

TENDENCIAS Si estaba preocupado por la posibilidad de que un robot le pueda quitar su trabajo (los expertos aseguran que eso no ocurrirá) o le agobia la convivencia laboral con máquinas o incluso que una de ellas pueda ser su jefe... quizá no le tranquilice saber que los robots se incorporan a los procesos de selección, y quizá se encuentre con uno al aspirar a un nuevo puesto. Respire, porque es posible convencerlos. **Por Tino Fernández**

Logre que un robot le contrate

Antes de lo que imagina –si no le ocurre ya– tendrá un compañero de trabajo robot, o incluso un jefe. Su vida laboral se transformará por completo y deberá adaptarse a nuevos retos de gestión y organización, y a lidiar con conflictos laborales, formas de trabajar e incluso cambios de salario y recompensa que hoy resultan inimaginables. Si esto le agobia (la mayoría de expertos aseguran que no tiene por qué preocuparse), quizá no le tranquilice demasiado pensar en otra posibilidad: que sea un robot o un algoritmo el que tenga en sus manos la decisión final de contratarle para un nuevo empleo. Conviviremos con robots en nuestra vida laboral cotidiana y, por lo que parece, éstos también estarán (ya lo están

en fases iniciales) muy presentes en los procesos de selección, incluida la entrevista de trabajo.

Un cambio inicial

Pedro Diezma, fundador y socio de Acuilae, una empresa dedicada a la inteligencia artificial, considera que “hoy es necesario automatizar los procesos cuando se han de gestionar miles de currículos. Muchas compañías lo están haciendo. Esa automatización en la selección de personas lleva a usar algoritmos que aprenden de los propios currículos y que encajan con los perfiles más buscados, con la oferta y la filosofía de la empresa”.

Pilar Llacer, responsable de prácti-

La automatización en la selección lleva a usar algoritmos que aprenden de los propios currículos

cas curriculares de EAE Business School, también cree que la inteligencia artificial y los robots reclutadores son eficaces en la criba masiva de vidas laborales, “que es precisamente una de las tareas más automáticas de los procesos de selección. Muchas compañías automatizan ya desde hace tiempo”.

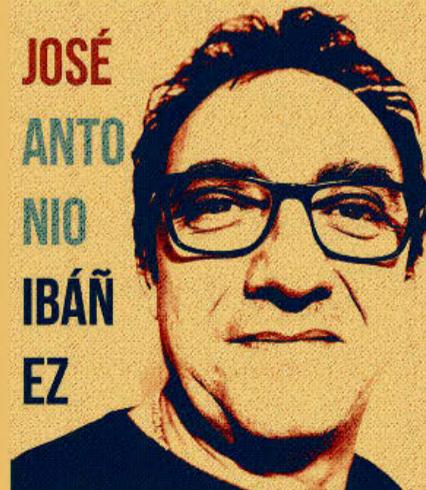
Silvia Leal cree que en este sen-

tido se debe hablar sobre todo de *big data*, de cómo y dónde se almacenan y procesan los datos, y cuál es la alternativa si no se tiene una tecnología de estas características. Coincide con Llacer en que “en estos momentos el uso más claro de la IA en los procesos de selección se refiere al cribado de miles de currículos para determinar quiénes son los candidatos adecuados. Después vendría un proceso tradicional, como el de toda la vida. En ese filtrado inicial es donde más se desgasta el componente humano del reclutador, y además es una tarea que aporta poco valor. Aplicar algoritmos e inteligencia artificial permite centrarse en otras tareas con los ya seleccionados y dedicarles más tiempo”.

Guillermo Tena, director del Ins-

tituto Cuatrecasas, también se refiere a cómo la tecnología se incorpora cada vez más a las fases iniciales de adquisición del talento: “Resulta evidente que hay una posibilidad de uso interesante para ahorrar tiempo y recursos automatizando fases que implican una gran carga de trabajo. A la pregunta de si la inteligencia artificial afina mejor, habría que responder que, en teoría, sí. Elimina determinados sesgos que se contienen en los procesos sólo humanos. El impacto de la inteligencia en esos subprocesos de filtrado es muy claro y aporta mucho, sin olvidar el rigor que se puede introducir con ella. Se trata de la excelencia en la gestión de los datos”.

SIGUE EN PÁGINA 2 >



JOSÉ ANTONIO IBÁÑEZ

CONECTADO A INTERNET DESDE 1997 Y HABIENDO TRABAJADO EN PYMES Y MULTINACIONALES, LO QUE MÁS SATISFACCIÓN ME PRODUCE ES AYUDAR A EMPRESAS, STARTUPS Y EMPRENDEDORES, A ADAPTARSE A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS.

POR ELLO, ME PRESENTO COMO CONSULTOR TECNOLÓGICO, PARA AYUDARLE A ANALIZAR Y DETECTAR SUS NECESIDADES Y DARLE SOLUCIÓN.

DESDE EL ANÁLISIS DE SU LOGOTIPO O MODELO DE NEGOCIO, HASTA LA TRANSFORMACIÓN DE SU EMPRESA A LA INDUSTRIA 4.0, O SIMPLEMENTE, HACERLE AHORRAR EN SU FACTURA ELÉCTRICA.

SU CONSULTOR TECNOLÓGICO

INFO@DETUC.COM - 639 35 6969

¿HABLAMOS?

MÁS INFO EN: WWW.DETUC.COM

EN PORTADA

< VIENE DE PÁGINA 1

Diezma añade que “es posible incorporar además la gestión del fraude (hay que tener en cuenta que mucha gente miente en su currículum). La automatización así incluye validaciones y chequeos”. Y asegura que “cuando se deja aprender a una máquina y no se ponen filtros o módulos de control se dan casos como el de Amazon”, que usó una herramienta basada en inteligencia artificial para procesar un alto número de currículos y seleccionar así a los candidatos ideales. El problema fue que la máquina tenía un sesgo en favor de los hombres al examinar aspirantes para puestos de desarrollador de software y otras ocupaciones de carácter técnico. El sistema aprendió que eran preferibles los candidatos de género masculino, penalizando los currículos que incluían referencias femeninas.

Esto es algo similar a lo que ocurrió con *Tay*, el bot parlante de Microsoft, que aprendía de sus conversaciones con la gente y evolucionó para mal: el robot amante de la diversión entrenado para tener la personalidad de una chica de 19 se convirtió en lo que muchos califican “un monstruo de la inteligencia artificial”.

Diezma cree que “las máquinas han de aprender aquello que deben, pero de forma no sesgada. No pueden tener en cuenta datos como el sexo, la religión, la raza, edad o localización del aspirante, y es necesario controlar la base de datos para que la incorporación de los mismos sea equilibrada”.

Silvia Leal, experta en transformación digital, añade que “es importante que una persona tenga conocimientos, pero también lo es que tenga *soft skills* y que esté equilibrada emocionalmente y que muestre hacia afuera sus emociones, que son contagiosas. Si estamos investigando cómo detectar las emociones con las máquinas, hay que imaginarse cómo puede ser esto en un proceso de selección. Resulta determinante saber cómo visualizar la emoción de una persona y cómo influir una buena respuesta en los robots”.

Tena sostiene que “la inteligencia artificial reduce los sesgos, pero también puede incluir un *efecto sesgo*, el de las personas que los crean. Por eso conviene revisar periódicamente los algoritmos, para que el aprendizaje de la máquina no implique errores”.

Leal añade que “cuando hay que leer 50.000 currículos sólo para saber quién tiene un curso

Cuando su empleo depende de ‘Mya’ o ‘Matlda’

- Mya Systems, con sede en San Francisco, desarrolla desde 2016 un reclutador de inteligencia artificial que evalúa currículos. Incluso está diseñado para felicitar al candidato escogido en su primer día de trabajo.

‘Mya’ es usado por compañías del ‘Fortune 500’, en sectores como el minorista, financiero y de consultoría. Aunque muchos expertos opinan que automatizar buena parte de las tareas más mecánicas del proceso de selección no es sólo limitarse a hacer las preguntas de siempre, lo cierto es que sistemas como ‘Mya’ conversan de forma dinámica con los aspirantes para formular muchas de las preguntas habituales de cualquier primer contacto entre reclutador y candidato, del tipo de cuál es la disponibilidad para comenzar a trabajar, qué le parece una determinada cantidad como retribución o qué experiencia tiene el aspirante. De lo que se vanaglorian los responsables de ‘Mya’ es de que hasta los candidatos que no son seleccionados quedan satisfechos de recibir una respuesta (aunque sean malas noticias), porque eso no es habitual cuando el currículum cae en un pozo que nunca devuelve una respuesta. En todo caso, si el candidato resulta apto para el sistema, ‘Mya’ programa una entrevista con un experto de selección (humano). Si no lo son, sugerirá otros trabajos que puedan ser relevantes para ellos.

- También en 2016 nació el robot ‘Vera’, usado por compañías como PepsiCo, Auchan, L’Oréal y Raiffeisen Bank. ‘Vera’ reduce el tiempo y el coste de la contratación en aproximadamente un tercio. Se conecta a cinco sitios de trabajo diferentes, incluidos CareerBuilder, Superjob o Avito y, una vez



El robot ‘Matlda’ junto a su creador, Rajiv Khosla, de la Universidad La Trobe, en Australia.

que los reclutadores tienen una posición abierta, crean una descripción detallada del trabajo, de lo que implica el rol, de las habilidades necesarias, y establece un guión de preguntas de la entrevista. ‘Vera’ descarga esta información y revisa los currículos online y las cartas de presentación para encontrar candidatos calificados. Este robot es particularmente útil para acelerar el proceso de selección de puestos de trabajo de alto rendimiento entre secretarías y personal de servicio de restaurante, y también en posiciones de ventas que requieren habilidades que se pueden medir, como gerentes de ventas o representantes de ventas.

- ‘Matlda’ es un robot de 30 centímetros de alto diseñado para seleccionar a los mejores candidatos para un puesto. Rajiv Khosla, director del Centro de Investigación de Informática, Comunicación e Innovación Industrial de la Universidad La Trobe, en Australia, explicaba recientemente en ‘Financial Times’ que “lo que le diferencia de sus equivalentes humanos es su capacidad para tomar decisiones libres de prejuicios. Si haces entrevistas personales y tienes 10 candidatos y te gusta el cuarto, cuando llega el número siete la decisión ya está tomada a menos que llegue alguien excepcional”. ‘Matlda’ es un robot especializado en entrevistar a candidatos para el departamento de ventas, y sabe más que aquellos a los que interroga, utilizando 76 preguntas muy eficaces para valorar las habilidades y la experiencia de los profesionales.

que le interesa al reclutador, la inteligencia artificial es incomparable, pero no creo que ésta pueda hacer una selección mejor que la que hace una persona para determinar quién es el candidato ideal. Aquí entran en juego temas sociales que hay que tener en cuenta, y no resulta tan fácil”. Y Pedro Diezma subraya que “el factor humano nunca va a desaparecer de los procesos de selección. La máquina más el ser humano es más que sólo la máquina o sólo la persona”.

El factor humano nunca va a desaparecer de los procesos de selección, incluida la entrevista

Por su parte Llacer explica que “la piedra angular sigue siendo la entrevista personal”. Señala que “para muchos, hay una serie de sensaciones y experiencias con el candidato que el algoritmo no puede suplir”, pero no se muestra convencida de que esto esté tan claro: “En ese encuentro personal también puede haber prejuicios”.

Llacer se refiere al caso del robot *Sofia*, de Hanson Robotics, que inspirada en Audrey Hepburn, tiene 62

gesticulaciones faciales, puede contextualizar las palabras de sus interlocutores en las situaciones que vive y está dotada de personalidad, algo que le permite aprender y madurar con cada conversación y con cada experiencia”.

Guillermo Tena introduce aquí la cuestión de las diferencias culturales: “En la fase de entrevistas que usan el reconocimiento facial para detectar rasgos de personalidad según los rasgos sociales hay que cuidarse de no introducir algoritmos que generen sesgos por diferencias culturales. La paradoja es que la inteligencia artificial favorece por un lado el rigor, pero es necesario contar con un diseño que garantice que eso es lo que realmente se pretende lograr (una gestión con más diversidad, por ejemplo). Y hay que garantizar que no se produce esa discriminación”.

Pilar Llacer recuerda además que *Sofia* fue el primer robot en hacer una entrevista personal, pero añade que no sólo se trata de aplicar tecnología: “Si se hacen las mismas preguntas de siempre, el proceso no cambia. Es necesario dar coherencia y un sentido nuevo a todo”.

Conflictos éticos y legales

Alejandro Touriño, socio director de Ecija, explica que “al asignar la tarea de selección a un *software*, éste puede ser *hackeado* o puede presentar fallos de seguridad. Existen puertas traseras y factores imprevistos”.

Touriño apunta que desde el punto de vista jurídico el reto está en que la discriminación esté basada en elementos objetivos que se basen en los valores de la compañía. Es evidente que hoy parte del trabajo será automatizado (cribas iniciales para validar estudios, títulos o experiencia), pero aún estamos lejos de que la inteligencia artificial permita entender y aprender de las respuestas del candidato.

Guillermo Tena cree que “hay que empezar a hablar de ética de una manera más profunda. Las organizaciones deben minimizar las violaciones éticas provocadas por un mal uso de la tecnología, y hay que tener en cuenta que los algoritmos están hechos por alguien. Hay que analizar cómo encajan o si están de acuerdo con los códigos de buenas prácticas de la organización. Ese es el desafío, que pasa por asegurar que los algoritmos sólo se comprometen con los estándares éticos de la compañía”.

