

Proceso de Reclutamiento y selección de personal en la era de la inteligencia artificial: retos y oportunidades en la ciudad de Guayaquil, Ecuador

Recruitment and selection process of personnel in the era of artificial intelligence: Challenges and opportunities in Guayaquil, Ecuador

VERDEZOTO, Jessica D¹.

MOLINA, Jean C².

REIGOSA, Alejandro³.

PÉREZ, de Armas Marle⁴.

Resumen:

Este estudio explora cómo la inteligencia artificial puede ser implementada de manera responsable en el contexto laboral, particularmente con el proceso de reclutamiento y selección de personal en empresas grandes de Guayaquil, asegurando que su uso no solo mejore la eficiencia, sino que también contribuya a un entorno laboral más justo e inclusivo. La investigación permite identificar los retos tecnológicos, éticos y culturales específicos en el contexto empresarial guayaquileño, proporcionando un marco de referencia para este sector al integrar la inteligencia artificial en sus procesos de gestión de capital humano de manera que beneficie a los actores involucrados.

Palabras Claves: inteligencia artificial, reclutamiento, selección

Abstract:

This study explores how artificial intelligence can be implemented responsibly in the work context, particularly with the recruitment and selection process of personnel in large companies in Guayaquil, ensuring that its use not only improves efficiency, but also contributes to a fairer and more inclusive work environment. The research allows us to identify the specific technological, ethical and cultural challenges in the Guayaquil business context, providing a framework of reference for this sector by integrating artificial intelligence into its human capital management processes in a way that benefits the actors involved.

Keywords: artificial intelligence, recruitment, selection

¹ Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social, Maestrante de Administración y Dirección de Empresas, Universidad Bolivariana del Ecuador, Duran, Provincia del Guayas. jdverdezotol@ube.edu.ec

² Ingeniero en Networking y Telecomunicaciones, especialista en seguridad perimetral de centro de datos, Profesional en Cybersecurity con la marca Fortinet, Consultor de Tecnología, Maestrante de Administración y Dirección de Empresas, Universidad Bolivariana del Ecuador, Duran, Provincia del Guayas, jcmolinas@ube.edu.ec

³ Jefe de departamento de diseño curricular. Universidad Bolivariana del Ecuador, Duran, Provincia del Guayas. Ecuador, areigosal@ube.edu.ec

⁴ Coordinado de carrera de Ingeniería Industrial. Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez". Cuba. marletp@ucf.edu.cu

1. Introducción

A nivel internacional, la adopción de la inteligencia artificial (IA) en el ámbito empresarial ha crecido considerablemente en las últimas décadas. Según un informe de McKinsey & Company (2022), las empresas que incorporan IA en sus operaciones experimentan mejoras en la eficiencia, la toma de decisiones y la innovación, lo que les permite mantenerse competitivas en un mercado global cada vez más digitalizado. La automatización de procesos mediante IA no solo optimiza tareas operativas, sino que también mejora la experiencia del cliente y facilita la personalización de servicios, lo que es esencial para las empresas que buscan diferenciarse en sectores altamente competitivos. En este contexto, los avances en IA permiten una integración más profunda de la tecnología en procesos clave como la selección de personal, la atención al cliente y la gestión de la cadena de suministro (Dastin, 2023).

Particularmente, la ciudad de Guayaquil se caracteriza por la concentración de importantes polos industriales que agrupan una diversa gama de empresas nacionales e internacionales. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2023), el 0,4% de las empresas del país son grandes, lo que equivale a un total de 5.154 empresas, de las cuales 1.700 se encuentran en Guayaquil, representando aproximadamente el 33% de las grandes empresas del Ecuador dedicada principalmente a la industria manufacturera, comercio, logística y transporte, servicios financieros y tecnología y telecomunicaciones. Uno de los principales centros de actividad económica de la ciudad es el Parque Empresarial Colón, ubicado en Guayaquil. Según la Cámara de Industrias de Guayaquil (2023), este parque alberga a 414 empresas, de las cuales el 30% están dedicadas a la industria alimentaria y bebidas, el 12% son aseguradoras, otro 12% son entidades bancarias, un 12% corresponden a logística y servicios, el 12% al comercio al por mayor y menor, el 5% al sector tecnológico y turístico, y el 3% a manufactura.

Aunque la adopción de herramientas de inteligencia artificial (IA) en Guayaquil aún se encuentra en una fase inicial, está comenzando a ganar relevancia en empresas innovadoras y en sectores que buscan diferenciarse en un mercado altamente competitivo (Cámara de Comercio de Guayaquil, 2023). Sin embargo, la implementación de tecnologías emergentes como la IA enfrenta desafíos significativos, tales como la falta de infraestructura tecnológica adecuada, la resistencia al cambio organizacional y la escasez de talento capacitado en IA (Ministerio del Trabajo, 2023).

Los procesos tradicionales de reclutamiento y selección de personal en Guayaquil siguen siendo predominantemente manuales y se basan en criterios subjetivos. Estas prácticas incluyen la publicación de vacantes en medios convencionales, la revisión manual de currículos, la realización de entrevistas presenciales y la verificación de referencias personales (Gómez, 2022). A pesar de ser ampliamente utilizados, estos procesos presentan varias limitaciones. En primer lugar, son procedimientos lentos que requieren una considerable inversión de tiempo y recursos humanos, lo cual genera costos adicionales. Además, están sujetos a sesgos inconscientes por parte de los reclutadores, lo que puede comprometer la objetividad y, en consecuencia, la calidad de las decisiones de contratación. La falta de estandarización en la evaluación de los candidatos puede derivar en decisiones arbitrarias, perpetuando desigualdades dentro de las organizaciones. Estos problemas, entre otros, pueden ser mitigados mediante la implementación de la inteligencia artificial (IA), la cual ofrece soluciones tecnológicas avanzadas para acelerar los procesos, reducir los sesgos y mejorar la precisión en la selección de candidatos (Smith y Johnson, 2021).

La integración de la IA en los procesos de reclutamiento y selección de personal ofrece diversas ventajas frente a los métodos tradicionales. Por ejemplo, la IA permite una mayor eficiencia en el proceso de contratación al automatizar tareas repetitivas, como la preselección de candidatos y la evaluación inicial de currículos, lo que reduce el tiempo de contratación (Chamorro-Premuzic *et al.*, 2020). Además, los algoritmos pueden identificar

patrones y competencias que podrían pasar desapercibidos para los reclutadores humanos, mejorando así la calidad de las decisiones de selección. También se destaca la capacidad de personalizar el proceso de selección, adaptándolo a las necesidades específicas de la empresa y el puesto a cubrir (Chamorro-Premuzic *et al.*, 2020). Sin embargo, no está exento de desventajas, como el riesgo de sesgos algorítmicos, que podrían reflejar o incluso amplificar las desigualdades existentes si los algoritmos no están bien diseñados, y la despersonalización del proceso, que puede afectar negativamente la experiencia de los candidatos (Binns, 2021). Además, la inversión inicial requerida para la implementación de estas tecnologías puede ser elevada, oscilando entre \$10,000 y \$50,000 anuales, dependiendo de la magnitud de la empresa y de las herramientas tecnológicas implementadas (Brynjolfsson *et al.*, 2021).

Para implementar tecnologías de IA en el reclutamiento y selección de personal, las empresas deben contar con una infraestructura tecnológica robusta. Esto incluye sistemas de almacenamiento en la nube, software especializado en análisis de datos y una formación continua del personal en el uso de estas tecnologías (Davenport & Ronanki, 2020). En el contexto de Guayaquil, marcado por altos niveles de desempleo e informalidad, la adopción de IA se ve afectada por barreras significativas, tales como la brecha tecnológica, la falta de infraestructura adecuada y la resistencia cultural dentro de las organizaciones. Asimismo, se presenta el riesgo de que los algoritmos perpetúen sesgos de género, raza o clase social, lo que podría afectar negativamente la equidad y diversidad en el entorno laboral.

A partir de lo anterior, el problema central que aborda esta investigación es la falta de adopción efectiva de la inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento y selección de personal de las empresas grandes de Guayaquil, a pesar de su potencial para mejorar y optimizar estos procesos. En este sentido, el objetivo de la investigación es analizar los retos y oportunidades que enfrentan las empresas del parque empresarial de Guayaquil en la implementación de la inteligencia artificial en sus procesos de reclutamiento y selección de personal, considerando tanto las barreras tecnológicas y culturales como las oportunidades de mejora en la eficiencia, equidad y calidad de las contrataciones.

1.1. Reclutamiento y selección utilizando inteligencia artificial (IA) en grandes empresas del Ecuador

La inteligencia artificial (IA) ha transformado diversos sectores a nivel global, y el ámbito del reclutamiento y la selección de personal no es la excepción. En Ecuador, las grandes empresas han comenzado a adoptar tecnologías basadas en IA para optimizar sus procesos de contratación, lo que ha permitido mejorar la eficiencia y efectividad en la selección de candidatos. El uso de herramientas de IA en el proceso de reclutamiento permite a las empresas filtrar grandes volúmenes de aplicaciones de manera más rápida y precisa. Según un estudio de Preciado (2021), las empresas que implementan sistemas de IA pueden reducir el tiempo de contratación en un 30 %, lo que resulta en una experiencia más ágil tanto para los reclutadores como para los postulantes. Estas tecnologías, que incluyen desde chatbots para la interacción inicial con los candidatos hasta algoritmos de análisis de datos que evalúan la idoneidad de los postulantes, están cambiando la forma en que se lleva a cabo la selección de personal en el país.

No obstante, el uso de IA también plantea desafíos éticos y de sesgo. Martínez y Rodríguez (2022) señalan que, si bien la IA puede mejorar la objetividad en la selección, existe el riesgo de que los algoritmos utilizados reproduzcan sesgos existentes en los datos históricos. Por lo tanto, es crucial que las empresas implementen medidas de supervisión y ajuste en sus modelos de IA para garantizar un proceso de selección equitativo. En Ecuador, empresas como "Cerveza Pilsener" y "Banco Pichincha" han comenzado a integrar estas tecnologías en sus procesos de recursos humanos, con el objetivo de no solo optimizar la selección de candidatos, sino también de mejorar la experiencia del empleado durante todo el ciclo de vida laboral (González, 2023). Estas iniciativas

reflejan una tendencia creciente hacia la digitalización y la innovación en el ámbito laboral, que se espera continúe en los próximos años. Es decir, la implementación de la inteligencia artificial en el reclutamiento y la selección de personal en las grandes empresas del Ecuador y en especial en Guayaquil, representa una oportunidad significativa para mejorar la eficiencia del proceso. Sin embargo, es fundamental que las organizaciones sean conscientes de los desafíos éticos que esto conlleva y trabajen para mitigar cualquier posible sesgo en los procesos de selección.

2. Metodología

El propósito de esta investigación es analizar los retos y oportunidades que enfrentan las empresas del parque empresarial de Guayaquil en la implementación de la inteligencia artificial (IA) en sus procesos de reclutamiento y selección de personal. Para ello, se utilizó una metodología cuantitativa, basada en la aplicación de una encuesta estructurada. A continuación, se describe detalladamente el diseño, la población y los instrumentos utilizados para la recolección de datos.

2.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es de tipo descriptivo y correlacional, dado que busca identificar y analizar las relaciones entre la implementación de la IA en los procesos de selección y los beneficios y desafíos asociados. Según Creswell y Poth (2021), las investigaciones descriptivas permiten obtener una visión general de un fenómeno, mientras que las correlacionales permiten establecer relaciones entre variables. La encuesta fue diseñada con el fin de recopilar datos cuantitativos que permitan medir las percepciones de las empresas sobre el uso de la IA en el reclutamiento.

2.2. Población y muestra

La población de estudio está compuesta por empresas grandes ubicadas en la ciudad de Guayaquil, que incluyen las empresas que se encuentran en el Parque Empresarial Colón y fuera del mismo. Según la Cámara de Industrias de Guayaquil (2023) en la ciudad de Guayaquil existen aproximadamente 1700 empresas grandes de distintos sectores económicos, lo que permite un panorama diverso para la investigación.

Se seleccionó una muestra aleatoria estratificada de 389 empresas de diversos sectores (alimentos y bebidas, seguros, logística, comercio, tecnología, etc.). Esta muestra fue escogida con el objetivo de que las empresas representaran una diversidad de experiencias con la implementación de IA. Dentro de cada empresa, los encuestados fueron gerentes de recursos humanos, directores de selección de personal o responsables de las áreas de innovación tecnológica, ya que son las personas encargadas de la toma de decisiones sobre la incorporación de tecnologías emergentes en los procesos de recursos humanos.

2.3. Instrumento de recolección de datos

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue una encuesta estructurada. Esta encuesta constó de seis preguntas cerradas y dos abiertas, diseñadas para obtener información relevante sobre el uso de la inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento y selección. Las preguntas abordaron aspectos tales como:

- Utilización de IA en el reclutamiento.
- Beneficios percibidos de implementar IA.
- Recomendación sobre el uso de IA en los procesos de selección.
- Opinión sobre la competitividad que otorga la IA.

- Evaluación de la eficiencia del proceso de selección utilizando IA en comparación con métodos tradicionales.

Las preguntas fueron estructuradas para obtener tanto información cuantitativa, mediante escalas de Likert, como cualitativa, a través de respuestas abiertas breves cuando fue necesario. Según Pardo y Paredes (2020), este tipo de escalas son útiles para medir actitudes y percepciones. Los resultados fueron tabulados y analizados utilizando herramientas estadísticas descriptivas.

2.4. Procedimiento

La recolección de datos se llevó a cabo de manera online durante un período de tres meses (de octubre a diciembre de 2024). Las encuestas fueron enviadas por correo electrónico a los responsables de recursos humanos en las empresas seleccionadas. El envío incluyó una carta de consentimiento informando sobre los objetivos del estudio, la confidencialidad de los datos y el tiempo estimado para completar la encuesta (aproximadamente 10 minutos). Para asegurar una alta tasa de respuesta, se realizaron seguimientos a través de correos electrónicos y llamadas telefónicas a las empresas que aún no habían completado la encuesta.

2.5. Análisis de los Datos

Una vez recopilados los datos, se procedió a la tabulación de las respuestas obtenidas de las encuestas. Los resultados se analizaron utilizando estadísticas descriptivas para calcular las frecuencias y porcentajes de las respuestas. Esto permitió identificar las tendencias más representativas sobre la implementación de la inteligencia artificial en los procesos de selección de personal en las empresas de Guayaquil. Los resultados se presentan tanto en el texto como en las tablas de los resultados, siguiendo un orden lógico que permite identificar las características clave del uso de la IA en el reclutamiento.

3. Resultados

3.1. Pregunta 1: Utilización de alguna herramienta de la inteligencia artificial para el reclutamiento de personal en la empresas.

Tabla 1
Resultados Pregunta 1

Item	Empresas	Porcentaje
Si	363	93,32%
No	26	6,68%
total	389	100%

Fuente: Elaboración propia

El análisis de los resultados revela que el 93.3% de las empresas encuestadas en Guayaquil, ya han implementado herramientas de inteligencia artificial (IA) en sus procesos de reclutamiento y selección de personal, lo que sugiere una aceptación generalizada de esta tecnología en el entorno empresarial local. No obstante, un 6.7% de las empresas aún no utilizan IA, principalmente debido a factores como desconocimiento, falta de recursos o la carencia de personal capacitado, lo que refleja desafíos para una adopción más amplia de la tecnología.

3.2. Pregunta 2: Beneficios que obtuvo su empresa al implementar la inteligencia artificial en el proceso de reclutamiento y selección de personal

Tabla 2
Resultados Pregunta 2

Item	Empresas	Porcentaje
Optimización de procesos	329	84.8%
Reducción de sesgos inconscientes	291	74,81%
Reducción de costos	252	64,78%
Mejora de la calidad de contrataciones	280	71,97%
No ven beneficios significativos	38	9,77%

Fuente: Elaboración propia

La implementación de inteligencia artificial en el proceso de reclutamiento y selección de personal ha generado beneficios notables para las empresas. El 84.8% reporta una optimización de procesos, lo que permite una mayor eficiencia en la gestión del talento. Además, el 74.81% destaca la reducción de sesgos inconscientes, promoviendo una contratación más inclusiva. La mejora en la calidad de las contrataciones es otra ventaja clave, con un 71.97% de las empresas obteniendo mejores resultados. Aunque un pequeño porcentaje (9.77%) no percibe beneficios significativos, los costos también se reducen para el 64.78% de las organizaciones.

3.3. Pregunta 3. Recomendaría usted el uso del IA en el proceso de reclutamiento

Tabla 3
Resultados Pregunta 3

Item	Empresas	porcentaje
Sí recomiendan	363	93.3%
No recomiendan	26	6.7%
Total	389	100%

Fuente: Elaboración propia

La encuesta realizada a 389 empresas ha permitido obtener información relevante sobre la percepción y actitud de las organizaciones hacia la implementación de la Inteligencia Artificial (IA) en los procesos de reclutamiento y selección de personal. De las empresas encuestadas, un notable 93.3% expresó su disposición a recomendar el uso de la IA, mientras que solo un 6.7% se mostró en contra de su adopción. A continuación, se analiza en detalle las razones tanto de quienes respaldan como de quienes rechazan la implementación de la IA en este contexto.

¿Por qué?

Tabla 4
Razones por las que las empresas recomiendan la IA

	Número de Empresas	Porcentaje
Optimización de procesos	312	84,83%
Reducción de errores humanos	267	73,78%
Capacidad para memorizar y relacionar grandes volúmenes de datos.	211	58,09%
Mejora de la experiencia del candidato	54	14,91%
Ahorro de costos	138	38,04%
Facilitación de la selección objetiva y equitativa	105	29,05%
Mejora continua del proceso de selección del personal	91	24,94%

Fuente: Elaboración propia

La implementación de la inteligencia artificial IA en las empresas responde a una serie de factores estratégicos y operativos clave. En primer lugar, la optimización de procesos 84,83% emerge como la principal motivación, lo que refleja el creciente interés por parte de las organizaciones en mejorar la eficiencia y reducir tiempos operativos mediante la automatización de tareas repetitivas. La reducción de errores humanos 73,78% es otra razón destacada, puesto que la IA permite aumentar la precisión en las actividades y decisiones, lo cual es crucial para mantener altos estándares de calidad. Asimismo, la capacidad de la IA para gestionar grandes volúmenes de datos 58,09% ofrece una ventaja significativa en términos de análisis y toma de decisiones fundamentadas, destacándose su potencial en sectores que requieren procesar información de manera rápida y efectiva. En cuanto a los beneficios económicos, el ahorro de costos 38,04% se posiciona como una razón importante, ya que la IA permite a las empresas optimizar recursos y reducir gastos operativos. Si bien en menor medida, la mejora de la equidad en la selección de personal 29,05% resalta el impacto de la IA en la reducción de sesgos y la promoción de procesos más justos en la contratación. Finalmente, a pesar de que las proporciones son más pequeñas, la IA también juega un rol en la mejora de la experiencia del candidato 14,91% y la optimización continua de los procesos de selección 24,94%, subrayando su potencial para transformar y afinar las prácticas de recursos humanos. Estos hallazgos sugieren que la adopción de la IA no solo responde a necesidades operativas inmediatas, sino también a una visión a largo plazo de eficiencia, equidad y sostenibilidad en el entorno empresarial.

Tabla 5
Razones por las que no recomiendan la IA

RAZON	Número de Empresas	Porcentaje
Ausencia de emociones al analizar perfiles o datos	18	69,2%
Desconocimiento de la herramienta y su funcionamiento	8	30,8%
Preocupaciones sobre la transparencia y la ética	24	92,3%
Costos elevados de implementación	26	100%

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, el 69.2% de las empresas que no recomendaron el uso de la IA mencionaron la ausencia de emociones en el análisis de perfiles y datos como una de las principales limitaciones. A pesar de la objetividad que aporta la IA, existen aspectos subjetivos, como la empatía y la capacidad de adaptación, que los sistemas automatizados no pueden evaluar de manera efectiva. El desconocimiento sobre el funcionamiento de la IA fue otro factor señalado por el 30.8% de las empresas. La falta de comprensión sobre cómo opera esta tecnología y los recursos necesarios para su implementación generaron reticencia en algunas organizaciones. Este desconocimiento, sumado a la preocupación sobre la transparencia y ética de los algoritmos, fue citado por el 92.3% de las empresas que se opusieron a la IA. La falta de explicaciones claras sobre el proceso de toma de decisiones de los algoritmos puede generar desconfianza tanto en los candidatos como en los reclutadores, afectando la credibilidad del proceso de selección. Por último, el 100% de las empresas que no recomendaron la IA citó los altos costos de implementación como un obstáculo insuperable. La inversión inicial en la adquisición de tecnología, así como los gastos asociados con la capacitación del personal para su uso, representan una barrera significativa para muchas empresas, especialmente aquellas de menor tamaño.

3.4. Pregunta 4. ¿Cree que las empresas que utilizan inteligencia artificial en el reclutamiento tienen una ventaja competitiva en la selección de candidatos/as?

Tabla 6
Resultados Pregunta 4

Item	Empresas	Porcentaje
Si	233	59.9%
No	156	40.1%

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la respuesta a esta pregunta revela que un 59.9% de las empresas encuestadas en Guayaquil consideran que el uso de la inteligencia artificial (IA) en el reclutamiento les otorga una ventaja competitiva en la selección de candidatos. Este dato refleja la percepción positiva de las empresas sobre el impacto de la IA en la eficiencia y efectividad de sus procesos de selección. Sin embargo, un 40.1% de las empresas no cree que la IA proporcione una ventaja competitiva, lo que indica que aún persisten dudas sobre su impacto real o que los beneficios percibidos no son suficientemente diferenciadores en todos los sectores.

3.5. Pregunta 5 Bajo su opinión, ¿Cómo usted considera las herramientas de la inteligencia artificial?

Tabla 7
Resultados Pregunta 5

Item	Empresas	Porcentaje
Excelente	289	74,29%
Buena	52	13,37 %
Regular	27	6,94%
mala	21	6,39 %

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados, el 74,29% de la empresas encuestadas considera que las herramientas de inteligencia artificial en el reclutamiento son **excelentes**, lo que refleja una actitud positiva y confiada hacia la implementación de estas tecnologías en sus procesos de selección de personal. Un 13,37% opina que la IA es **buena**, indicando que reconocen sus ventajas, aunque con una posible necesidad de mejora. Por otro lado, un pequeño porcentaje de empresas considera que la IA es **regular** 6,94% y **mala** y un 6,39%, lo que sugiere que existen preocupaciones o desafíos específicos asociados con su uso, tales como la falta de efectividad o integración en sus sistemas.

3.6. Pregunta 6: Cree que las empresas que utilizan inteligencia artificial en el reclutamiento pueden identificar mejor las habilidades y competencias de los candidatos/a

Tabla 8
Resultados Pregunta 6

Item	Empresas	Porcentaje
Si	253	65.2%
No	136	34.8%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados indican que el 65.2% cree que la inteligencia artificial tiene la capacidad de **identificar mejor las habilidades y competencias de los candidatos/as**. Este hallazgo subraya la confianza en la IA como una herramienta eficaz para mejorar la precisión en la evaluación de los candidatos. Sin embargo, un porcentaje considerable 34.8% considera que la IA **no identifica de manera más efectiva** las habilidades y competencias, lo que refleja cierta reticencia o preocupación sobre la capacidad de las tecnologías actuales para evaluar de manera holística las cualidades de los postulantes.

3.7. Pregunta 7: ¿Considera usted que las empresas que utilizan inteligencia artificial en el reclutamiento podrían tener dificultades para evaluar rasgos intangibles, como la adaptabilidad, emociones y la creatividad?

Tabla 9
Resultados Pregunta 7

Item	Empresa	Porcentaje
Si	315	80,97%
No	74	19,02%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que una amplia mayoría de las empresas encuestadas el 80,97% **no considera que haya dificultades** para evaluar rasgos intangibles como la adaptabilidad, emociones y creatividad mediante el uso de inteligencia artificial. Esto sugiere una confianza en la capacidad de la IA para realizar evaluaciones más allá de los aspectos puramente técnicos o formales. Sin embargo el 19,02% **sí considera que la IA enfrenta dificultades** al tratar de evaluar estos rasgos intangibles, lo que refleja preocupaciones sobre la limitación de la tecnología para captar aspectos subjetivos de los candidatos.

3.8. Pregunta 8: Cuán eficiente cree usted que es el proceso de reclutamiento utilizando inteligencia artificial en comparación con los métodos tradicionales

Tabla 10
Resultados Pregunta 8

Item	Empresas	Porcentaje
Excelente	290	74,55%
Buena	54	13,88%
Regular	12	3,08%
Mala	33	8,48%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados indican que **el 74,55%** consideran que el proceso de reclutamiento utilizando inteligencia artificial es **excelente**, lo que refleja una alta valoración de la eficiencia y efectividad de la tecnología en comparación con los métodos tradicionales. Un **13,88%** opina que la eficiencia es **buena**, lo que sugiere una percepción positiva, aunque más moderada. En contraste, un **3,08 %** califica la eficiencia como **regular**, mientras que un **8%** considera que la inteligencia artificial tiene una eficiencia mala en comparación con los métodos tradicionales, lo que podría indicar áreas de mejora o barreras percibidas en la implementación de esta tecnología.

4. Discusión

La implementación de herramientas de inteligencia artificial (IA) en los procesos de reclutamiento y selección de personal ha generado un gran interés en las empresas de Guayaquil; un 93.3% de los encuestados han indicado que ya utilizan la IA en sus procesos. Este alto porcentaje de adopción es consistente con tendencias globales que muestran un crecimiento acelerado en el uso de la IA en el reclutamiento (Binns & Kipps, 2021). Según los resultados obtenidos, las principales ventajas destacadas por las empresas fueron la optimización de procesos, la reducción de sesgos inconscientes y la mejora de la calidad de las contrataciones, lo cual coincide con estudios previos que resaltan la capacidad de la IA para aumentar la eficiencia, reducir la subjetividad y mejorar la precisión en la selección de candidatos (Anderson & Huth, 2021). Además, el 84.8% de las empresas señaló que la IA ha permitido optimizar procesos, lo que refleja una mejora en la eficiencia operativa, al igual que lo sugieren autores como Naim *et al.*, (2020) quienes afirman que la automatización de tareas repetitivas permite liberar tiempo para tareas más estratégicas y de mayor valor agregado.

Por otro lado, el 74,81% de las empresas mencionó la reducción de sesgos inconscientes como uno de los beneficios más significativos, lo que subraya el potencial de la IA para promover procesos de selección más inclusivos. Esta reducción de sesgos es ampliamente respaldada por estudios recientes que destacan la capacidad de los sistemas de IA para evaluar a los candidatos de manera más objetiva (Garg *et al.*, 2022). Sin embargo, la presencia de sesgos en los algoritmos de IA sigue siendo una preocupación en la literatura, ya que los datos utilizados para entrenar estos sistemas pueden contener sesgos previos, perpetuando problemas relacionados con la discriminación (Raji & Buolamwini, 2020). En este sentido, la transparencia en los algoritmos y la auditoría constante de los procesos automatizados son esenciales para asegurar resultados justos y equitativos (Binns & Kipps, 2021).

A pesar de estos beneficios, un 6,7% de las empresas sigue sin utilizar la IA, lo que refleja algunas barreras persistentes. Entre las razones mencionadas se incluyen el desconocimiento sobre cómo funciona la IA, la ausencia de emociones en el análisis de datos, y los costos elevados de implementación. De hecho, el 100% de las empresas que no recomiendan la IA señaló que los costos de implementación son un obstáculo significativo, lo que también es un hallazgo común en estudios previos sobre la adopción tecnológica (Kuckertz *et al.*, 2020). Los costos iniciales de inversión en tecnología y capacitación del personal son una barrera importante, especialmente para las pequeñas y medianas empresas, lo que limita la adopción generalizada de estas herramientas. En relación con la capacidad de la IA para identificar las habilidades y competencias de los candidatos, un 65,2% de las empresas considera que la IA mejora la precisión en la evaluación de estos aspectos. Sin embargo, un 34,8% considera que la IA no es tan efectiva en la identificación de habilidades y competencias, lo que refleja una visión escéptica sobre la capacidad de las tecnologías actuales para evaluar de manera integral las capacidades humanas, especialmente aquellas habilidades intangibles como la adaptabilidad, las emociones y la creatividad. Esto concuerda con la visión de autores como Bresman *et al.*, (2020), quienes argumentan que la IA todavía enfrenta limitaciones cuando se trata de evaluar características subjetivas que requieren una comprensión humana más profunda. Además, un 80,97% de las empresas cree que las herramientas de IA pueden tener dificultades para evaluar aspectos intangibles como la adaptabilidad y la creatividad, lo que señala la complejidad de integrar completamente estos factores en sistemas automatizados. La capacidad de la IA para captar aspectos emocionales y creativos sigue siendo un desafío técnico y ético (Huang & Rust, 2021), y es un tema ampliamente discutido en la literatura sobre la IA en los recursos humanos. Finalmente, la comparación entre la eficiencia de los métodos tradicionales y el uso de la IA en el proceso de reclutamiento también fue abordada por los encuestados. Un 74,55% de las empresas calificó la eficiencia del reclutamiento con IA como excelente, lo que refuerza la idea de que la automatización contribuye significativamente a la eficiencia de los procesos de selección. Sin embargo, un pequeño porcentaje de empresas 8,48% consideró que la IA tiene una eficiencia mala en comparación con los métodos tradicionales, lo que podría sugerir que algunos sectores aún no están completamente convencidos del valor añadido de la IA o enfrentan desafíos específicos en su implementación.

5. Conclusiones

La adopción de herramientas de inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento y selección en Guayaquil refleja una tendencia en crecimiento que se alinea con la evolución del mercado laboral global. Con un impresionante 93.3% de las empresas encuestadas empleando estas tecnologías, los beneficios observados, como la optimización de procesos, la reducción de sesgos inconscientes y la mejora en la calidad de las contrataciones, evidencian el potencial transformador de la IA en la gestión del talento. No obstante, es crucial reconocer las limitaciones actuales, especialmente en la evaluación de habilidades intangibles y en la posible presencia de sesgos en los algoritmos, lo que subraya la necesidad de mantener un enfoque constante en la transparencia y auditoría de estos sistemas. Las barreras de implementación, como los costos y el

desconocimiento tecnológico, han impedido que algunas empresas, especialmente las pequeñas y medianas, adopten plenamente la IA. Este desafío resalta la importancia de fomentar un diálogo sobre la educación y capacitación necesarias para integrar estas herramientas en los procesos de recursos humanos. Además, es vital seguir investigando cómo la IA puede complementar el juicio humano, particularmente en áreas que requieren sensibilidad emocional y creatividad. A medida que la tecnología avanza, las empresas deben equilibrar la eficiencia ofrecida por la IA con la necesidad de mantener un enfoque humano en la selección de personal, lo que no solo asegurará procesos de contratación más justos y equitativos.

Referencias Bibliográficas

- Anderson, C., & Huth, M. (2021). The role of artificial intelligence in recruitment. *Journal of Human Resource Management*, 9(2), 123-134.
- Binns, R. (2021). Fairness in machine learning: Lessons from political philosophy. In *Proceedings of the 2018 Conference on Fairness, Accountability, and Transparency* (pp. 149-158).
- Binns, R., & Kipps, S. (2021). The impact of AI on recruitment: A systematic review. *International Journal of Management Reviews*, 23(1), 45-61.
- Bresman, H., Birkinshaw, J., & Nobel, R. (2020). Knowledge transfer in the multinational corporation. *Journal of International Business Studies*, 51(5), 897-914.
- Brynjolfsson, E., Rock, D., & Syverson, C. (2021). The productivity dilemma: How the information technology revolution is reshaping the economy. *The Journal of Economic Perspectives*, 35(2), 21-44.
- Cámara de Comercio de Guayaquil. (2023). Reporte sobre adopción de tecnologías emergentes en la industria guayaquileña. Guayaquil: Cámara de Comercio de Guayaquil.
- Cámara de Industrias de Guayaquil. (2023). Estadísticas sobre el Parque Empresarial Colón. Guayaquil: Cámara de Industrias de Guayaquil.
- Chamorro-Premuzic, T., Winsborough, D., & Sherman, R. (2020). The data-driven approach to recruitment: Using AI for better hiring. *Harvard Business Review*, 98(5), 78-85.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2020). How artificial intelligence will change management. *Harvard Business Review*, 98(3), 108-116.
- Dastin, J. (2023). Artificial intelligence and the future of hiring: Trends and challenges. *Forbes*. Recuperado de [enlace].
- Garg, N., et al. (2022). Addressing bias in AI recruitment tools: A practical guide. *AI & Society*, 37(4), 649-658.
- Gómez, L. (2022). El estado del reclutamiento en Ecuador: Retos y oportunidades. *Revista de Recursos Humanos*, 15(1), 45-60.
- González, M. (2023). Innovaciones en recursos humanos: El caso de empresas ecuatorianas. *Revista Ecuatoriana de Negocios*, 12(2), 67-80.
- Huang, M. H., & Rust, R. T. (2021). A strategic framework for artificial intelligence in service. *Journal of Service Research*, 24(4), 447-465.

- Kuckertz, A., et al. (2020). The role of technology in the pandemic: Implications for small and medium-sized enterprises. *Journal of Small Business Management*, 58(3), 450-470.
- Martínez, J., & Rodríguez, P. (2022). Ethical considerations in AI recruitment systems: A review. *Journal of Business Ethics*, 177(3), 657-674.
- Ministerio del Trabajo del Ecuador. (2023). Informe sobre la situación laboral en Guayaquil. Quito: Ministerio del Trabajo.
- Naim, M., et al. (2020). The impact of AI on operational efficiency: The case of recruitment. *Operations Management Research*, 13(1), 12-22.
- Preciado, A. (2021). La inteligencia artificial en el reclutamiento: Un estudio en empresas ecuatorianas. *Revista de Innovación y Tecnología*, 6(1), 34-49.
- Raji, I. D., & Buolamwini, J. (2020). Actionable auditing: Investigating bias in machine learning through the lenses of ethics. In *Proceedings of the 2019 AAAI/ACM Conference on AI, Ethics, and Society* (pp. 145-150).
- Smith, J., & Johnson, R. (2021). The role of artificial intelligence in modern recruitment practices. *Journal of Human Resources*, 19(2), 91-104.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial 4.0 Internacional