



www.aileaders-project.eu

Eficacia de las herramientas de IA en adquisición de talento



Co-funded by
the European Union

Co-funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author or authors only and do not necessarily reflect those of the European Union or the Foundation for the Development of the Education System. Neither the European Union nor the entity providing the grant can be held responsible for them.

Objetivo/Finalidad

El estudio de caso describe los principios de funcionamiento de las herramientas para la selección de candidatos, la programación de entrevistas de reclutamiento y la automatización de los ciclos del proceso de reclutamiento utilizados por el equipo de Adquisición de Talento (TA) en una de las principales empresas del sector sanitario que opera en Polonia. Además de abordar el aspecto técnico, también aborda cuestiones éticas y legales. El estudio de caso ofrece una respuesta exhaustiva sobre el impacto actual del apoyo de la IA en el proceso y plantea preguntas sobre su uso futuro.



El objetivo es presentar un estudio de caso sobre la eficacia de la herramienta de IA utilizada por el equipo de TA. El objetivo es demostrar cómo esta herramienta basada en IA mejora el proceso de contratación. Al mostrar los beneficios y resultados específicos, destacaremos su impacto en la eficiencia y el éxito. El estudio identificará no solo los beneficios, sino también las posibles amenazas y problemas causados por el uso de la herramienta y las áreas de mejora. Esto proporcionará una comprensión completa del apoyo de la IA en las operaciones de contratación.

Resultados de aprendizaje esperados

Al participar en este caso práctico, el alumnado:

- 01** Conocerá cómo funcionan las herramientas y cómo optimizan el proceso de selección de personal.
- 02** Observará los beneficios específicos que aporta al equipo de adquisición de talento.
- 03** Valorará las áreas que se pueden mejorar o desarrollar más.
- 04** Será capaz de participar en la descripción de las mejores prácticas para integrar las herramientas en las actividades diarias de reclutamiento.
- 05** Participará en el debate sobre las posibles amenazas y barreras para el uso de las herramientas desde el punto de vista legal, ético y de cumplimiento normativo.

Enfoque metodológico sugerido

Aprendizaje basado en casos



Palabras clave

Inteligencia artificial, recursos humanos, adquisición de talento, innovación, apoyo a procesos, herramientas

Introducción / Historia y crecimiento

Fundada en el siglo XIX, esta multinacional cuenta con una rica trayectoria de innovación y liderazgo en diversos sectores impulsados por la tecnología.

Inicialmente conocida por sus contribuciones a la industria de la iluminación, ha ampliado significativamente sus operaciones a lo largo de los años hasta convertirse en una entidad líder en el sector sanitario, la electrónica de consumo y los electrodomésticos. En el sector sanitario, esta empresa es reconocida por sus avanzados sistemas

de imagen médica, soluciones de monitorización de pacientes e informática sanitaria. El compromiso de la empresa con la mejora de la calidad de vida a través de una innovación significativa se refleja en su amplia cartera de productos y servicios diseñados para apoyar a los proveedores de atención sanitaria y mejorar los resultados de los pacientes.

Perfil empresarial

La empresa cuenta con una importante presencia global, con operaciones en más de 100 países y alrededor de 80000 profesionales dedicados a promover la atención sanitaria, la electrónica de consumo y los electrodomésticos. A través de alianzas estratégicas, adaptaciones al mercado local y amplias instalaciones de I+D en todo el mundo, la empresa innova continuamente para mejorar la vida de las personas con soluciones tecnológicas significativas.

Con presencia en más de 100 países, la empresa aprovecha sus capacidades globales para mejorar la vida de las personas a través de la tecnología a nivel internacional, impulsando la innovación en materia de salud y realizando contribuciones significativas a comunidades de todo el mundo

Áreas de negocio clave

Cuidado de la salud, electrónica de consumo, electrodomésticos

01

Investigación y desarrollo (I+D) a nivel mundial

La empresa dedica considerables recursos a I+D, con importantes centros ubicados en Europa, Norteamérica y Asia. Estas instalaciones se centran en tecnologías pioneras, como la inteligencia artificial en la atención sanitaria, las imágenes médicas avanzadas y las soluciones de atención conectada.

02

Iniciativas sociales y medioambientales

La empresa participa activamente en iniciativas sociales y medioambientales en todo el mundo. Su fundación se centra en proporcionar acceso a la asistencia sanitaria a comunidades desfavorecidas y en promover prácticas de sostenibilidad.

Descripción general del sector

La empresa opera en el sector tecnológico y sanitario, centrándose en productos innovadores para mejorar la vida de las personas.

Las áreas clave incluyen dispositivos médicos, salud del consumidor y electrodomésticos. El segmento tecnológico ofrece soluciones avanzadas para los profesionales de la salud, mejorando la atención al paciente y la eficiencia operativa. Se enfrenta a una fuerte competencia por parte de otros gigantes tecnológicos mundiales. Estos competidores también se esfuerzan por liderar la innovación y ofrecer soluciones de vanguardia.

competir con marcas bien establecidas y reconocidas por su calidad. La oferta de electrodomésticos compite con las principales empresas conocidas por su fiabilidad y sus funciones avanzadas. A pesar de la intensa competencia, la atención se centra en productos innovadores y fáciles de usar. El objetivo es diferenciar sus soluciones mediante un rendimiento y un diseño superiores. La investigación y el desarrollo (I+D) continuos garantizan que se mantengan a la vanguardia en un panorama tecnológico en rápida evolución.

Los productos de salud para el consumidor deben

Tamaño del mercado y tendencia de crecimiento

El tamaño del mercado de la tecnología sanitaria mundial, incluidos los dispositivos médicos y la informática sanitaria, es considerable y está en rápida expansión. Se estima que, en 2023, el mercado tendrá un valor superior a los 520 000 millones de dólares estadounidenses. Se prevé que el sector de la tecnología sanitaria mantenga un fuerte crecimiento, con una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) de aproximadamente entre el 17 % y el 20 % durante los próximos años. Entre los factores que impulsan este crecimiento se encuentran la creciente demanda de soluciones sanitarias avanzadas, la integración de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, y el impulso de los sistemas sanitarios digitalizados.

Situación actual de la empresa •

Situación actual

La empresa sigue afrontando diversos retos y oportunidades dentro del sector de la tecnología sanitaria.

A continuación se presentan algunos aspectos destacados

01 Enfoque de la cartera

Centrarse en reforzar su cartera en tecnología sanitaria, incluidos los sistemas de imagen, la monitorización de pacientes y las soluciones de salud digitales, así como hacer hincapié en las innovaciones relacionadas con la telesalud, el diagnóstico y la atención conectada.

02 Resultados financieros

La empresa ha experimentado algunas fluctuaciones en su rendimiento financiero, afectada por las interrupciones en la cadena de suministro mundial y las presiones económicas. Ha tomado medidas para racionalizar sus operaciones y centrarse en áreas estratégicas de alto margen.

03 Liderazgo

La empresa ha experimentado algunos cambios en su liderazgo con el objetivo de impulsar cambios estratégicos y mejorar la eficiencia operativa. Se han puesto en marcha nuevas iniciativas para mejorar la satisfacción de los clientes e impulsar el crecimiento en la era pospandémica.

04 Objetivos de sostenibilidad

Avanzando en sus objetivos de desarrollo sostenible, con el fin de hacer que la atención sanitaria sea más accesible y respetuosa con el medio ambiente. La empresa está invirtiendo en la reducción de su huella de carbono y en la mejora de las prácticas sostenibles en todas sus operaciones.

Uso actual de la IA en la empresa

La empresa está integrando activamente la IA en sus diversos sectores para impulsar la innovación y la eficiencia. En el ámbito de la atención sanitaria, utiliza la IA para mejorar los diagnósticos y los tratamientos personalizados, lo que mejora los resultados de los pacientes. Los productos de salud para el consumidor incorporan ahora la IA para ofrecer experiencias personalizadas a los usuarios, satisfaciendo así sus necesidades individuales de forma más eficaz. La IA también se está utilizando en los electrodomésticos para crear dispositivos más inteligentes e intuitivos que simplifican las tareas diarias.

Desde el punto de vista de los procesos, la IA ofrece un apoyo significativo a los empleados al automatizar las tareas repetitivas, lo que libera tiempo para realizar trabajos más estratégicos. En el servicio de atención al cliente, los chatbots con IA se encargan de las consultas más habituales, lo que permite al personal centrarse en cuestiones más complejas. En el caso de los profesionales de la salud, la IA ayuda en el análisis de datos, lo que permite realizar diagnósticos más rápidos y precisos.

En la fabricación, la IA optimiza los procesos de producción, reduciendo los errores y mejorando la eficiencia. Los equipos de recursos humanos se benefician de las herramientas de adquisición de talento impulsadas por la IA, que agilizan la contratación y seleccionan a los candidatos de forma más eficaz. Además, la IA proporciona información y análisis valiosos, lo que facilita la

toma de decisiones y el desarrollo de estrategias. La implementación activa actual de la IA proporciona un apoyo significativo a los especialistas en diversas funciones. Los equipos financieros utilizan la IA para automatizar tareas rutinarias, como el procesamiento de facturas y la elaboración de informes financieros, lo que aumenta la precisión y la eficiencia.

En la gestión de la cadena de suministro, la IA ayuda a optimizar la logística y la gestión del inventario, lo que garantiza entregas puntuales y una reducción de los costes. Los especialistas en atención al cliente se benefician de los análisis impulsados por la IA, que ofrecen una visión más profunda del comportamiento y las necesidades de los clientes.

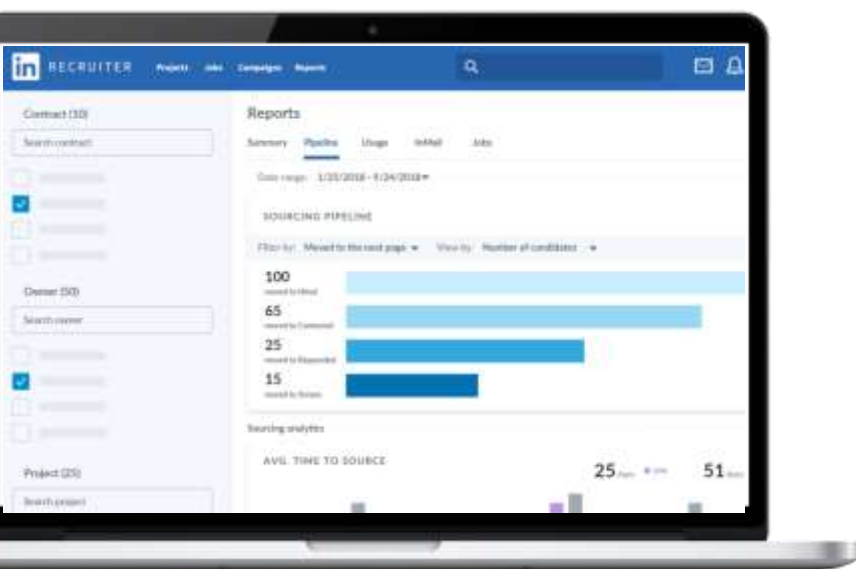
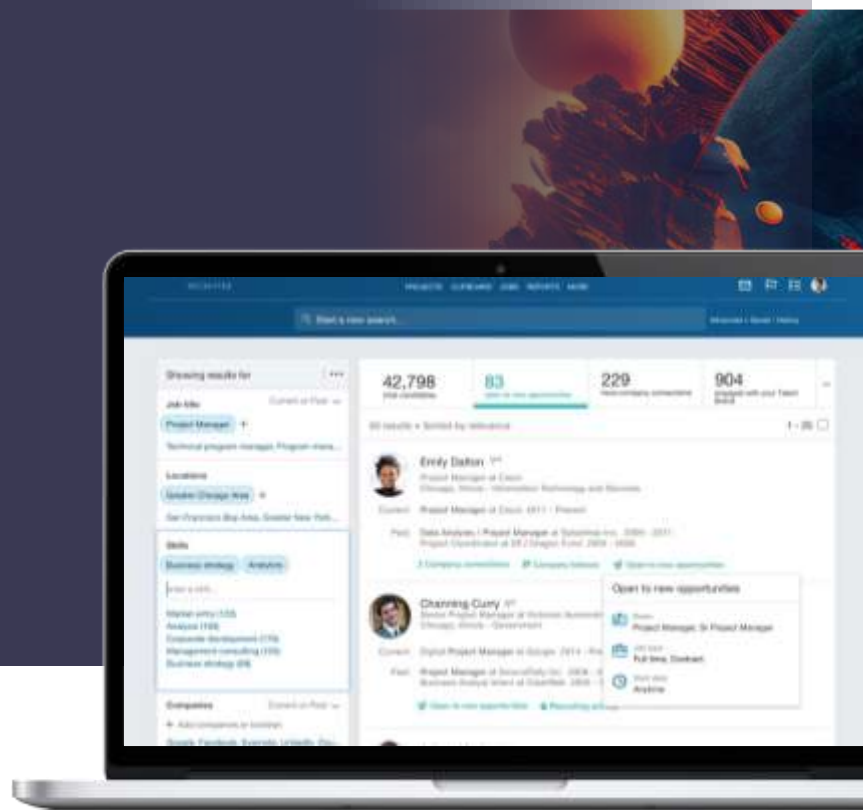
Los equipos de RR. HH. utilizan la IA para gestionar el talento de forma eficiente, desde la contratación hasta el desarrollo de los empleados. Esto ayuda a garantizar que los mejores candidatos sean asignados a los puestos adecuados.

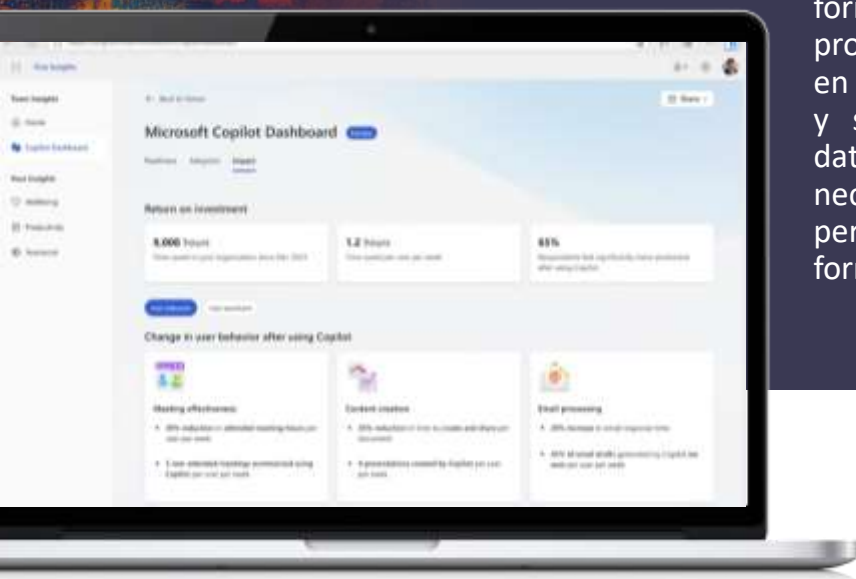
Aspectos clave que deben analizarse

Revisión de la herramienta

LinkedIn Recruiter es una de las herramientas más populares entre los reclutadores, ya que proporciona acceso a una amplia base de datos de candidatos (alrededor de 900 millones) junto con funciones de filtrado avanzadas.

Mediante el uso de la inteligencia artificial, la herramienta sugiere las mejores coincidencias basándose en búsquedas anteriores y en las preferencias del usuario. Es ideal para buscar talento para puestos especializados.

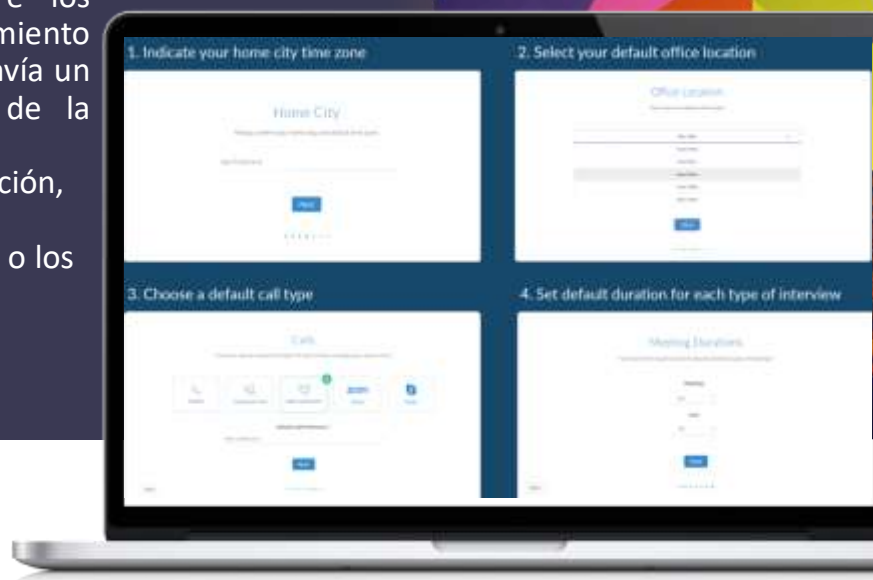




Microsoft Copilot puede ayudar al equipo de adquisición de talento en el sector de la formación y el desarrollo recomendando programas de formación personalizados basados en las carencias de habilidades de los empleados y sus objetivos profesionales. Puede analizar datos para identificar tendencias en las necesidades de desarrollo de habilidades, lo que permite al equipo adaptar las iniciativas de formación de manera eficaz.

Evie facilita todo el proceso de programación de entrevistas, sin necesidad de integración. Se acabaron las frustraciones de los reclutadores. Proporciona una experiencia personalizada y similar a la humana, organizando la logística necesaria para las entrevistas y negociando los horarios disponibles entre los entrevistadores y candidatos. Realiza un seguimiento persistente de las partes que no responden y envía un recordatorio a ambas partes el día antes de la entrevista.

En cualquier momento del proceso de programación, Evie gestionará los cambios de fecha o las cancelaciones solicitadas por los entrevistadores o los candidatos.



Eficiencia: ¿cómo agilizan las herramientas las tareas de reclutamiento

¿Cómo ahorran tiempo a los equipos de adquisición de talento

El uso de LinkedIn Recruiter, Microsoft Copilot y Evie mejora significativamente la productividad general del proceso de adquisición de talento (TA) y permite a los empleados centrarse en tareas más avanzadas, como la selección exhaustiva de candidatos seleccionados o el apoyo a los empleados actuales en su desarrollo.

Las mejoras en la productividad se derivan de las funcionalidades de la herramienta, que ahorran tiempo al filtrar inicialmente a los candidatos en función de palabras clave, habilidades específicas, idiomas, etc. (LinkedIn Recruiter), crear trayectorias profesionales a medida (Microsoft Copilot), así como mediante la gestión automatizada de los calendarios de los candidatos y los reclutadores y la creación de respuestas automáticas (Evie Assistant). Evie puede ahorrar hasta un 25 % del tiempo total de trabajo de los reclutadores (10 veces menos tiempo dedicado a

planificar entrevistas). Las investigaciones internas han demostrado que los empleados de TA destacan la facilidad de uso y la satisfacción general con los cambios. La experiencia general del proceso de reclutamiento evaluada por los candidatos desde que se utilizan las herramientas aumentó hasta casi el 90 %, principalmente debido a la rapidez de las respuestas y la recepción de invitaciones a entrevistas. A continuación se presenta el flujo de trabajo de Evie en forma de mapa de procesos.



Eficiencia: ¿cómo agilizan las herramientas las tareas de contratación y ahorran tiempo a los equipos de adquisición de

El uso de herramientas de IA para la selección de candidatos en el área de RR. HH. conlleva varios retos y limitaciones:

Si bien las herramientas de IA ofrecen ventajas significativas a la hora de agilizar y mejorar los procesos de selección de candidatos, es fundamental abordar estos retos y limitaciones para garantizar un enfoque equilibrado y eficaz de la gestión de los recursos humanos. La falta de concienciación y precaución en este ámbito puede acarrear graves consecuencias en materia de legislación laboral.

01 Sesgo y equidad:

- **Sesgo algorítmico:** los sistemas de IA pueden incorporar inadvertidamente sesgos presentes en los datos históricos con los que se entrenan, lo que puede perpetuar el sesgo contra determinados grupos.
- **Equidad:** garantizar la equidad en las decisiones basadas en la IA puede ser complejo, especialmente en lo que respecta a la igualdad de oportunidades para todos los candidatos, independientemente de sus antecedentes.

02 Transparencia y responsabilidad:

- **Naturaleza de caja negra:** muchos modelos de IA funcionan como «cajas negras», lo que significa que su funcionamiento interno no es transparente, lo que dificulta comprender o explicar por qué se tomó una decisión concreta.
- **Responsabilidad:** si un candidato considera que ha sido evaluado de forma injusta por un sistema de IA, puede resultar complicado establecer la responsabilidad y abordar sus inquietudes.

03 Privacidad y seguridad de los datos:

- **Confidencialidad:** el tratamiento de información sensible sobre los candidatos requiere medidas sólidas de privacidad y seguridad de los datos. Las infracciones pueden tener graves consecuencias.
- **Cumplimiento normativo:** el cumplimiento de normativas como el RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) y otras leyes locales de protección de datos es fundamental cuando se utilizan herramientas de IA.
- **Alto riesgo de violaciones de datos** causadas por ataques de piratas informáticos.

04 Calidad y precisión:

- **Calidad de los datos:** la eficacia de las herramientas de IA depende en gran medida de la calidad de los datos con los que se entrenan. Los datos de mala calidad o incompletos pueden dar lugar a evaluaciones inexactas.
- **Precisión:** los sistemas de IA pueden producir a veces falsos positivos o negativos, lo que puede llevar a la eliminación de candidatos cualificados o al avance de otros no adecuados.
- **Eficacia limitada** en el caso de especializaciones o ubicaciones menos populares.

05 Toque humano:

- **La falta de personalización:** las herramientas de IA pueden carecer del toque humano necesario para realizar evaluaciones matizadas, en las que un reclutador puede captar sutilezas que los algoritmos no pueden ver.
- **Experiencia del candidato:** la naturaleza impersonal de los procesos impulsados por la IA puede afectar a la experiencia del candidato y provocar su desmotivación.

06 Coste:

- Las licencias de ambas herramientas son caras. Esta elevada cuota de entrada limita el grupo de beneficiarios únicamente a las medianas y grandes empresas.

07 Consideraciones éticas: Ética en la toma de decisiones

- Garantizar el uso ético de la IA en la contratación implica lidiar con cuestiones morales relacionadas con los procesos automatizados de toma de decisiones y su impacto en las carreras profesionales de las personas.



Cuestiones a tener en cuenta •

¿IA o no IA? ¿Cuál es la conclusión?

Teniendo en cuenta todas las ventajas y desventajas mencionadas anteriormente del uso de herramientas de IA, la empresa debe responder a las siguientes preguntas: ¿Cuál es la decisión final sobre el nivel de apoyo de la IA? ¿Debería tener un papel más importante para ahorrar más dinero y tiempo, así como para ser más competitiva en el mercado, o debería implementarse paso a paso, teniendo en cuenta todos los posibles retos y consecuencias negativas que podría tener para la reputación de la empresa? Todos los grandes actores del mercado deben responder a estas preguntas. Actualmente, la pregunta general no es «sí», sino «cómo», «cuándo» y «en qué medida».

La eficacia del proceso es evidente, pero ¿cómo se mide la calidad?

Aunque existen mediciones disponibles del ahorro de tiempo en el proceso que proporciona el uso de herramientas de IA, debido a que todavía es un campo en desarrollo, no hay datos suficientes sobre si los candidatos seleccionados mediante la selección inicial de IA son de alta calidad. Por supuesto, posteriormente son verificados por los empleados del departamento de TA, pero en el futuro valdría la pena considerar la posibilidad de investigar la calidad de los candidatos seleccionados por la propia IA.

