ayudante eventual del área de contabilidad, enfrenta dificultades para gestionar de manera óptima la convocatoria, el filtrado y la selección de candidatos. Estas limitaciones estructurales impactan directamente en la capacidad de seleccionar personal calificado, lo que, a su vez, afecta la eficiencia operativa de la empresa. Un enfoque estructurado y estratégico en la selección de personal, que considere las competencias técnicas y blandas de los postulantes, resulta clave para mitigar estos retos y garantizar una operación alineada con los objetivos organizacionales, contribuyendo al fortalecimiento de la competitividad de MNK ELECTRODOMÉSTICOS en su mercado.

Es así como, la propuesta presentada en esta investigación busca **integrar un procedimiento para la selección de personal competente en MNK ELECTRODOMÉSTICOS, mediante el uso de herramientas de inteligencia artificial**, con el objetivo de atraer y seleccionar candidatos altamente calificados, superando las limitaciones del entorno. Además, se integra un modelo que combina herramientas de evaluación cualitativas y

cuantitativas, garantizando un análisis integral y objetivo para fomentar el mejor desempeño de los empleados y adaptarse a las nuevas exigencias del mercado.

Así mismo, la propuesta se centra en identificar los puestos clave dentro de la organización, proporcionando pautas para fortalecer la motivación y el compromiso del personal encargado de liderar equipos en distintas áreas, promoviendo así un mejor desempeño organizacional.

3.3. Propósitos u objetivos generales y específicos

3.3.1. Objetivos Generales

- Implementar un procedimiento de reclutamiento y selección eficiente en MNK ELECTRODOMÉSTICOS para atraer y seleccionar candidatos altamente calificados.
- Fortalecer la gestión de talento humano en MNK ELECTRODOMÉSTICOS mediante el uso de herramientas tecnológicas y estrategias que incrementen la motivación y compromiso del personal clave.

3.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar los puestos clave y las competencias necesarias para su desempeño óptimo en la organización.
- Desarrollar un modelo de selección basado en inteligencia artificial y herramientas de evaluación cualitativas y cuantitativas.
- Proponer estrategias para mejorar la motivación y el compromiso del personal encargado de liderar equipos.

3.4. Fundamentación

La propuesta se centra en la necesidad de la empresa por mantener un procedimiento de selección más eficiente con la finalidad de mantener personal calificado y profesionalmente hábil en el cargo que ocupa, así como el fortalecimiento del talento humano, asegurando que los

empleados seleccionados no solo cuenten con las capacidades técnicas necesarias, sino que también se alineen con los valores y objetivos estratégicos de la empresa.

Autores como Soriano (2022), ha señalado que “el uso de sistemas automatizados facilita que las empresas puedan seleccionar a las y los candidatos que más se ajusten al perfil que buscan. Estas herramientas no solo pueden ser utilizadas para seleccionar personal sino, en general, en multitud de ámbitos en el contexto de la gestión de recursos humanos” (p. 12).

Los sistemas de inteligencia artificial (IA) se definen como aquellos diseñados para operar con cierto nivel de autonomía, utilizando datos e insumos proporcionados por máquinas o personas para inferir cómo alcanzar objetivos definidos por el ser humano. Estos sistemas emplean enfoques basados en aprendizaje de máquinas, lógica o conocimiento, generando resultados como contenidos, predicciones, recomendaciones o decisiones que influyen en los entornos con los que interactúan (Soriano Arnanz, 2022, p. 14)

La incorporación de sistemas de inteligencia artificial (IA) en los procesos de selección de personal está en auge debido al notable ahorro y la eficiencia que ofrecen a las empresas. Estos sistemas permiten automatizar procesos que tradicionalmente realizaba el departamento de Recursos Humanos, mejorando la calidad de las selecciones mediante herramientas como evaluaciones automatizadas y entrevistas digitales. Uno de los elementos más destacados es el análisis de datos, que facilita la revisión de currículos y el filtrado de candidatos más adecuados (Pérez López, 2023, p. 189).

Además, esta metodología resulta atractiva no solo para las empresas, sino también para los candidatos, puesto que la automatización de los procesos simplifica la presentación de candidaturas, haciéndola más accesible, rápida y sencilla. Los aspirantes se benefician de un ahorro en tiempo y costos asociados al desplazamiento, además de fomentar la igualdad de oportunidades, ya que la modalidad online permite a personas de diferentes localidades o provincias postularse sin necesidad de trasladarse físicamente (Pérez López, 2023, p. 190).

Es así como, la implementación de un sistema de selección de personal basado en inteligencia artificial representa una respuesta efectiva a las necesidades de MNK Electrodomésticos, permitiendo optimizar los procesos de reclutamiento mediante el análisis automatizado de competencias y perfiles. Esta propuesta no solo garantiza la incorporación de talento humano calificado, alineado con los valores y objetivos estratégicos de la organización, sino que también contribuye a la reducción de la rotación de personal y al fortalecimiento del clima laboral. Al incorporar herramientas tecnológicas avanzadas, la empresa asegura mayor eficiencia, ahorro de recursos y un impacto sostenible en la gestión de su capital humano, consolidándose como un referente en el mercado ecuatoriano de electrodomésticos.

3.5. Caracterización de la propuesta

La propuesta se centra en la implementación de un sistema de selección de personal basado en inteligencia artificial dentro de la empresa MNK Electrodomésticos, con el objetivo de optimizar los procesos de reclutamiento y asegurar la incorporación de talento humano calificado. Este sistema busca no solo garantizar que los nuevos empleados cuenten con las competencias técnicas necesarias, sino también alinearse con los valores y objetivos estratégicos de la organización, contribuyendo al fortalecimiento del clima laboral y la eficiencia operativa.

El enfoque principal de la propuesta está basado en la integración de herramientas tecnológicas avanzadas, como sistemas de seguimiento de candidatos (ATS) y algoritmos de análisis predictivo, que permiten realizar un filtrado automatizado y preciso de los candidatos más adecuados. Estas herramientas no solo mejoran la eficiencia del proceso, sino que también reducen el sesgo humano, promoviendo la diversidad y la inclusión dentro de la empresa.

Además, la propuesta incluye la aplicación de evaluaciones psicométricas y entrevistas estructuradas en formato digital, que permiten analizar competencias blandas como el liderazgo, la resolución de problemas y la adaptabilidad. Estas evaluaciones proporcionan una visión integral de cada candidato, asegurando que se ajusten a los requerimientos específicos de cada puesto.

Con un enfoque participativo, la propuesta también contempla la capacitación del equipo de recursos humanos en el uso de herramientas de inteligencia artificial, así como la implementación de talleres interactivos para los empleados. Esto no solo fomenta la adopción de la tecnología, sino que también impulsa el compromiso del personal con los procesos de innovación.

Esta estrategia integral está diseñada para adaptarse a las particularidades del sector comercial en el que opera MNK Electrodomésticos, considerando las demandas de un entorno competitivo y los retos específicos de la región fronteriza. Finalmente, la propuesta tiene como objetivo fortalecer la competitividad de la empresa mediante la mejora continua de su gestión de talento humano, asegurando un impacto positivo y sostenible tanto en el ámbito organizacional como en la satisfacción de sus clientes. Se prevee el desarrollo del plan en un tiempo límite de 12 meses, donde se cumplirán las tareas fundamentales de sus etapas.

3.6. Principios rectores de la propuesta

- El carácter contextual y operativo de la propuesta de solución.
- La retroalimentación y monitoreo de las acciones en el tiempo.
- La viabilidad financiera y técnica de la propuesta.
- La alineación de la propuesta con los objetivos estratégicos y los valores de la empresa.
- El lugar que se otorga al talento humano calificado como motor del éxito y la competitividad.
- Considerar a la automatización de procesos como una mejora para la eficiencia operativa en la selección de personal en tanto facilita la precisión y eficiencia.
- La imparcialidad como fundamento de la inclusión y la diversidad en el equipo.
- La capacitación de recursos humanos en herramientas tecnológicas como elemento que asegura la sostenibilidad en la empresa.

- La capacidad de adaptación a los cambios del mercado laboral como base para mantener la competitividad de la empresa en un entorno de vulnerabilidad y desafiante.

3.7. Estructura y dinámica de sus componentes

Para alcanzar este objetivo, la propuesta estará estructurada en cinco etapas clave, como se detalla a continuación, garantizando una implementación eficiente y alineada con los objetivos estratégicos de MNK Electrodomésticos.

Etapas 1: Diagnóstico inicial

Actividades:

- Realización de un diagnóstico FODA participativo con el equipo directivo y el personal para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas relacionadas con el proceso de selección actual.
- Identificación de las herramientas de IA disponibles para el desarrollo de la propuesta.
- Desarrollo de perfiles de competencias para los diferentes puestos clave, asegurando que se ajusten a las necesidades operativas de la empresa.
- Elaboración de un plan de acción estratégico basado en los resultados del diagnóstico, enfocado en fortalecer las competencias clave y alinearlas con los objetivos organizacionales.

Recursos: Salas de reuniones, profesionales especializados en sistemas informáticos de IA, equipos informáticos.

Duración: 2 meses.

Etapas 2: Selección de la herramienta de IA, publicación y recepción de candidaturas

Actividades:

- Selección de la herramienta de IA para reclutamiento, según exploración previa de las disponibles.

- Publicación de avisos en redes sociales y plataformas digitales, detallando información relevante sobre las vacantes y los requisitos necesarios.
- Capacitación para el uso de la herramienta de IA seleccionada para reclutamiento.
- Recepción de currículos y registro en herramientas de inteligencia artificial para un análisis automatizado de los perfiles.

Recursos: Equipos tecnológicos, plataformas digitales, software que integren inteligencia artificial.

Duración: 5 meses.

Etapas 3: Implementación : selección inicial y evaluaciones

Actividades:

- Implementación de pruebas técnicas y psicométricas diseñadas por herramientas de IA para evaluar competencias técnicas y habilidades blandas como la resolución de conflictos y la adaptabilidad.
- Análisis de resultados y selección inicial de candidatos que cumplen con los requisitos establecidos.

Recursos: Software de evaluación, salas de pruebas, equipos tecnológicos.

Duración: 1 mes.

Etapas 4: Implementación : Entrevistas y validación final

Actividades:

- Realización de entrevistas presenciales con un comité compuesto por la propietaria de la empresa, el responsable de talento humano y el área solicitante.
- Validación de antecedentes mediante herramientas de IA para garantizar la confiabilidad de los candidatos seleccionados.

Recursos: Formularios de entrevistas, software de validación de antecedentes, espacio físico para reuniones.



Duración: 1 mes.

Etapa 5: Evaluación y mejora continua

Actividades:

- Evaluación de la efectividad del proceso mediante encuestas y análisis de desempeño.
- Reajuste del proceso con base en los resultados obtenidos, identificando áreas de mejora.
- Desarrollo de un plan de mejora continua que incorpore cambios necesarios para optimizar futuras selecciones.

Recursos: Formularios de evaluación, software de análisis de datos, personal de evaluación.

Duración: 2 meses.

3.8. Vías de validación de la propuesta

La validación de la propuesta basada en un sistema de selección de personal apoyado por inteligencia artificial en la empresa MNK Electrodomésticos se lleva a cabo mediante un proceso estructurado que garantiza la verificación de su eficacia y alineación con los objetivos planteados. Este proceso sistemático asegura que la propuesta sea viable, eficiente y adaptable a las necesidades de la organización.

Por ello, las principales vías de validación se plantean de la siguiente manera:

a) Validación por parte de expertos en tecnología y gestión de recursos humanos: Se presentará la propuesta a un grupo de especialistas en inteligencia artificial, gestión de talento humano y selección por competencias. Estos expertos analizarán la viabilidad del sistema propuesto, considerando las herramientas tecnológicas seleccionadas, los indicadores utilizados y el enfoque metodológico. Sus observaciones permitirán refinar la propuesta y garantizar su efectividad dentro del sector comercial en el que opera MNK Electrodomésticos.

b) Retroalimentación del personal clave: Durante la implementación piloto, se recogerán opiniones y sugerencias del personal involucrado en el proceso, incluyendo gerentes, responsables de talento humano y áreas solicitantes. Encuestas de satisfacción y entrevistas estructuradas

permitirán identificar puntos fuertes y oportunidades de mejora en el sistema de selección automatizado.

c) Análisis comparativo con procesos anteriores: Se evaluará el desempeño del nuevo sistema de selección en comparación con los procesos utilizados anteriormente, analizando indicadores clave como tiempos de contratación, nivel de coincidencia entre el perfil requerido y el contratado, y la retención del personal seleccionado.

d) Implementación de pruebas piloto: Se realizará una prueba piloto en una de las sucursales de MNK Electrodomésticos para evaluar el sistema en un entorno controlado antes de su aplicación a gran escala. Esta fase permitirá realizar ajustes preliminares basados en la experiencia práctica.

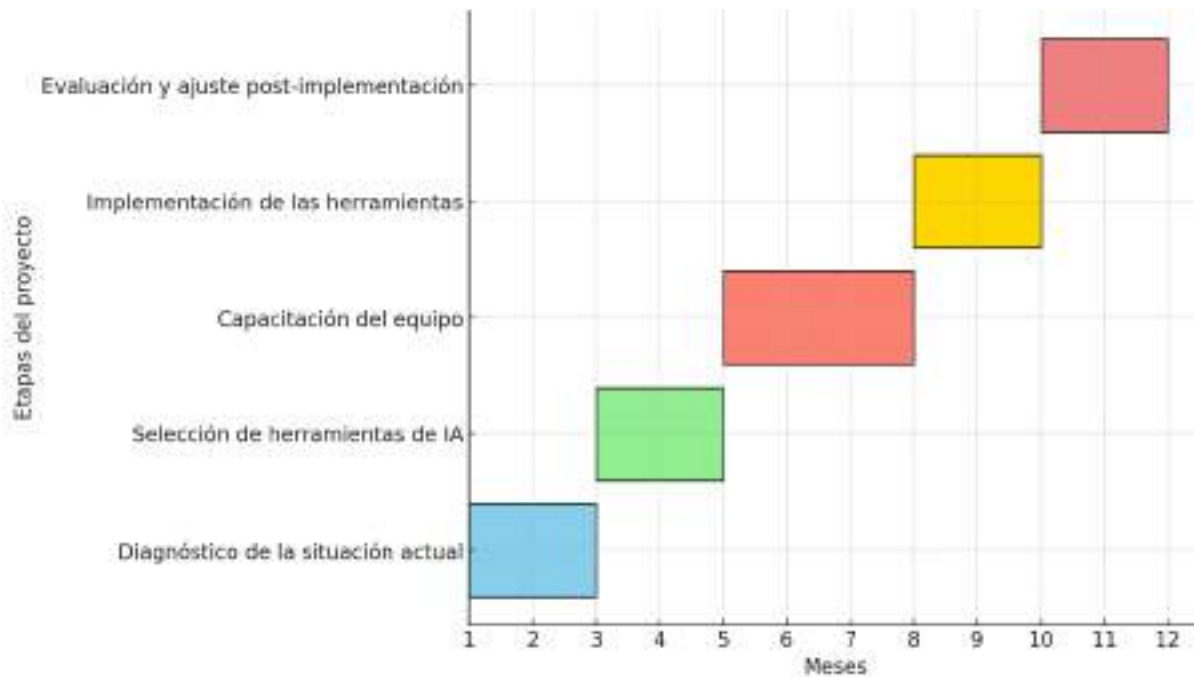
e) Mejora continua: Con base en los resultados de las evaluaciones y las observaciones recogidas, se establecerá un sistema de mejora continua que permita ajustar y optimizar la propuesta de manera periódica. Esto garantizará que el sistema de selección siga siendo eficiente y pertinente en función de las necesidades cambiantes del mercado y de la empresa.

De esta forma, las vías de validación aseguran que la propuesta no solo cumpla con los objetivos planteados, sino que también sea flexible, sostenible y alineada con los valores y metas de MNK Electrodomésticos, consolidándola como una herramienta clave para la gestión de su talento humano.

A continuación se presenta un diagrama general que incluye los plazos propuestos para las actividades seleccionadas de las 5 etapas en que se presenta el proyecto. Las actividades presentadas presentan los momentos más significativos del plan de acciones, a desarrollarse en el tiempo previsto de 12 meses de ejecución.

Figura 15.

Diagrama Gantt: Plan de acciones de IA para reclutamiento en MNK Electrodomésticos



3.9. Recursos

Materiales

- Cuestionarios y formularios de evaluación.
- Software especializado.
- Equipos tecnológicos (computadoras, proyectores).
- Material didáctico para capacitaciones (manuales, guías, presentaciones).
- Salas de reuniones y aulas para talleres.

Humanos

- Equipo de Recursos Humanos.
- Consultores externos especializados en inteligencia artificial y gestión de competencias.

- Facilitadores para talleres y capacitaciones.
- Evaluadores para el seguimiento y análisis del desempeño.

Tecnológicos

- Software para encuestas y retroalimentación continua.
- Herramientas de inteligencia artificial para selección y evaluación de candidatos.
- Plataformas de aprendizaje y capacitación en línea.

Financieros

- **Presupuesto para contratar consultores y facilitadores externos.**

Costo estimado: \$5,000 - \$7,000

- o Detalle: Incluye la contratación de expertos en inteligencia artificial, formación en el uso de herramientas de reclutamiento automatizado y facilitación de talleres iniciales para el personal interno.

- **Fondos para adquirir material didáctico y software especializado.**

Costo estimado:

- o Licencias anuales de software de inteligencia artificial para reclutamiento: \$3,000 - \$5,000 por licencia.
- o Material didáctico y guías para capacitación: \$1,000.

- **Inversión en tecnología (equipos, herramientas y mantenimiento).**

Costo estimado:

- o Equipos y hardware complementarios: \$4,000 - \$6,000.
- o Servicios de mantenimiento y soporte técnico anual: \$2,000 - \$3,000.

Valoración del monto total

- **Inversión total estimada:** \$15,500 - \$22,000.

3.10. Beneficiarios

Empleados de MNK Electrodomésticos



- Desarrollo profesional y personal mediante capacitaciones y evaluaciones.
- Mejora en las competencias técnicas y habilidades blandas.
- Incremento en la satisfacción laboral y motivación.

Directivos y Supervisores

- Aumento en la eficiencia operativa y la gestión del talento humano.
- Acceso a herramientas modernas y efectivas para evaluar y desarrollar al personal.
- Fortalecimiento del liderazgo y la toma de decisiones estratégicas.

Clientes de MNK Electrodomésticos

- Mejora en la calidad del servicio brindado por la empresa.
- Mayor satisfacción derivada de una atención eficiente y profesional.

MNK Electrodomésticos como empresa

- Incremento en la competitividad y reputación en el mercado.
- Optimización de recursos humanos y reducción de la rotación de personal.
- Mayor compromiso y fidelización del personal, asegurando sostenibilidad a largo plazo.

3.11. Cierre

El cierre del proceso de implementación del sistema de selección de personal basado en inteligencia artificial en MNK Electrodomésticos contempla una evaluación final exhaustiva. En esta evaluación, se comparan los resultados obtenidos con los objetivos definidos al inicio del proyecto, permitiendo medir la efectividad del procedimiento y su impacto en la optimización de los procesos de selección.

Como parte de este cierre, se llevará a cabo una reunión con todos los involucrados, incluyendo el equipo de Recursos Humanos, los consultores externos y los directivos de la empresa. Durante esta sesión, se presentarán los hallazgos clave, se identificarán los logros alcanzados y se discutirán las áreas que requieren mejora para futuras implementaciones. Además, se establecerá un plan de acción para abordar los ajustes necesarios y garantizar la sostenibilidad del sistema.

Validación de la propuesta

Para determinar la validez de la propuesta planteada en esta investigación, se aplicó una técnica de encuesta, previamente desarrollada, utilizando una rúbrica de validación que incluyó criterios como originalidad, efectividad, implementación, valoración y el impacto general esperado. Se utilizó una escala Likert del 1 al 5, donde 5 representa la valoración más alta. El puntaje máximo total posible fue de 30 puntos para cada uno de los evaluadores, lo que resulta de la valoración de los 6 ítems, considerando la sumatoria de todas las categorías evaluadas. Ejemplos de muestra (Anexo 6).

Los evaluadores, expertos en gestión empresarial y recursos humanos, analizaron las 5 etapas generales propuestas.

La validación realizada por la Dra. Laura Martínez, especialista en Gestión de Recursos Humanos, otorgó un puntaje de 30 puntos, lo que refleja un alto nivel de aceptación hacia la propuesta. Destacó la efectividad del diseño planteado para optimizar los procesos de selección y reclutamiento, subrayando la importancia de la capacitación del personal en el uso de herramientas de inteligencia artificial.

Por otro lado, el Dr. Roberto Sánchez, experto en Desarrollo Organizacional, otorgó un puntaje de 28 puntos, indicando que la propuesta está orientada a cubrir las necesidades estratégicas de la empresa. Sánchez destacó que las etapas de diagnóstico e implementación están bien fundamentadas, lo que asegura un plan de acción sólido y orientado a resultados.

La Mg. Grisel Pérez, especialista en Innovación en Talento Humano y Costo, otorgó una calificación perfecta de 30 puntos. Resaltó que la propuesta no solo aborda las deficiencias actuales en el proceso de selección, sino que también fomenta la creación de un ambiente laboral inclusivo y orientado a la retención de talento.

Finalmente, el Dr. Miguel Ortiz, consultor en Transformación Digital, evaluó la propuesta con 29 puntos. Ortiz enfatizó que las herramientas de inteligencia artificial planteadas son

innovadoras y prometen un impacto significativo en la reducción de tiempos y mejora de la calidad en los procesos de selección.

Tabla 4.

Resultados de la validación de la propuesta realizada por expertos

Ítems	Criterios	Validador 1	Validador 2	Validador 3	Validador 4	Promedio	V de Aiken	Límite Inferior	Límite Superior	Valoración
Evaluación de la propuesta	Originalidad	5	5	5	5	5	1	0,753	1	Aceptado
	Efectividad	5	4	5	5	4,75	1	0,753	1	Aceptado
	Diagnóstico	5	5	5	5	5	1	0,753	1	Aceptado
	Implementación	5	4	5	5	4,75	1	0,753	1	Aceptado
	Valoración económica	5	5	5	4	4,75	1	0,753	1	Aceptado
	Impacto general	5	5	5	5	5	1	0,753	1	Aceptado
VALOR FINAL								98,33	ACEPTABLE	
								%		

La validación de la propuesta se basó en la rúbrica que evalúa criterios clave como originalidad, efectividad, diagnóstico, implementación, valoración económica y el impacto general esperado. Utilizando la V de Aiken, se obtuvo un valor de 0.753, lo que respalda la validez de las evaluaciones realizadas. Esto indica un alto nivel de concordancia entre los evaluadores en relación

con los ítems analizados, reflejando la solidez del instrumento. Estos valores están expresados en términos de la valoración realizada por cada evaluador en una escala máxima de 5 para 6 ítems.

Los resultados obtenidos muestran una evaluación consistentemente positiva por parte de los cuatro expertos consultados. Todos destacaron la viabilidad de la propuesta, subrayando su potencial para transformar los procesos de selección y reclutamiento de la empresa MNK Electrodomésticos. En consecuencia, la propuesta es considerada altamente factible para su implementación, con un impacto esperado significativo en la eficiencia operativa y la retención de talento. Finalmente, se registra la validación, mediante la aceptación de la propuesta por parte de la Gerente general de MNK Electrodomésticos, Sra. Filandia O. Villacís Arellano (Anexo 5).

Instrumentos para validación según las alternativas seleccionadas

Los instrumentos de validación utilizados en este proyecto se seleccionaron considerando las alternativas propuestas para la implementación de inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento y selección en MNK Electrodomésticos. Entre estos instrumentos destacan las encuestas aplicadas a gerentes y personal administrativo, entrevistas semiestructuradas con expertos en tecnología y recursos humanos, y revisiones documentales sobre herramientas de IA aplicadas en empresas similares. Los valores recopilados fueron justificados mediante indicadores como el tiempo promedio para cubrir vacantes, el porcentaje de coincidencia de competencias en los candidatos seleccionados y la consecuente reducción en la tasa de rotación, los cuales se detallan en los anexos correspondientes.

Por ejemplo, los resultados de las encuestas (Anexo 3) reflejan un promedio de reducción del 60% en el tiempo de selección al implementar herramientas basadas en IA. La justificación de estos valores radica en datos empíricos obtenidos de estudios previos y en el diagnóstico situacional descrito en la matriz FODA (Capítulo 2), que subraya las debilidades y oportunidades que estas tecnologías pueden abordar. Los anexos también incluyen los cuestionarios utilizados, asegurando la transparencia y la replicabilidad del proceso de validación.

CONCLUSIONES

- La implementación de inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento y selección optimiza tiempos, aumenta la precisión en la elección de candidatos y reduce los costos operativos, contribuyendo a la mejora integral de la gestión de talento humano. Este enfoque se alinea con las exigencias de competitividad y sostenibilidad en el mercado actual.
- Las empresas que utilizan inteligencia artificial para procesos de selección de personal experimentan mejoras significativas en la calidad de las contrataciones, ya que reduce la rotación y asegura una mayor adecuación de los candidatos a los perfiles requeridos, generando un impacto positivo en el desempeño general de la organización.
- Persisten barreras como la percepción de altos costos, la falta de conocimiento sobre las herramientas y el temor al cambio. Estas limitaciones afectan principalmente a empresas como MNK Electrodomésticos, que operan en entornos competitivos y desafiantes, reduciendo su capacidad para modernizar procesos clave.
- La falta de un proceso estructurado en la selección de personal lleva a contrataciones poco efectivas, afectando la estabilidad y la seguridad organizacional, por ello, la formalización de estos procesos mediante el uso de IA permite abordar estos problemas de manera sistemática.
- En regiones que presentan persistentemente desafíos como inseguridad y migración irregular, la inteligencia artificial emerge como una herramienta estratégica para enfrentar dichos retos, debido a que la misma garantiza procesos de selección más rigurosos y promueve la estabilidad laboral, clave para la sostenibilidad empresarial.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar talleres y programas formativos para el personal encargado de la selección, enfocados en el manejo de herramientas de inteligencia artificial, sus beneficios y su implementación, con el objetivo de superar las barreras de desconocimiento y fomentar su adopción gradual.
- Considerar herramientas de inteligencia artificial asequibles y escalables que permitan automatizar tareas clave como el análisis de currículos y la evaluación preliminar de candidatos, facilitando así la transición tecnológica con una inversión controlada y un impacto inmediato en la eficiencia.
- Formalizar los perfiles de competencias para los puestos clave en la organización, integrando herramientas de inteligencia artificial que analicen tanto habilidades técnicas como blandas, permitiendo una mayor alineación entre los candidatos seleccionados y las necesidades organizacionales.
- Implementar un sistema de evaluación y monitoreo que permita medir el impacto de las herramientas de inteligencia artificial en los procesos de selección, considerando indicadores como tiempo de contratación, retención de empleados y adecuación al perfil seleccionado deben ser revisados periódicamente para garantizar la efectividad de las herramientas implementadas.
- Fomentar la confianza en el uso de inteligencia artificial mediante la divulgación de casos de éxito internos y externos, así como campañas de sensibilización sobre sus beneficios. Esto ayudará a construir una cultura organizacional orientada a la innovación y al uso estratégico de la tecnología en la gestión del talento humano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adriana, M. (2019). Ventajas e inconvenientes del reclutamiento 2.0. HRTrends. Recuperado de <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/ventajasinconvenientes-reclutamiento-2-0/>
- Alameda Castillo, M.T. (2021). Reclutamiento tecnológico. Sobre algoritmos y acceso al empleo. *Revista Temas laborales*, núm.159/2021. Págs. 11-51
- Albadalejo-Lijarcio, A. (2016). Tendencias actuales en reclutamiento de personal en el entorno de las grandes empresas.
- Ansorena Cao, Á. (1996). 15 pasos para la selección de personal con éxito: método e instrumentos. España: Editorial Pados Ibérica.
- Arias Schreiber, F. (2024). Violencia en Ecuador: Comercio de la frontera con Perú cae en un 80%. Infobae. Recuperado de <https://www.infobae.com/peru/2024/01/12/violencia-en-ecuador-comercio-de-la-frontera-con-peru-cae-en-un-80/>
- Aylagas Poza, Sandra (2023). Nuevas tendencias en reclutamiento y selección de personal. Facultad de Ciencias Empresariales y del Trabajo de Soria/ Universidad de Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/67681/TFG-O-2461.pdf?sequence=1>
- Balseca Ocaña, P. L. (2024). Manual del proceso de selección del personal para el Centro de Capacitación en Gastronomía y Turismo Magnifique de Tena.
- Bravo Ross, W. A., & Delgado Litardo, B. I. (2022). Selección de personal: Relevancia de las entrevistas vs. las pruebas psicológicas. *Revista Publicando*, 9(34), 41-56. <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2324>
- Cadiec. (2023). La delincuencia en el Ecuador: un problema complejo con soluciones complejas. Primera Plana. <http://cadiec.oe.espol.edu.ec/2023/08/20/la-delincuencia-en-el-ecuador-un-problema-complejo-con-soluciones-complejas/>


- Cassanello Foghini, N. (2023, octubre 11). Crisis de seguridad en Ecuador: pasado, presente y futuro. *Agenda Estado de Derecho*. <https://agendaestadodederecho.com/crisis-de-seguridad-en-ecuador/>
- CEPAL. (2020). La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19. <https://dds.cepal.org/redesoc/publicacion?id=5314>
- Chevalier Naranjo, S. (2024, marzo 4). ¿En qué países latinoamericanos hay más homicidios? Statista. Recuperado de <https://es.statista.com/grafico/17768/paises-con-las-tasas-de-homicidio-mas-altas-en-america-latina/>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGrawHill.
- Conscience., I. J. (2011). Reclutamiento en línea. [http://www.spentamexico.org/v4-n2/4\(2\)%2053-96.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n2/4(2)%2053-96.pdf)
- Cueva Mas, D. A., & Infante Ramírez, S. Y. (2024). *Propuesta para incrementar la rentabilidad de una empresa textil mejorando el proceso de reclutamiento y selección de los trabajadores utilizando transformación digital y lean six sigma* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <http://doi.org/10.19083/tesis/673962>
- Equipo editorial de Etecé. (2020, septiembre 24). Reclutamiento. *Enciclopedia Concepto*. <https://concepto.de/reclutamiento/>
- Espinosa García, D. (2024) La Inteligencia Artificial como Apoyo en los Procesos de la Administración Empresarial. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* Noviembre-diciembre 2024 Volumen 8 Número 6
- Euroinnova. (2024). Cómo funcionan los portales de empleo online. Recuperado de <https://www.euroinnova.com/blog/como-funcionan-los-portales-de-empleo-online>

- Fajardo Vargas, J. E. (2022). Inteligencia artificial aplicada al proceso de selección de personal. *Revista Polo del Conocimiento*, (Edición núm. 85) Vol. 8, No 9, septiembre 2023, pp. 726-740, ISSN: 2550 - 682X
- García Chuqui, L. V. (2023). *La inteligencia artificial aplicada a los procesos de reclutamiento de personal de las empresas de servicios de Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad Politecnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/UPS-GT004840>
- García, M. D. C. M. (2023). La inteligencia artificial. Custodia de la seguridad y salud de las personas trabajadoras. *e-Revista Internacional de la Protección Social*, 219-237.
- Garijo de Miguel, S. (2014). La importancia de los recursos humanos en la eficacia de la empresa.
- Gonzabay, I. & Pacheco, Si. (2024). El rol de la Inteligencia Artificial en los procesos de reclutamiento y selección en la Gestión del Talento Humano. *Reincisol*, 3(6), pp. 3880-3902. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(6\)3880-3902](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)3880-3902)
- Gu, Y., Guo, S., Qin, X., Wang, Z., Zhang, C., & Zhang, T. (2022). Global Justice Index Report 2021. *Chinese Political Science Review*, 7(3), 322-465. <https://doi.org/10.1007/s41111-022-00220-w>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Infojobs. (2022). Casi 6 de cada 10 empresas consultan las redes sociales de una persona antes de contratarla, 10 puntos porcentuales más que en 2021. <https://nosotros.infojobs.net/prensa/notas-prensa/>
- Iturbide, S. (2022). *La inteligencia artificial en los procesos de selección* [Tesis de grado en Administración y Dirección de Empresas, Universidad Politécnica de Valencia]. Universidad Politécnica de Valencia (UPV) <https://riunet.upv.es/handle/10251/185552>
- Jácome, F. A. R., Jácome, A. R., Ayala, M. R. P., & Guillén, G. E. B. (2024). Integración de la inteligencia artificial en el aula: Eficacia y desafíos. *Sinergia Académica*, 7(3), 404-412.

- Jumbo, G. (2019). La inteligencia artificial y su impacto en los procesos de seleccion. Loja, Ecuador.
<https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/8166/JUMBO%20QUICHIMBO%2c20GABRIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- León Varela, B. F., Arroyo Carrillo, L. A., Vargas Montealegre , A. R., & Reigosa Lara , A. (2024). Inteligencia artificial para los procesos de Gestión del Talento Humano. *Dominio De Las Ciencias*, 10(4), 182–203. <https://doi.org/10.23857/dc.v10i4.4057>
- López, J. I. P. (2023). Inteligencia artificial y contratación laboral. *Revista de Estudios Jurídico-Laborales y de Seguridad Social (REJLSS)*, 7, 186-205.
- López, R; Avello, R. Palmero, D. Sánchez, S. & Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas *Revista Cubana de Medicina Militar*. 2019;48(2 sup):441-450. http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v48s1/1561-3046-mil-48-s_e390.pdf
- Marketer, B. D. (2018,). Inteligencia artificial aplicada a la automatización de recursos humanos. Big Data Marketer. <http://www.bigdatasocial.com/inteligencia-artificial-aplicada-automatizacion-recursos-humanos/>
- Martinez Hidalgo, H. (2022). Contratación de Personal mediante uso de Inteligencia Artificial. <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/142389/6/hectormhTFM0122memoria.pdf>
- Melo, S. (2018). La importancia de la tecnología en los negocios. *Datascopie.io*. <https://datascopie.io>
- Ministerio del Interior. (2024). Boletín anual de homicidios intencionales en Ecuador 2023. Observatorio Ecuatoriano del Crimen Organizado. <https://oeco.padf.org/wp-content/uploads/2024/04/OECO.-BOLETIN-ANUAL-DE-HOMICIDIOS-2023.pdf>
- Naranjo Gaibor, J. (2025). Inteligencia artificial y el proceso de reclutamiento y selección de recursos humanos. *Journal of Science and Research*, 10(1), 110–123. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/3319>

- OIM & ACNUR. (2024). OIM y ACNUR aplauden los esfuerzos de Ecuador para la regularización de las personas refugiadas y migrantes de Venezuela. <https://www.iom.int/es/news/oim-y-acnur-aplauden-los-esfuerzos-de-ecuador-para-la-regularizacion-de-las-personas-refugiadas-y-migrantes-de-venezuela>
- OIT. (2022). Análisis de la afectación de la pandemia de la COVID-19 en el riesgo de informalidad laboral y pobreza en el Ecuador. OIT Países Andinos. https://www.iess.gob.ec/documents/10162/27352709/18_Analisis_de_la_afectacion_de_la_pandemia_de_la_COVID19.pdf
- Olarte Encabo, S. (2020). La aplicación de inteligencia artificial a los procesos de selección de personal y ofertas de empleo: impacto sobre el derecho a la no discriminación. *Documentación laboral*, (119), 79-98.
- Paredes, B., Santos, D., Olmo, S. del, Gandarillas, B., & Briñol, P. (2019). La evaluación de candidatos en un proceso de selección de personal: Preferencia por la experiencia sobre el potencial en contextos desfavorables. *Revista Anales de Psicología*, 35(3), 514-520. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.35.3.334771>
- Rico Sesé, J. (2023). *Nuevos retos para el diseño y la comunicación: La inteligencia artificial en los procesos creativos del diseño gráfico* (tesis doctoral). Universitat Politècnica de València.
- Salgado, V. (2017). Derechos humanos e inteligencia artificial: leyes de la robótica en la UE. Pintos y Salgado Abogados. <https://pintossalgado.com/2017/03/17/derechos-humanos-e-inteligencia-artificial-leyes-de-larobotica-en-la-ue/>
- Salinas Rodríguez, J. M., & Malpartida Gutiérrez, J. N. (2020). Evolución del proceso de reclutamiento de personal en las empresas latinoamericanas. *Revista Alpha Centauri*, 1, 26-43. <https://doi.org/10.47422/ac.v1i3.17>

- Santos, D. (2023). Reclutamiento online: 9 prácticas para 2024. Hubspot. <https://blog.hubspot.es/marketing/reclutamiento-online>
- Savelli, L. (2022). El cuaderno de la Coordinadora Residente: Huaquillas y Tumbes. ONU Ecuador. <https://ecuador.un.org/es/208353-el-cuaderno-de-la-coordinadora-residente-huaquillas-y-tumbes>
- Savelli, L. (2024). Ecuador hace frente al aumento de la violencia y el crimen organizado. Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible. Recuperado de <https://unsdg.un.org/es/latest/blog/ecuador-hace-frente-al-aumento-de-la-violencia-y-el-crimen-organizado>
- Soriano Arnanz, A. (2022). El uso de la inteligencia artificial en la selección y gestión del personal de las administraciones públicas. Documentación Administrativa. *Nueva época*, 9, 11-25. <https://doi.org/10.24965/da.11148>
- Takeyas, B. L. (2007). Introducción a la inteligencia artificial. Instituto Tecnológico de Nuevo Laredo.
- Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. México: Limusa.
- Vértice, P. (2004). Recursos humanos: Selección del personal. España: Editorial Vértice.
- Vértice. (2008). Selección de personal. España: Editorial Vértice.
- Villón Suárez, E. (2022). Impacto de la Inteligencia Artificial en la selección del personal para las pymes. Trabajo de titulación Ingeniero en Ciencias de la Computación. Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/22845>
- Yáñez Sarmiento, M. M., Yáñez Sarmiento, J. R., & Morocho Espinoza, J. M. (2018). Importancia de los recursos humanos en las micro, pequeñas y medianas empresas del Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 89–93. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200089&lng=es&tlng=es

 UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DEL ECUADOR	TRABAJO DE TITULACIÓN
--	------------------------------

ANEXOS

ENTREVISTA 1

Anexo 1. Entrevistas Realizadas a los Administradores de Sucursal y al Gerente General

	UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DEL ECUADOR
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	
PROYECTO: La Inteligencia Artificial Aplicada a los Procesos de Selección y Reclutamiento de Personal de la Empresa MNK Electrodomésticos de la Ciudad de Huaquillas.	
Fecha de entrevista:	25 – octubre – 2024
Entrevistado:	Filandia Villacis Arellano
Cargo:	Gerente Propietaria
Objetivo: Identificar las prácticas de reclutamiento y selección de personal en el contexto de la emergencia de la IA	
Preguntas para la entrevista 1.- ¿Qué técnicas y métodos utiliza usted en su empresa para la selección y contratación de nuevo personal?	





Se receptaba el pedido para cubrir una vacante en cualquier área, si se tenía un perfil recomendado se lo escogía directamente, caso contrario se publicaba en las redes sociales de la empresa o se buscaba con amistades de otras empresas.

2.- ¿Cree que el escoger al personal de la forma que describió ha sido lo apropiado para la empresa? ¿Por qué?

No ha sido lo apropiado, el aceptar recomendados para cubrir vacantes ocasiona que se opte por personas que no tienen la preparación ni el carisma para el puesto y en otros casos el no saber la procedencia o comprobar sus documentos ha ocasionado que en unos casos se tenga perdidas de mercancías en las bodegas y en otros que nuestros propios vendedores le hagan la competencia a la empresa ofreciendo productos que no son nuestros.

3.- ¿Usted ha escuchado sobre la inteligencia artificial?

Sí, tengo entendido que son herramientas que se pueden usar en todos los campos donde se emplea la informática y facilita el trabajo al igual que reduce el tiempo.

4.- ¿Usted estaría de acuerdo en utilizar herramientas de inteligencia artificial para realizar la selección de personal de su empresa?


Sí, ya que esto nos permitiría escoger al personal adecuado para cada área, se reduciría el tiempo para la filtración de datos y se puede comprobar la información que nos proporcionan los postulantes a un cargo.

5.- ¿Cuál sería su mayor obstáculo para no tener acceso al uso de la inteligencia artificial en su empresa?

El principal obstáculo sería la cuestión económica, depende el costo que esta tecnología represente para la empresa y compararla con el beneficio que nos traerá.

6.- ¿Con la información que nosotros le entreguemos sobre el beneficio de usar inteligencia artificial en su empresa, en que tiempo la podría poner en práctica?



 UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DEL ECUADOR	TRABAJO DE TITULACIÓN
--	------------------------------

Se la podría poner en práctica desde mediados del mes de octubre ya que estamos a las vísperas de empezar la temporada navideña y se debe contratar personal para todas las tiendas.

7.- ¿Cuántos empleados tiene su empresa?

Tenemos 27 empleados

ENTREVISTA 2

	UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DEL ECUADOR
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	
PROYECTO: La Inteligencia Artificial Aplicada a los Procesos de Selección y Reclutamiento de Personal de la Empresa MNK Electrodomésticos de la Ciudad de Huaquillas.	
Fecha de entrevista:	27 – octubre – 2024
Entrevistado:	Jeyson Terreros Cabrera
Cargo:	Administrador Tienda Machala
Objetivo: Identificar las prácticas de reclutamiento y selección de personal en el contexto de la emergencia de la IA	
Preguntas para la entrevista 1.- ¿Qué proceso sigue en su local para solicitar la contratación del personal nuevo?	





Se inicia con la vacante que deja un empleado que ha salido de la empresa, luego se coordina con la encargada del área administrativa sobre el proceso que llevara para la contratación del nuevo personal.

2.- ¿Usted interviene en el proceso de contratación de nuevo personal?

No, desde mi local solo se comunica la salida o la vacante que se tiene y todo el trámite se lo hace en la matriz en Huaquillas.

3.- ¿Cuál es su criterio por la inconformidad que manifiestan algunos empleados que abandonan o son reemplazados en su puesto de trabajo?

Existen empleados que son contratados y no se les ha explicado sobre lo que tienen que hacer en el puesto al que van u otros que no cumplen con el perfil del puesto de trabajo.

4.- ¿Qué tan habitual es el cambio o reemplazo de personal?

Por lo general se hacen cambios cada 4 meses de un empleado.

5.- ¿Cuántos empleados maneja usted?

A mi cargo tengo 6 empleados

6.- ¿En el local a su cargo, usted puede resolver conflictos laborales?


Si, tengo esa potestad dependiendo del tipo de conflicto y buscando que esos problemas no se vuelvan a repetir.

7.- ¿Usted ha escuchado sobre la inteligencia artificial?

Si, es algo que se viene escuchado desde hace unos 4 años y en este año ha sonado más con lo del Chat GPT.


8.- ¿Estaría usted de acuerdo en utilizar herramientas de inteligencia artificial para que su local este enlazado con las otras sucursales y con la matriz y las áreas administrativa y operativa de la empresa?



 UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DEL ECUADOR	TRABAJO DE TITULACIÓN
--	------------------------------

Sí, con esto agilizaríamos todos los procesos como ventas, despacho, cobros, créditos, asistencia del personal, nómina y pagos a proveedores.

ENTREVISTA 3

	UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DEL ECUADOR
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	
PROYECTO: La Inteligencia Artificial Aplicada a los Procesos de Selección y Reclutamiento de Personal de la Empresa MNK Electrodomésticos de la Ciudad de Huaquillas.	
Fecha de entrevista:	30 – octubre – 2024
Entrevistado:	Estela Veliz Aguilar
Cargo:	Administradora matriz Huaquillas
Objetivo: Identificar las prácticas de reclutamiento y selección de personal en el contexto de la emergencia de la IA	
Preguntas para la entrevista 1.- ¿Qué proceso sigue en su local para solicitar la contratación del personal nuevo? Por ser la matriz aquí todos los procesos son realizados por la encargada del área administrativa, desde la formulación de la vacante hasta el contrato del nuevo personal.	





2.- ¿Usted interviene en el proceso de contratación de nuevo personal?

No, como ya lo indiqué anteriormente, todo lo hace el área administrativa.

3.- ¿Cuál es su criterio por la inconformidad que manifiestan algunos empleados que abandonan o son reemplazados en su puesto de trabajo?

Hay empleados que no cumplen con los requisitos que se necesitan para el puesto que ocupan y otros que no se adaptan a la presión del trabajo por lo que prefieren abandonar la empresa.

4.- ¿Qué tan habitual es el cambio o reemplazo de personal?

Se cambia o se contrata por lo general cada 5 o 6 meses.

5.- ¿Cuántos empleados hay en la matriz?

A mi cargo tengo 11 empleados

6.- ¿En el local a su cargo, usted puede resolver conflictos laborales?

Si, pero en problemas pequeños, para esto está el área administrativa o la Sra. Gerente dependiendo de la gravedad.


7.- ¿Usted ha escuchado sobre la inteligencia artificial?

Si, es algo que está de moda y en la universidad se hablaba en las clases de ofimática.

8.- ¿Estaría usted de acuerdo en utilizar herramientas de inteligencia artificial para que su local este enlazado con las otras sucursales y con la matriz y las áreas administrativa y operativa de la empresa?

Sí, pero en mi local si se tiene esa facilidad por estar funcionando aquí las oficinas de Gerencia, administrativa y operativa.



	TRABAJO DE TITULACIÓN
---	------------------------------

ENTREVISTA 4

	UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DEL ECUADOR
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	
PROYECTO: La Inteligencia Artificial Aplicada a los Procesos de Selección y Reclutamiento de Personal de la Empresa MNK Electrodomésticos de la Ciudad de Huaquillas.	
Fecha de entrevista:	30 – octubre – 2024
Entrevistado:	Roberto Quichimbo Chanba
Cargo:	Administrador sucursal Huaquillas y Bodega
Objetivo: Identificar las prácticas de reclutamiento y selección de personal en el contexto de la emergencia de la IA	
Preguntas para la entrevista 1.- ¿Qué proceso sigue en su local para solicitar la contratación del personal nuevo? Todo lo relacionado con el personal se lo comunica a las oficinas administrativas, en mi caso yo sugiero el perfil del candidato para completar la vacante. 2.- ¿Usted interviene en el proceso de contratación de nuevo personal? No, solo sugiero el perfil que debe cumplir.	





3.- ¿Cuál es su criterio por la inconformidad que manifiestan algunos empleados que abandonan o son reemplazados en su puesto de trabajo?

No se adaptan a la presión y responsabilidad del puesto ya que hay algunos empleados que no cumplen los requerimientos para ese cargo.

4.- ¿Qué tan habitual es el cambio o reemplazo de personal?

Por funcionar anexo a esta sucursal la bodega de la empresa y el área de ventas, existe una rotación de personal constante, diría cada 2 o 3 meses.

5.- ¿Cuántos empleados maneja usted?

A mi cargo tengo 8 empleados

6.- ¿En el local a su cargo, usted puede resolver conflictos laborales?

Si tengo la potestad en problemas pequeños, asuntos mayores se maneja desde el área administrativa o la Sra. Gerente.

7.- ¿Usted ha escuchado sobre la inteligencia artificial?

Si, es algo que ahoya ya se está enseñando hasta en las escuelas

8.- ¿Estaría usted de acuerdo en utilizar herramientas de inteligencia artificial para que su local este enlazado con las otras sucursales y con la matriz y las áreas administrativa y operativa de la empresa?

En mi local se tiene los equipos de bodega con un programa que se basa en la inteligencia artificial para ingresos, egresos y todo tipo de movimiento de la mercadería.

Anexo 2. Cuestionario de Validación de la Propuesta

Aspectos para evaluarse	Totalmente en desacuerdo	2	3	4	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
Originalidad					
La propuesta presentada es original y responde a las necesidades propias del conetexto					
Efectividad					
La propuesta del plan presentada es efectiva en términos de solución del problema planteado					
Diagnóstico					
La fase de diagnóstico, sus instrumentos y los resultados del mismo se ajustan a las características de la propuesta del plan					
Implementación					
La propuesta cuenta con los aspectos formales que la califican como viable para su implementación futura					
Valoración económica					
El valor de la inversión de la propuesta es aceptable, con una relación costo-beneficio favorable					
Impacto general					
La propuesta fomenta la eficiencia del proceso para los que se diseña					
Evaluador:					

Anexo 3. Cuestionario de recopilación de datos

CUESTIONARIO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

La presente encuesta tiene como objetivo analizar las ventajas, limitaciones y oportunidades del uso de herramientas de Inteligencia Artificial en los procesos de selección y reclutamiento de personal en MNK Electrodomésticos, ubicada en la ciudad de Huaquillas. Su experiencia y conocimiento en esta área son fundamentales para enriquecer nuestra investigación y generar propuestas que mejoren la eficiencia y calidad en la gestión del talento humano en la empresa.

Toda la información proporcionada será manejada con absoluta confidencialidad y será utilizada únicamente para fines académicos. Le solicitamos responder con total sinceridad y precisión, utilizando la escala de valoración proporcionada o seleccionando "Sí" o "No", según corresponda.

Agradecemos profundamente su colaboración y el tiempo dedicado para responder este cuestionario, el cual es esencial para el desarrollo de nuestra investigación.

Preguntas del cuestionario	SI	NO	NO	Responde
1. ¿Cree que la compra de equipos informáticos y de software es un gasto para una empresa?				
2. ¿Considera bueno que una empresa decida la implementación de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial?				

3. ¿Considera que con el reclutamiento que utiliza herramientas de inteligencia artificial se puede lograr unificar las bolsas laborales en un solo canal?			
4. ¿Recomendaría usted que en las diversas empresas utilicen herramientas de inteligencia artificial en el área de talento humano?			
5. ¿Cree que es adecuado que las empresas usen la inteligencia artificial para el reclutamiento de colaboradores?			
6. ¿Considera que el uso de la inteligencia artificial optimiza tiempos en los procesos de selección?			
7. ¿Considera que el uso de herramientas de inteligencia artificial permite recoger datos que facilitan la toma de decisiones en los procesos de selección?			
8. ¿Considera usted que las empresas que utilizan herramientas de inteligencia artificial en el reclutamiento de personal pueden revelar nuevas habilidades y aptitudes de los postulantes?			
9. ¿Cree usted que la utilización de herramientas de inteligencia artificial en el reclutamiento de personal dificulta la evaluación de aspectos intangibles (emociones, flexibilidad en el trabajo o la creatividad) de los postulantes ?			
10. ¿Cree usted que la ventaja del uso de la inteligencia artificial es brindar seguridad para elegir al candidato idóneo para el puesto ofertado?			
11. ¿Considera que con el uso de herramientas de inteligencia artificial existe seguridad y exactitud como ventajas en comparación con la selección tradicional?			

12. ¿En su empresa utilizan herramientas de la inteligencia artificial para procesos internos?			
13. ¿Conoce usted alguna herramienta de inteligencia artificial para el área de talento humano con la que se pueda realizar procesos de selección de personal?			
14. ¿Cree que la ventaja del uso de la inteligencia artificial es brindar efectividad para encontrar al candidato idóneo para el puesto ofertado?			
15. Considera que el único fin de las herramientas de inteligencia artificial es encontrar un candidato idóneo en el menor tiempo que cumpla todos los requisitos establecidos para el puesto?			
16. ¿Su empresa realiza el reclutamiento de personal mediante alguna herramienta de IA?			

Gracias por su colaboración

Anexo 4. *Matriz de consistencia Metodológica para el cuestionario*

Variables	Dimensiones de análisis de las variables	Indicadores	Preguntas	Observaciones
Uso de inteligencia artificial en procesos de selección	Nivel de adopción de tecnologías Conocimientos sobre uso de IA	Porcentaje de uso de herramientas IA, Porcentaje de compra de equipos Conocimientos de herramientas	1.¿Cree que la compra de equipos informáticos y de software es un gasto para una empresa? 4.¿Recomendaría usted que en las diversas empresas utilicen herramientas de inteligencia artificial en el área de talento humano? 5.¿Cree que es adecuado que las empresas usen la inteligencia artificial para el reclutamiento de colaboradores? 12.¿En su empresa utilizan herramientas de la inteligencia artificial para procesos internos? 13.¿Conoce usted alguna herramienta de inteligencia artificial para el área de talento humano con la que se pueda realizar procesos de	Fajardo (2022); Jumbo (2019); García (2023)



			selección de personal? 16¿Su empresa realiza el reclutamiento de personal mediante alguna herramienta de IA?	
Idoneidad y Eficiencia en el proceso de selección	Beneficios de la IA. Adecuación al perfil. Satisfacción de los empleados.	Tiempo promedio para cubrir vacantes. Satisfacción con el proceso Efectividad en la idoneidad.	2¿Considera bueno que una empresa decida la implementación de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial? 3¿Considera que con el reclutamiento que utiliza herramientas de inteligencia artificial se puede lograr unificar las bolsas laborales en un solo canal? 6¿Considera que el uso de la inteligencia artificial optimiza tiempos en los procesos de selección? ¿Considera que el uso de herramientas de inteligencia artificial permite recoger datos que facilitan la toma de decisiones en los	Fajardo (2022); Martínez (2022)





en el reclutamiento de personal dificulta la evaluación de aspectos intangibles (emociones, flexibilidad en el trabajo o la creatividad) de los postulantes ?

10. ¿Cree usted que la ventaja del uso de la inteligencia artificial es brindar seguridad para elegir al candidato idóneo para el puesto ofertado?

11. ¿Considera que con el uso de herramientas de inteligencia artificial existe seguridad y exactitud como ventajas en comparación con la selección tradicional?
