

UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
“LIC. MAURICIO ANTONIO BARRIENTOS MURCIA”



**UNIVERSIDAD EVANGÉLICA
DE EL SALVADOR**

SEMINARIO DE PRE-ESPECIALIZACIÓN:

“INTEGRACIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO EN LOS CALL CENTERS DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”.

MONOGRAFÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE:
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR:
CHÁVEZ GUILLEN, MARIA FERNANDA CIF: 2019010350
PORTILLO CASTILLO, KAREN ELIZABETH CIF: 2019010408
SALAS MERINO, RODRIGO ANTONIO CIF: 2019010324

SAN SALVADOR, 25 DE MAYO DE 2024

UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
“LIC. MAURICIO ANTONIO BARRIENTOS MURCIA”



**UNIVERSIDAD EVANGÉLICA
DE EL SALVADOR**

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.

DRA. CRISTINA GLORIBEL JUAREZ DE AMAYA
RECTORA

DRA. MIRNA GARCIA DE GONZÁLEZ
VICERRECTORA ACADÉMICA

ING. SONIA CANDELARIA RODRÍGUEZ DE MARTÍNEZ
SECRETARIA GENERAL

DRA. NUVIA ESTRADA DE VELASCO
VICERRECTORIA DE INVESTIGACION Y PROYECCION SOCIAL

MTRA. MARIA DE LOS ÁNGELES MERCADO HERNÁNDEZ
VICERRECTORÍA DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

MTRA. MARELYN STEPHANIA PÉREZ FUENTES
DECANA

SAN SALVADOR, 25 DE MAYO DE 2024

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento a Dios, cuya guía y fortaleza han sido fundamentales a lo largo de este proceso. Su presencia constante nos ha brindado la inspiración y el apoyo necesario para superar cada desafío y completar este trabajo con éxito.

A nuestras familias, extendemos nuestro más sincero agradecimiento por su amor, paciencia y comprensión. Su apoyo incondicional y sus palabras de aliento nos han motivado a seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles. Sin su respaldo, este logro no habría sido posible.

Deseamos también agradecer a nuestros docentes, cuyas enseñanzas y orientaciones han sido clave para el desarrollo de esta monografía. Su dedicación y compromiso con nuestra educación nos han proporcionado las herramientas necesarias para llevar a cabo esta investigación de manera efectiva y rigurosa.

El aprendizaje obtenido a lo largo de este proyecto ha sido invaluable. Hemos adquirido un profundo conocimiento en el área investigada y desarrollado habilidades críticas que sin duda serán de gran provecho en nuestro futuro académico y profesional. Este trabajo no solo ha enriquecido nuestro entendimiento del tema, sino que también ha fortalecido nuestra capacidad para enfrentar y resolver problemas de manera efectiva. A todos aquellos que de una u otra forma han contribuido a la realización de este trabajo, les extendemos nuestro más sincero agradecimiento.

ÍNDICE.

RESUMEN.....	4
INTRODUCCIÓN.....	6
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
Situación Problemática.....	7
Justificación.....	8
Delimitación.....	9
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	12
Antecedentes.....	12
¿Qué es un centro de atención telefónica?	13
¿Cómo definimos la tarea del área de reclutamiento para un Call Center?	14
La rotación de personal dentro de las empresas de atención telefónica.....	15
Call centers en El Salvador.....	16
La evolución en la forma de ejercer de los centros de llamadas.....	16
Servicios Empresariales a Distancia	17
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
Enfoque y tipo de investigación.....	19
Enfoque de la investigación.....	19
Sujetos y Objeto de estudio	20
Unidades de análisis.....	20
Matriz de Congruencia	24
Técnicas, materiales e instrumentos	26
Encuesta 1: encuesta personal de reclutamiento de CC'S	28
Encuesta 2: encuesta personal de cc's.....	33
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES.....	42
Fuentes Bibliográficas.....	43

RESUMEN.

La presente monografía de investigación se centra en analizar la influencia de la inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento de los call centers en el Área Metropolitana de San Salvador durante el periodo comprendido entre el 27 de enero y el 20 de mayo de 2024.

Los centros de atención telefónica en El Salvador enfrentan desafíos significativos en la contratación de personal, lo cual consume recursos y tiempo considerable. Este estudio pretende examinar cómo la inteligencia artificial puede reducir los tiempos de contratación y mejorar la eficiencia en estos centros de contacto.

Se abordará específicamente la problemática de la alta rotación de personal en los call centers y los beneficios potenciales de la implementación de la inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento. La evolución de las empresas teleoperadoras, que ofrecen servicios de valor añadido, y la creciente demanda de servicios de tercerización por parte de empresas multinacionales han incrementado la necesidad de personal en estos centros.

La metodología de la investigación incluirá el procesamiento y análisis de información obtenida a través de encuestas, utilizando gráficos para facilitar la interpretación de los resultados. Se elaborarán conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos, y se recurrirá a diversas fuentes bibliográficas relacionadas con call centers y gestión de personal para respaldar el estudio.

En resumen, este estudio se enfocará en comprender cómo la inteligencia artificial puede ser una herramienta clave para mejorar los procesos de reclutamiento en los call centers del Área Metropolitana de San Salvador, con el objetivo de optimizar la eficiencia y la calidad de la contratación de personal en estos centros de contacto.

Palabras Clave: **Tecnología - optimización – Oportunidad - Organización – Procesos.**

ABSTRACT

This research monograph focuses on analyzing the influence of artificial intelligence on the recruitment processes of call centers in the Metropolitan Area of San Salvador during the period from January 27 to May 20, 2024.

Call centers in El Salvador face significant challenges in personnel hiring, which consumes considerable resources and time. This study aims to examine how artificial intelligence can reduce hiring times and improve efficiency in these contact centers.

Specifically, the study addresses the issue of high personnel turnover in call centers and the potential benefits of implementing artificial intelligence in recruitment processes. The evolution of teleoperator companies offering value-added services and the increasing demand for outsourcing services by multinational companies have heightened the need for personnel in these centers.

The research methodology will include processing and analyzing information obtained through surveys, using charts to facilitate the interpretation of results. Conclusions and recommendations will be drawn based on the findings, and various bibliographic sources related to call centers and personnel management will be used to support the study.

In summary, this study will focus on understanding how artificial intelligence a key tool can be to improve recruitment processes in the call centers of the Metropolitan Area of San Salvador, with the aim of optimizing the efficiency and quality of personnel hiring in these contact centers.

Key words: Technology - optimization – Opportunity - Organization – Processes

INTRODUCCIÓN.

Este estudio busca identificar cómo la inteligencia artificial puede reducir los tiempos de contratación, mejorar la eficiencia y establecer un formato estandarizado para el reclutamiento en los call centers. A través de encuestas a empleados teleoperadores y reclutadores de 40 centros de llamadas, se recopilará información para elaborar conclusiones y recomendaciones basadas en la realidad de los call centers en El Salvador.

La alta rotación de personal en los call centers del Área Metropolitana de San Salvador es un desafío constante que afecta la eficiencia y la productividad de estas empresas. La contratación de personal joven, en su mayoría entre 18 y 25 años, con una permanencia promedio de seis meses, genera costos adicionales en reclutamiento y capacitación. Este proceso de contratación prolongado y tedioso, sumado a la alta rotación, obliga a las empresas a realizar esfuerzos significativos para mantener sus operaciones.

La integración de la inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento puede ser una solución para reducir los tiempos de contratación y mejorar la eficiencia en la selección de personal. Herramientas como algoritmos de selección automática y análisis predictivo pueden optimizar la experiencia de los candidatos y agilizar el proceso de contratación.

Además, la externalización de los procesos de reclutamiento y selección a proveedores competentes puede ser una estrategia efectiva para enfrentar los altos índices de rotación y garantizar la disponibilidad de personal capacitado en todo momento.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Situación Problemática

Los centros de llamadas, también conocidos como Call Centers, desempeñan un papel fundamental en la gestión de las relaciones con los clientes en una amplia gama de industrias. Han experimentado una evolución significativa desde sus inicios modestos hasta convertirse en centros de contacto multicanal altamente sofisticado. No obstante, se enfrentan a una serie de desafíos comunes que pueden obstaculizar su eficacia y rendimiento.

Dada la importancia de los centros de llamadas, surge la pregunta: **¿De qué manera influye la inteligencia artificial en los procesos de contratación en los Centros de Atención telefónica en El Salvador? (Revisar si esto tiene sentido)**

La respuesta a esta pregunta es crucial, ya que un proceso de contratación más eficiente no solo permitiría a las empresas llenar las vacantes más rápidamente, sino que también ayudaría a reducir los costos asociados con el reclutamiento y la selección de personal. Además, una contratación más ágil podría contribuir a mejorar la estabilidad laboral y la calidad del servicio ofrecido por el call center.

Esta investigación no solo beneficiaría a las empresas al mejorar su eficiencia operativa y reducir sus costos, sino que también podría tener un impacto positivo en la satisfacción de los empleados y en la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Justificación.

La investigación pretende identificar los problemas en los procesos de selección y contratación en las empresas teleoperadoras de El Salvador. Estos procesos se alargan debido a la cantidad de filtros, entrevistas, pruebas y revisiones que los candidatos deben atravesar antes de ocupar una plaza o cubrir una vacante. Es ampliamente conocido que las empresas dedicadas a la atención al cliente experimentan una alta rotación de personal, atribuida a la complejidad del ritmo laboral. Esta elevada rotación implica que gran parte del tiempo se invierta en procesos de contratación, generando costos adicionales para la empresa.

Esta monografía busca responder por qué se considera **necesario** que el proceso de contratación incluya tantas etapas que consumen tanto tiempo. La integración de la inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento es un tema de gran relevancia en la actualidad, dado el rápido avance tecnológico y la creciente adopción de estas herramientas en el ámbito laboral.

Los hallazgos de este estudio servirán como insumos para que los gerentes y responsables del Talento Humano en los centros de atención telefónica, tomen decisiones informadas sobre la implementación de la inteligencia artificial en sus procesos de reclutamiento.

Al tratarse de un tema emergente, novedoso; esta investigación contribuirá a ampliar la comprensión académica sobre la integración de la inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento, particularmente en el sector Call Centers.

Delimitación.

Esta investigación se enfocará en el periodo comprendido entre enero y mayo de 2024, para analizar el nivel de rotación de personal en los call centers del Área Metropolitana de San Salvador, cómo se han cubierto estas vacantes y cuánto tiempo demora cada proceso.

El estudio se centrará en el departamento de talento humano, específicamente en el área de reclutamiento de los call centers ubicados en los municipios de San Salvador, Soyapango, Mejicanos, Apopa, Santa Tecla (La Libertad), Ciudad Delgado, Ilopango, Tonacatepeque, San Martín, Cuscatancingo, San Marcos, Ayutuxtepeque, Antiguo Cuscatlán (La Libertad) y Nejapa. La razón para delimitar la investigación a estos municipios es el acceso a la información, ya que dichas organizaciones no presentan inconvenientes para compartir sus procesos.

La investigación se limitará a estudiar el proceso de reclutamiento y selección de personal hasta la firma del contrato en los call centers del Área Metropolitana de San Salvador, analizar las desventajas del procedimiento actual y los beneficios de implementar herramientas de inteligencia artificial, como algoritmos de selección automática o análisis predictivo, en el proceso de reclutamiento de personal.

Objetivos.

Objetivo general:

Analizar la influencia del uso de la inteligencia artificial en los procesos de selección y contratación de personal en los call centers del Área Metropolitana de San Salvador.

Objetivos Específicos:

Identificar los principales beneficios de la implementación de la inteligencia artificial para los procesos de reclutamiento relacionados a la reducción de costos.

Describir los procesos de selección de personal en los centros de atención telefónica del Área Metropolitana de San Salvador.

Definir las herramientas que actualmente se utilizan para los procesos de selección de personal dentro de las empresas dedicadas a prestar servicios de atención telefónica.

Alcances.

El sector de los centros de atención telefónica, comúnmente conocidos como call centers, representa frecuentemente la primera oportunidad laboral para muchos jóvenes al salir del bachillerato o al iniciar la universidad. La creciente demanda de servicios de este tipo ha creado entre 80,000 y 90,000 empleos en los últimos dos años, según datos de la Cámara Americana de Comercio de El Salvador.

La presente investigación se centra en el análisis del proceso que atraviesan los candidatos desde la etapa de reclutamiento hasta su contratación en los centros de llamadas.

La finalidad de la investigación es identificar las oportunidades y los desafíos que presenta la integración de la inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento en los Call Centers de San Salvador, con el fin de proporcionar recomendaciones prácticas para mejorar la eficiencia y la efectividad de estos procesos, así como para optimizar la experiencia de los candidatos y la selección de personal en este sector en constante evolución.

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

Antecedentes.

En la actualidad se habla de que la oferta en el país para este tipo de empleos es demasiado alta, lo que nos lleva a que estas empresas internacionales como Telus International, Concentrix, Foundever (antes Sykes), etcétera, mantengan una contratación constante; pero ¿por qué hay tanta demanda? En otro tipo de empleos, llámese ingeniero, arquitecto, contador, secretaria, gerente, etc.– De alguna forma se llega a ser parte medianamente importante para la empresa para la que trabajan, dado que se conoce el ambiente, la forma de trabajo, y tu puesto llega a ser un poco más fijo.

Es por lo que, el proceso de reclutamiento es primordial para contar en todo momento con el personal necesario, pues al no tener, éste, desarrollada toda su capacidad, tampoco se puede ofrecer al 100% el servicio, lo que en consecuencia significa una gran pérdida financiera para la empresa. Si se decide poner el reclutamiento y selección de personal en manos de un proveedor, es muy importante contratar a quien tenga los elementos que garanticen su competencia para afrontar los altos índices de rotación.

Pudiera pensarse que este tipo de reclutamiento sigue un proceso parecido al de otras áreas, y que incluso consiste en lo mismo que cualquier otro: desarrollar un perfil, buscar a los candidatos, contactarlos, hacer entrevistas, detectar las habilidades necesarias para las vacantes solicitadas, llevar a cabo pruebas para finalmente elegir a los mejores prospectos; y también aplicar dicho proceso para un área que puede requerir desde 3 hasta 400 o más personas, que además tiene altos índices de rotación, con un promedio de permanencia de aproximadamente seis meses; todo lo cual hace que este tipo de reclutamiento sea un gran reto para cualquier área de recursos humanos, los agentes de Centros de Contacto son generalmente jóvenes, entre los 18 y 25 años de edad, lo cual representa un problema significativo para su reclutamiento pues en su mayoría la gente joven busca este tipo de trabajo como algo temporal en donde

pueden ganar experiencia, referencias y dinero, lo que ocasiona que dejen el empleo al poco tiempo (entre 2 y 6 meses), adicional que experimentan un proceso largo y tedioso al momento de la contratación y se dan de baja antes de siquiera culminar el proceso de contratación. Todo lo cual implica que se tengan que hacer grandes esfuerzos de reclutamiento masivo, invertir tiempos para la contratación, y destinar gastos de capacitación para el nuevo personal.

Es importante buscar posibilidades o tomar decisiones que permitan disminuir la rotación del personal y los costos que ésta genera durante el proceso de reclutamiento, ya que el no enfrentar esta situación con acciones que realmente permitan tener un Centro de Contacto sano, podría rebasar la capacidad de este, y provocar que no se proporcione el nivel de respuesta esperado por los usuarios o clientes.

¿Qué es un centro de atención telefónica?

Una empresa teleoperadora es un centro de trabajo donde se realizan o reciben llamadas, además de gestiones de datos y contactos. Hoy en día, call centers y contact centers pueden ofrecer una gran variedad de servicios, como soporte en vivo, interacción con redes sociales, correo electrónico, mensajería y otros. (Uriarte, M. - 2020, marzo 12)

Aunque existen empresas cuya operación y tamaño permite contar con un centro de llamadas propio, también se encuentran compañías dedicadas a gestionar estos contactos: empresas de outsourcing que ofrecen sus servicios a otras empresas, que optan por externalizarlos. De hecho, con la toma de conciencia de los consumidores frente a sus derechos, la demanda de llamadas solo aumentó, por lo que cada vez más empresas han optado por contratar este tipo de servicio.

En la práctica, un centro de llamadas deberá: Disponer del personal adecuado para dar soporte y asistencia a los clientes de la empresa; Contar con profesionales capacitados para la venta de productos y servicios; Interactuar con los clientes actuales y potenciales de la empresa.

Los call centers surgieron con la promesa de ofrecer un servicio más ágil y eficiente al cliente, utilizando el teléfono como medio principal de comunicación. Inicialmente, estos centros se limitaban principalmente a proporcionar información adicional como un servicio complementario a la oferta principal del producto.

Con el tiempo, el concepto de call center experimentó una notable expansión, motivada en gran medida por dos factores clave:

Competencia intensa: Este factor transformó lo que antes era considerado un servicio de lujo en un canal de comunicación habitual y esencial para la interacción con el cliente.

Cambios en las preferencias del cliente: A medida que el tiempo libre se volvía cada vez más escaso, estos empezaron a valorar la eficiencia en la gestión de sus asuntos personales, lo que impulsó la demanda de servicios que optimizarán su tiempo.

¿Cómo definimos la tarea del área de reclutamiento para un Call Center?

El proceso de reclutamiento para Centros de Contacto es una ardua tarea, para la cual, tanto el área de recursos humanos como cualquier empresa de tercerización de personal, deberá estar preparada, ya que el reclutamiento, en especial, exige gran capacidad de respuesta para enfrentar, manejar y, sobre todo, administrar las múltiples tareas que se deben llevar a cabo para contar siempre con el personal necesario. (Chávez, F – Mayo 1)

El área de recursos humanos o el proveedor contratado para esta labor, debe analizar características clave en sus candidatos para conocer sus competencias y aspectos tales como: si el desempeño vía telefónica será óptimo, para lo que también se debe analizar el manejo de voz y habla que posee el candidato, su capacidad de venta o de solución de conflictos y su tolerancia a la frustración que es muy importante en el caso de un agente de Centro de Contacto de ventas, para quien todo lo anterior es mucho más importante que la experiencia.

Las expectativas de una atención al cliente excepcional solo crecen, al igual que las exigencias de la alta dirección de aumentar las cuotas mensuales. Pero, a pesar de las crecientes expectativas, los salarios de los trabajadores de los centros de llamadas o las opciones de promoción profesional suelen seguir siendo los mismos.

La alta rotación de personal es lo que mantiene al departamento de talento humano en un constante proceso de reclutamiento y selección de personal para cubrir esas plazas que mantienen rotando personal.

La rotación de personal dentro de las empresas de atención telefónica.

No es de extrañar que la tasa de rotación del personal en los centros de llamadas sea la más alta de todas las industrias. Según un estudio, las tasas de rotación de los centros de llamadas varían desde el 17% en las oficinas pequeñas hasta incluso el 44% en las grandes. (Coleman, J. 2023, febrero 13)

Desde una perspectiva empresarial, la rotación de personal refleja el grado en que los empleados abandonan una organización y son sustituidos por nuevos integrantes. Esencialmente, este indicador cuantifica tanto el flujo de entrada como el de salida de personal en la empresa.

Es crucial destacar que la rotación de personal, en cierta medida, puede ser beneficiosa. Se considera que un índice de rotación del 3% al 4% es típico en algunos call centers. Sin embargo, si este porcentaje se eleva, alcanzando, por ejemplo, un 25%, se considera que el nivel de rotación es excesivo.

El Estudio de Optimización de los procesos de selección de Robert Walters, realizado a más de 2.300 profesionales y 200 organizaciones, ha demostrado que existe una brecha significativa entre las expectativas de comunicación de los profesionales con su entrevistador y la realidad que experimentan.

Aunque el 78% de los profesionales piensa que el proceso de selección (desde la solicitud de la vacante de trabajo hasta la contratación del candidato adecuado para el puesto) debería tener una duración igual o inferior a cuatro

semanas, el estudio de Robert Walters demuestra que esto solo sucede en el 26% de los casos. (Robertwalters.es. Recuperado el 19 de mayo de 2024)

Pese a que únicamente el 1% de los profesionales considera que un período superior a tres meses es un marco temporal aceptable para un proceso de selección, esta realidad se cumple en más del 22% de los mismos. Siendo el período de entre 2 y 3 meses el más recurrente entre las organizaciones contratantes.

Las empresas teleoperadoras no están exentas de esta realidad, por lo que los procesos de contratación pueden durar hasta 3 meses, generando para las empresas un aumento en los costos y bajas en la productividad.

Call centers en El Salvador.

En la actualidad, la cantidad exacta de centros de llamadas en El Salvador puede variar con el tiempo debido a factores como la demanda de servicios, la inversión empresarial y las condiciones económicas. Sin embargo, es común encontrar una cantidad significativa de estos centros en el país, especialmente en ciudades como San Salvador y Santa Ana, donde se concentra una gran parte de la actividad económica y empresarial.

La evolución del mercado hacia la demanda de servicios de valor añadido condujo a la transformación de los call centers en contact centers, donde se integran diversos canales de comunicación (teléfono, fax, correo electrónico, entre otros) para proporcionar a los clientes una experiencia de atención unificada y efectiva.

La evolución en la forma de ejercer de los centros de llamadas.

Gracias a los avances tecnológicos, los centros de llamada han evolucionado de ser tan solo gestores de llamadas a convertirse en componentes fundamentales de los sistemas de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM) de las empresas. (Castillo, K. Mayo 3, 2024)

Sin embargo, más allá de la tecnología, el elemento humano sigue siendo crucial. Los empleados han pasado de ser operadores telefónicos para convertirse en profesionales integrales capaces de gestionar simultáneamente múltiples tareas con habilidad y destreza, priorizando la cualificación y habilidades de atención al cliente.

En resumen, tanto la tecnología como las personas son pilares fundamentales para el presente y futuro de los centros de atención telefónica, ofreciendo una oportunidad estratégica para diferenciarse en el mercado mediante la prestación de un servicio de alta calidad y eficiencia.

Los servicios empresariales a distancia (SED) conforman una de las industrias que se han mantenido pujantes en los últimos años, y pese a la pandemia ha registrado crecimientos sustanciales para el sector.

En 2020, el rubro de servicios (en plena crisis sanitaria) registró un incremento de 2% en comparación con el año anterior, y en un lapso de cuatro años mostró un gran potencial al registrar un incremento en las exportaciones de 44%, representando \$123 millones adicionales.

Servicios Empresariales a Distancia

Los protagonistas de las SED (Servicios Empresariales a Distancia) siguen siendo los centros de llamada, en su mayoría bilingües, una industria multinacional que por años ha sido atraída por la mano de obra salvadoreña debido al nivel de fluidez de sus colaboradores, quienes son reclutados con una base del 75 % de conversación, comprensión y lectura, y que luego son capacitados por ellos mismos. En el país, el sector de tercerización de servicios contabiliza un total de 88 centros de atención de llamada en los que se emplea de forma directa a más de 29,500 personas, lo que representa una tasa de crecimiento anual de 9 %. (Patiño, E. Mayo 16 2018)

Los SED en El Salvador experimentan cada vez más demanda debido a los servicios que prestan las compañías de tercerización a las poderosas

multinacionales del país, con resultados que se convierten en excepcionales en los indicadores clave de desempeño (KPI, por sus siglas en inglés) de la industria.

Quienes deseen emplearse en un centro de llamadas deben tener en cuenta que los salarios promedios van desde los \$720, además de incentivos, claro que deben ser bilingües en un 75 % en inglés, francés, portugués, entre otros; para quienes hablan una tercera lengua, a su salario le incrementa un 25 %, esto aplica para los centros de contacto.

Por ello, los centros de atención de llamada se convierten en una opción atractiva para los estudiantes universitarios y hasta para los profesionales, más en este tiempo de crisis económica por la COVID-19. En esta época, los segmentos más demandados son los servicios de **delivery**, telecomunicaciones y banca.

Hipótesis.

La integración de la inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento de los call centers del Área Metropolitana de San Salvador reducirá significativamente los tiempos de contratación y aumentará la eficiencia en la selección de personal. Esto, a su vez, disminuirá la alta rotación de empleados y optimizará los recursos humanos de las empresas.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Enfoque y tipo de investigación

Enfoque de la investigación.

Para desarrollar esta monografía, se ha seleccionado un enfoque mixto, permite combinar métodos cuantitativos y cualitativos para abordar el tema, desde el punto de vista de análisis de datos hasta las experiencias, percepciones y opiniones de los involucrados en el proceso, lo que es crucial para comprender cómo la integración de la inteligencia artificial impacta en la selección de personal y en la de los candidatos, dando una visión más completa y enriquecedora del fenómeno estudiado.

El enfoque de esta monografía se centra en explorar la integración de la inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento de los call centers ubicados en el área metropolitana de San Salvador, abordando el impacto de la inteligencia artificial en la eficiencia, la efectividad y la calidad de los procesos de reclutamiento, así como en la experiencia de los candidatos y la selección de personal en este sector específico. (Salas, A. Mayo 16 2024)

Se abordará también, la problemática en gestión de tiempos de contratación para los call centers, conscientes de los pasos a seguir para poder ocupar un puesto en dichas organizaciones, pasos que han sido mencionados en el capítulo anterior.

Para explorar la integración de la inteligencia artificial, se revisará la literatura relacionada con la inteligencia artificial aplicada a los procesos de reclutamiento y selección del personal, los métodos actuales y los desafíos que enfrentaron para integrarla en dichos procesos.

Además, se analizarán opiniones y reacciones de los involucrados en el proceso de reclutamiento, lo que incluye experiencias personales, con el enfoque cualitativo se tomará en cuenta el porqué de estas respuestas.

Sujetos y Objeto de estudio

Unidades de análisis.

Población:

La población es el conjunto de individuos u objetos de estudio, para este estudio se consideran los call centers del área metropolitana de San Salvador, a este listado corresponde un total de 45 centros de atención telefónica en español, inglés, o mixtos.

- Concentrix
- Americatel Call Center S.a. De C.V.
- Telus
- Atento El Salvador
- Teleperformance El Salvador
- Sykes El Salvador (ahora SITEL)
- The Office Gurus
- Manpower Group
- Transactel
- Indigo El Salvador
- Digitex El Salvador (ComdataGroup El Salvador)
- Stream Global Services El Salvador
- Skycom El Salvador
- Ubiquity El Salvador
- Fusión Telecommunications El Salvador
- PerformaTEL (también es un call center en español)
- Benson Communications S.A. de C.V.
- OneLink BPO El Salvador
- Contacto Tu Call Center
- Compañía Salvadoreña de Teleservices S.A De C.V
- Dynamic Answering Services S.A. de C.V.
- Helio Centric
- Cognizant El Salvador
- Nebo BPO (al revisar estaban solicitando agentes para chat en inglés)
- Intermark El Salvador S.A. de C.V.
- Blackhawk

- Professional Telesales S.A. de C.V.
- Dynamic Answering Services S.A. de C.V.
- Jct Inte Data Prosystem S.A de C.V.
- Exacto Communications, S.A. de C.V.
- My Team S.A. De C.V.
- Outsourcing Services International S.A. de C.V.
- Americatel Call Center S.a. De C.V.
- Business Communications Center El Salvador
- Focus Services LLC
- Centercom Global BPO
- Glass Mountain BPO
- Benson Comunications S.A. de C.V.
- Indigo El Salvador
- New People El Salvador (tienen call centers en español según hemos leído)
- Telecel Contact Center (tiene cuenta en español según hemos leído)
- Webhelp El Salvador (entre las cuentas, también tienen alguna cuenta en español según hemos leído)
- Business Communications Center El Salvador
- OneLink BPO El Salvador
- Compañía salvadoreña de Teleservices S.A De C.V
- Conve

Muestra.

La muestra es una parte extraída de una población para conocer las características de dicha población. Para calcular la muestra se utilizan los datos estadísticos de población (45), el nivel de confianza (95%) y el margen de error (5%); de la siguiente forma:

Calculadora de muestra

Nivel de confianza: 95% 99%

Margen de Error:

Población:

Tamaño de Muestra:

<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>

Como se observa, el tamaño de la muestra corresponde a 37 Centros de atención telefónica de los 40 presentados como población, dado la naturaleza de la investigación, los instrumentos de recolección de datos serán respondidos por empleados de los principales call centers del país, seleccionando una muestra de:

Para explicar cómo funciona el cálculo de la muestra hay conceptos que se necesitan saber.

Tamaño de la población: esta representa la cantidad total de personas que se desea estudiar.

Tamaño de la muestra: representa la cantidad de respuestas completas que la encuesta recibe, dicha muestra representa parte de la población cuyas opiniones interesan analizar, para este estudio se elige una “muestra aleatoria” ya que los encuestados se seleccionan completamente al azar de entre la población.

Margen de error: indicador de la fiabilidad del estudio y de la exactitud de tus resultados.

Nivel de confianza: que es el grado de certeza (o probabilidad) expresado en porcentaje con el que se pretende realizar la estimación de un parámetro a través de un estadístico muestral.

Unidades de análisis.

Población:

Call centers Ubicados en el Área Metropolitana de San Salvador (AMSS)

Muestra:

El cálculo de la muestra arroja un total de 37 Call Centers para el estudio, por ende, se ha tomado a bien realizar las encuestas enfocándonos en empleados teleoperadores y empleados del área de Talento Humano, de la siguiente manera:

- 50 empleados teleoperadores de los diferentes Call centers
- 35 empleados reclutadores de los diferentes Call Centers

Matriz de Congruencia

Objetivo General	Objetivos Específicos	Preguntas de Investigación	Hipótesis	Variables	Métodos	Instrumentos
Analizar la influencia del uso de la inteligencia artificial en los procesos de selección y contratación de personal en los call centers del Área Metropolitana de San Salvador.	1. Estudiar cómo el uso de la inteligencia artificial puede influir en la reducción de tiempos durante el proceso de selección y contratación de personal para los call centers.	¿Cómo influye la inteligencia artificial en la reducción de tiempos de selección y contratación en los call centers?	La implementación de inteligencia artificial reduce significativamente los tiempos de selección y contratación en los call centers.	Variable independiente: Uso de IA en el reclutamiento. Variable dependiente: Tiempos de selección y contratación.	Cuantitativo y Cualitativo	Encuestas, entrevistas, análisis de datos
	2. Definir una herramienta para la recopilación de datos de los empleados para analizar el proceso de contratación respecto a quienes aplican a dichos puestos.	¿Qué herramientas pueden ser utilizadas para recopilar datos de los empleados y mejorar el proceso de contratación?	La utilización de herramientas de IA mejora la recopilación de datos y optimiza el proceso de contratación.	Variable independiente: Herramientas de IA. Variable dependiente: Eficiencia en la recopilación de datos.	Cuantitativo y Cualitativo	Encuestas, entrevistas, revisión de herramientas actuales
	3. Identificar los principales beneficios de	¿Cuáles son los beneficios principales	La implementación de inteligencia artifi-	Variable indepen-	Cuantitativo y	Encuestas, entrevistas, análisis

	la implementación de la inteligencia artificial para los procesos de reclutamiento relacionados a la reducción de costos.	de implementar inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento en términos de reducción de costos?	cial en los procesos de reclutamiento reduce significativamente los costos operativos.	diente: Uso de IA en el reclutamiento. Variable dependiente: Costos operativos.	Cualitativo	sis de costos
--	---	---	--	---	-------------	---------------

Explicación de la Matriz

Objetivo General: Describe el propósito principal de la investigación, que es analizar la influencia de la inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento y selección en los call centers.

Objetivos Específicos: Desglosan el objetivo general en metas más pequeñas y manejables, enfocándose en aspectos específicos como la reducción de tiempos, la recopilación de datos y la reducción de costos.

Preguntas de Investigación: Están alineadas con los objetivos específicos y buscan explorar cada aspecto de manera detallada.

Hipótesis: Son suposiciones que se quieren probar a través de la investigación, relacionadas con cada pregunta de investigación.

Variables: Identifican los elementos que se medirán en el estudio. La variable independiente es el uso de la inteligencia artificial, mientras que las variables dependientes son los tiempos de selección, la eficiencia en la recopilación de datos y los costos operativos.

Métodos: Indican el enfoque metodológico, que en este caso es mixto (cuantitativo y cualitativo), permitiendo una comprensión amplia del fenómeno.

Instrumentos: Describen las herramientas específicas que se utilizarán para recolectar los datos, como encuestas, entrevistas y análisis de datos.

Variables e indicadores

Para el desarrollo de este estudio se han considerado las siguientes variables e indicadores:

Variables:

- Inteligencia artificial
- Proceso de reclutamiento
- Call centers

Indicadores:

- El uso de las tecnologías de inteligencia artificial en los Call Centers.
- Eficiencia y efectividad de los procesos de reclutamiento con la integración de la inteligencia artificial.
- Satisfacción de los candidatos y reclutadores con el uso de la inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento.
- Comparación de los resultados de los procesos de reclutamientos antes y después de la integración de la inteligencia artificial.
- Comparación de los resultados desde el punto de vista de los candidatos y desde el punto de vista de los reclutadores.

Estos indicadores serán medidos a través de encuestas, análisis de datos y comparaciones estadísticas. La investigación estará dirigida a candidatos y reclutadores de Call Centers.

Técnicas, materiales e instrumentos

Las técnicas e instrumentos de investigación son los procedimientos o formas de obtener los datos del tema en estudio. Se apoya en las herramientas para recopilar, organizar, analizar, examinar y presentar la información encontrada.

1. Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información

Para realizar la investigación, hay que buscar fuentes de información que proporcionarán los datos que se utilizarán para esta. Al elegir una metodología cuantitativa la mejor manera de recopilar información las técnicas y procedimientos a utilizar será la encuesta, encuestando a un grupo de reclutadores de call center y a un grupo de personas que hayan pasado por el proceso de reclutamiento de empresas teleoperadoras.

2. Instrumentos de registro y medición

Para recoger información se diseñaron dos encuestas, una dirigida a reclutadores y otra dirigida a personas que han pasado por el proceso de reclutamiento de las empresas teleoperadoras en El Salvador, que constan de 10 preguntas cerradas.

Procesamiento y análisis de la información

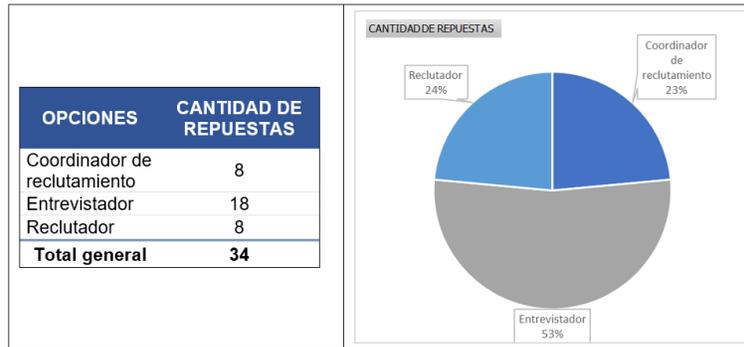
Luego de la realización de encuestas, se procederá con la extracción de la información por medio de gráficos que nos den un resumen de cada pregunta para ambas encuestas, esto con la finalidad de realizar con mayor facilidad el análisis y la interpretación de la información obtenida

Estrategias de utilización de resultados

Al final de la interpretación de la información obtenida de las encuestas se realizarán las conclusiones y recomendaciones.

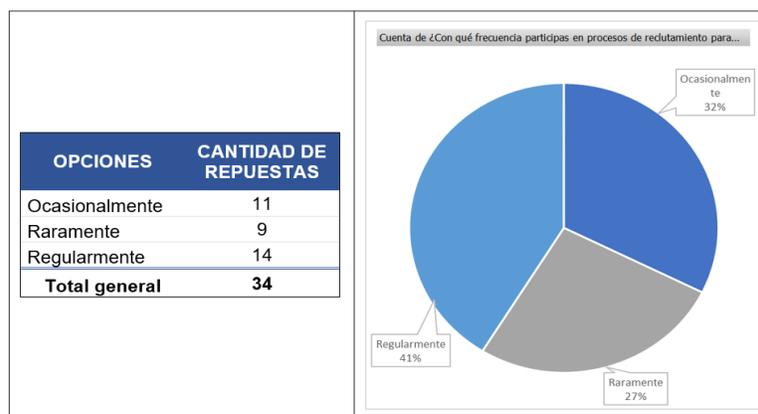
Encuesta 1: encuesta personal de reclutamiento de CC'S

1. ¿Cuál es tu cargo o función dentro del proceso de reclutamiento en el call center?



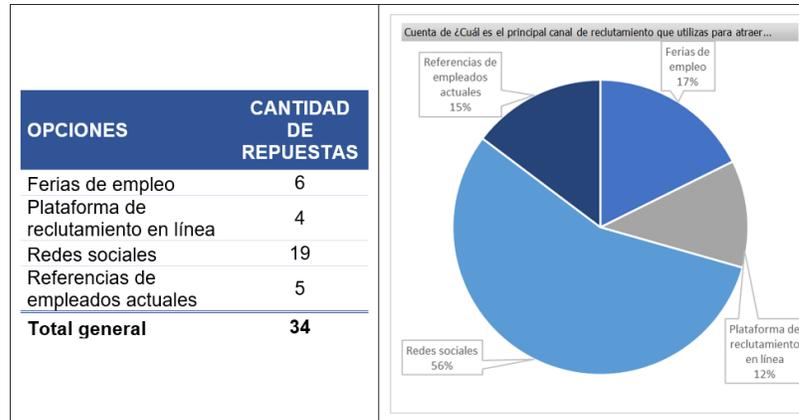
Según la encuesta, el 53% del encuestado ocupa el puesto de entrevistador, el 24% ocupa otro cargo relacionado con entrevistas, y el 23% trabaja en el área de coordinación de reclutamiento. Esto nos permite concluir que la mayoría de los participantes tiene conocimiento del tema que estamos analizando.

2. ¿Con qué frecuencia participas en procesos de reclutamiento para call centers en El Salvador?



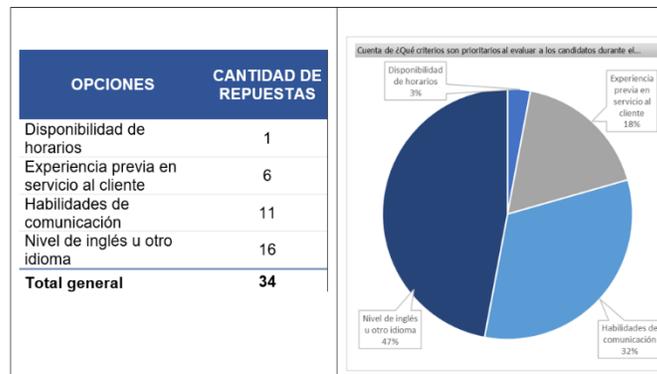
Referente a esta pregunta, el 41% participa regularmente en los procesos de reclutamiento, un 32 % participa ocasionalmente y el 27% raramente participa en los procesos de reclutamiento. Por lo tanto, verificamos que la mayoría de las personas encuestadas está involucrada en los procesos de reclutamiento.

3. ¿Cuál es el principal canal de reclutamiento que utilizas para atraer candidatos?



Según la encuesta respecto al canal de reclutamiento un 56% utiliza las redes sociales, un 17% en ferias de empleo, un 15% por referencia y finalmente 12% en plataforma de reclutamientos. Por lo tanto, la plataforma más fuerte en la que pueden reclutar al personal son las redes sociales.

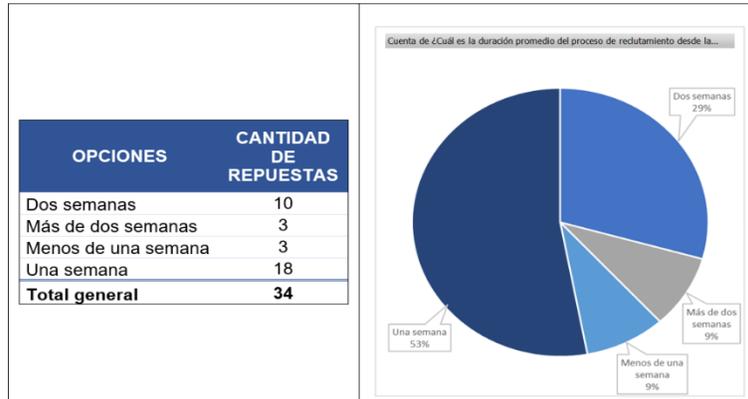
4. ¿Qué criterios son prioritarios al evaluar a los candidatos durante el proceso de reclutamiento?



Según esta encuesta entre los criterios principales que evalúan un 47% se enfoca en el nivel de inglés que tienen, un 32% en las habilidades de comunicación, un 18% en el trato de atención al cliente y finalmente un 3% en disponibilidad de horario. Por lo que se concluye que en este rubro son

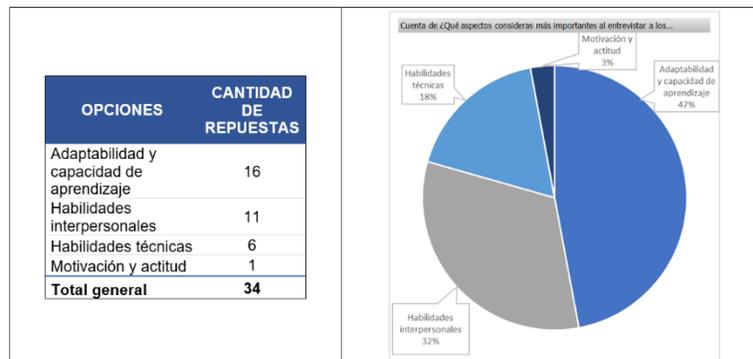
fundamentales los niveles de idioma que tenga cada aspirante, en este caso el inglés.

5. ¿Cuál es la duración promedio del proceso de reclutamiento desde la recepción de solicitudes hasta la selección final de candidatos?



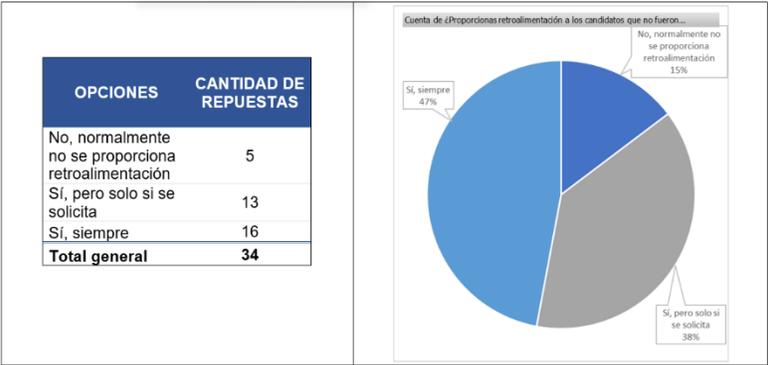
Según esta pregunta, la duración del proceso de reclutamiento se distribuye así: el 53 % de los encuestados indicó que dura una semana, el 29 % que dura dos semanas, el 9 % que dura menos de una semana y el 9 % informó que dura más de dos semanas. Por lo tanto, se concluye que el tiempo promedio de respuesta según los reclutadores no es tan desfavorable como podría parecer inicialmente.

6. ¿Qué aspectos consideras más importantes al entrevistar a los candidatos para puestos en el call center?



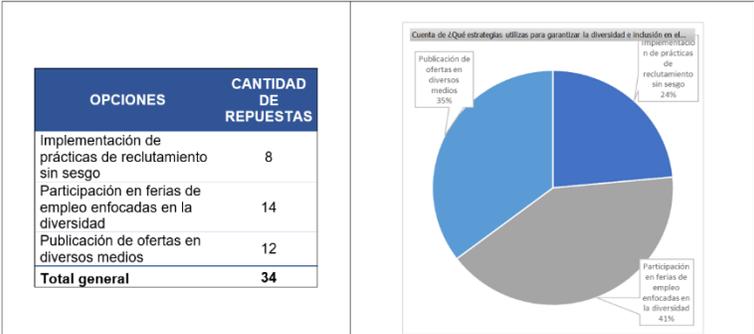
Según los que entrevistas inicialmente con un 47 % consideran más importante la adaptabilidad y aprendizaje, un 32 % las habilidades interpersonales, un 18 % las habilidades técnicas y un 3 % la motivación y actitud. Finalmente analizamos que los aspectos más importantes que pueden surgir de la entrevista son la capacidad y adaptabilidad de aprendizaje de cada postulante.

7. ¿Proporcionas retroalimentación a los candidatos que no fueron seleccionados después de las entrevistas?



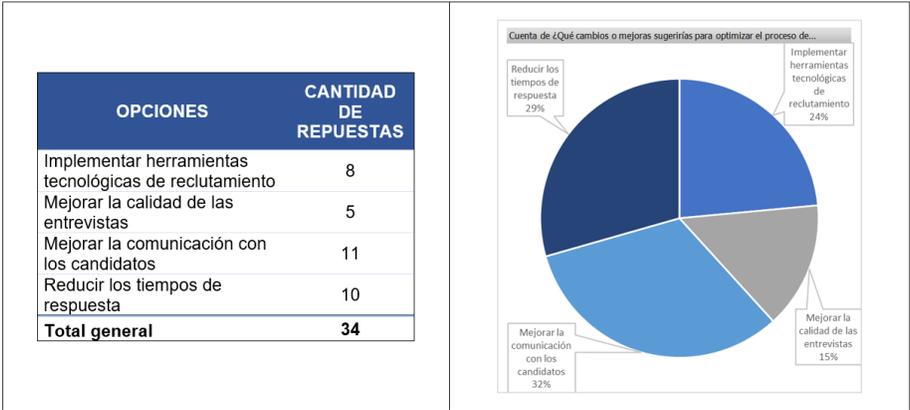
En esta pregunta respecto a su brindan retroalimentación a los participantes, un 47% menciona que siempre brinda, un 38% menciona que lo brindan si lo solicitan y un 15% menciona que no se proporciona. De acuerdo con el análisis, se visualiza que en su mayoría brindan retroalimentación.

8. ¿Qué estrategias utilizas para garantizar la diversidad e inclusión en el proceso de reclutamiento?



Según esta pregunta, para garantizar la diversidad e inclusión en los procesos de reclutamiento, el 41% de los encuestados participa en ferias de empleo enfocadas en la diversidad, el 35% publica ofertas en diversos medios, y el 24% implementa prácticas de reclutamiento sin sesgo. Por lo tanto, se concluye que la mayoría de los encuestados buscan garantizar la diversidad de la manera que consideran más adecuada.

9. ¿Qué cambios o mejoras sugerirías para optimizar el proceso de reclutamiento en el call center?

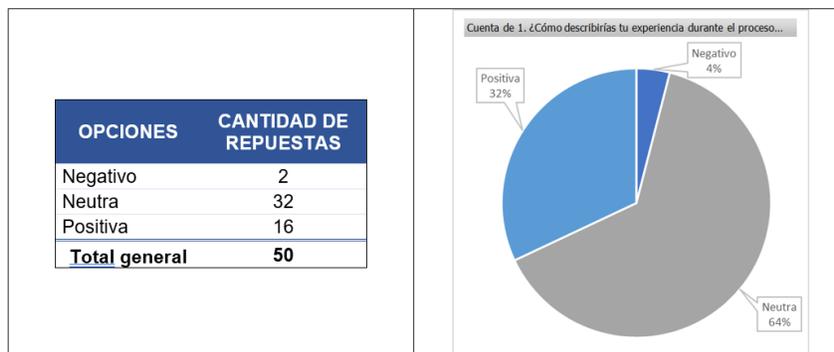


De acuerdo con esta consulta los cambios principales que harían para optimizar los procesos de reclutamiento con un 32% mejorarían la comunicación con los candidatos, un 29% reduciría los tiempos de respuesta, un 24% implementaría nuevas tecnologías, y un 15% mejoraría la calidad de las entrevistas.

Se concluye que los reclutadores, entrevistadores y coordinadores de reclutamiento identifican claramente las áreas de mejora necesarias para optimizar la calidad del proceso de reclutamiento.

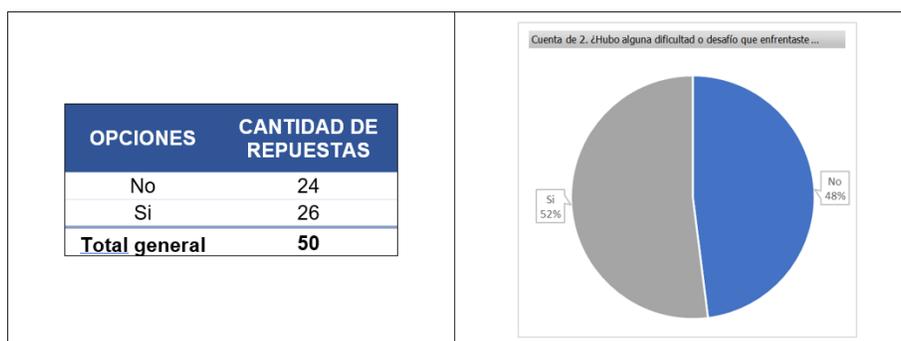
Encuesta 2: encuesta personal de cc's

1. ¿Cómo describirías tu experiencia durante el proceso de reclutamiento para tu empleo en el call center?



Los datos recopilados arrojaron que un 32% tuvo una experiencia positiva durante el proceso de reclutamiento un 4% una experiencia negativa y un 64% una experiencia neutra. Concluyen que la mayoría de la población encuestada tuvo una experiencia neutra.

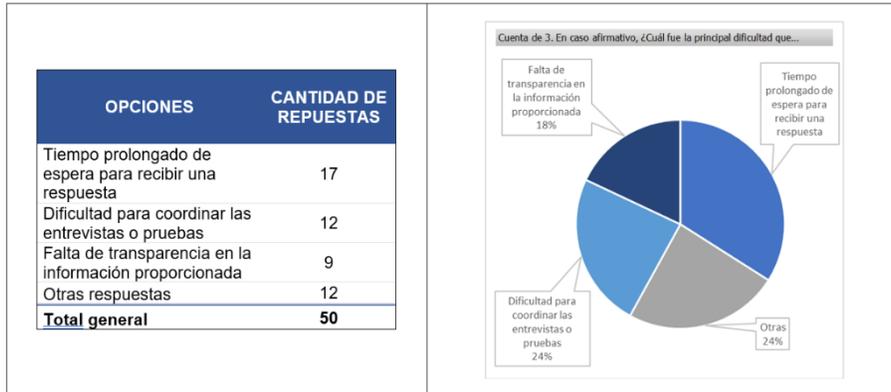
2. ¿Hubo alguna dificultad o desafío que enfrentaste durante el proceso de reclutamiento?



Según los datos recopilados por la encuesta, el 52% de la población encontró dificultades durante el proceso de reclutamiento y un 48% no se presentó con

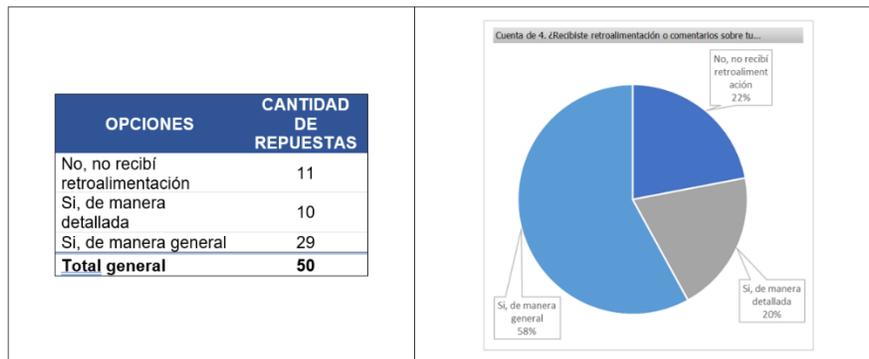
ningún desafío. Con esto se concluye que no existe una discrepancia significativa, obteniendo solo un 2% más que si presento dificultades durante el proceso.

3. En caso afirmativo, ¿Cuál fue la principal dificultad que encontraste durante el proceso de reclutamiento?



Según le encuesta un 66% de la población presento dificultad tiempo prolongado de espera para recibir una respuesta, un 24% presento dificultad para coordinar las entrevistas o pruebas, un 18% presentó dificultad en la falta de transparencia en la información proporcionada y un 24% presentaron otro tipo de dificultades

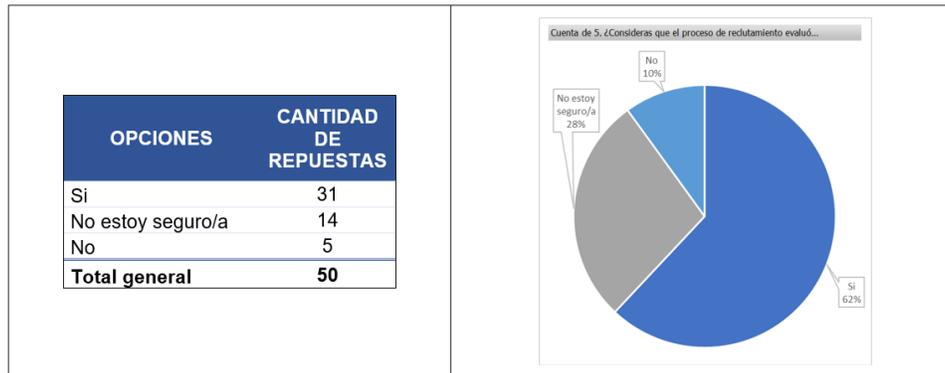
4. ¿Recibiste retroalimentación o comentarios sobre tu desempeño durante el proceso de reclutamiento?



Según la información obtenida por las encuestas, el 58 % si recibió retroalimentación de manera general, un 22 % no recibió una retroalimentación y

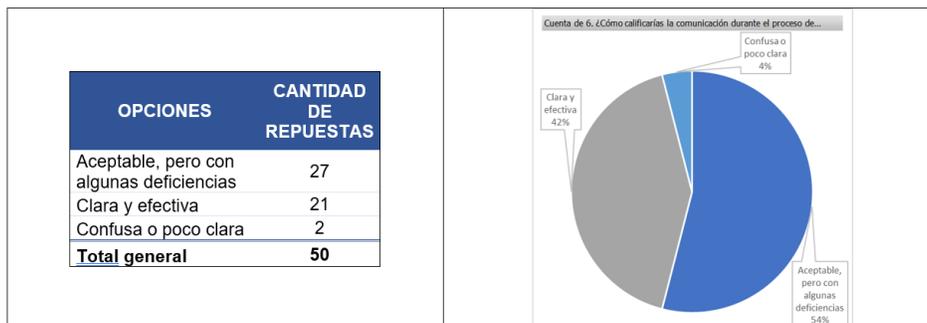
solo un 20 % tampoco otra. Se concluye que la mayoría de los reclutadores no otorgan una retroalimentación a los candidatos

5. ¿Consideras que el proceso de reclutamiento evaluó adecuadamente tus habilidades y experiencia para el puesto?



Según la población encuestada un 62% dijo que si se evaluó adecuadamente sus capacidades un 28% dijo que no estaba seguro si fue así y un 10% respondió que no fue evaluado correctamente. Con esto podemos llegar a la conclusión que la mayoría de los procesos de reclutamiento de los call centers evalúan adecuadamente.

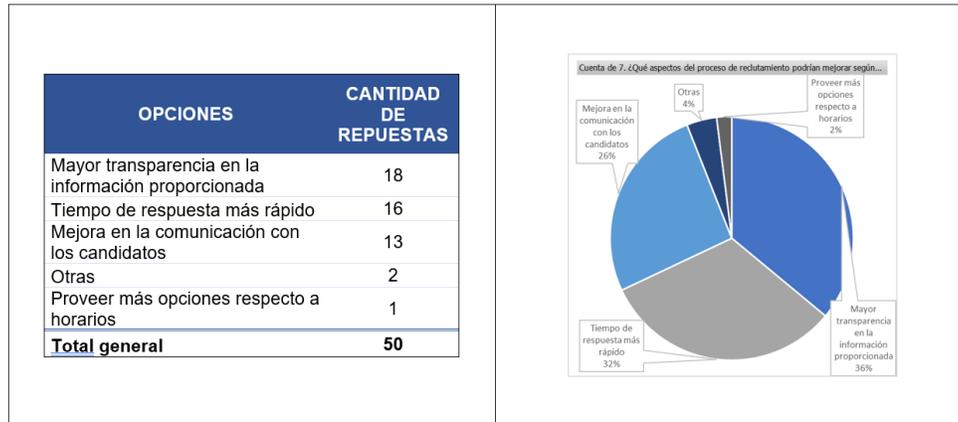
6. ¿Cómo calificarías la comunicación durante el proceso de reclutamiento?



Los datos obtenidos de la encuesta nos dicen que un 54% califica la comunicación en el proceso de reclutamiento como aceptable, pero con algunas deficiencias, un 42% como clara y efectiva y solamente un 4% dijo que confusa o

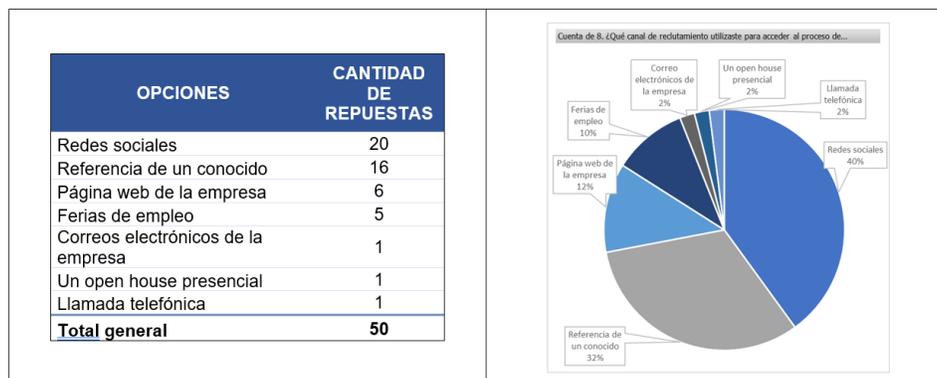
poco clara. Con esto se concluye que la comunicación no es mala pero que tiene mucho margen de mejora.

7. ¿Qué aspectos del proceso de reclutamiento podrían mejorar según tu experiencia?



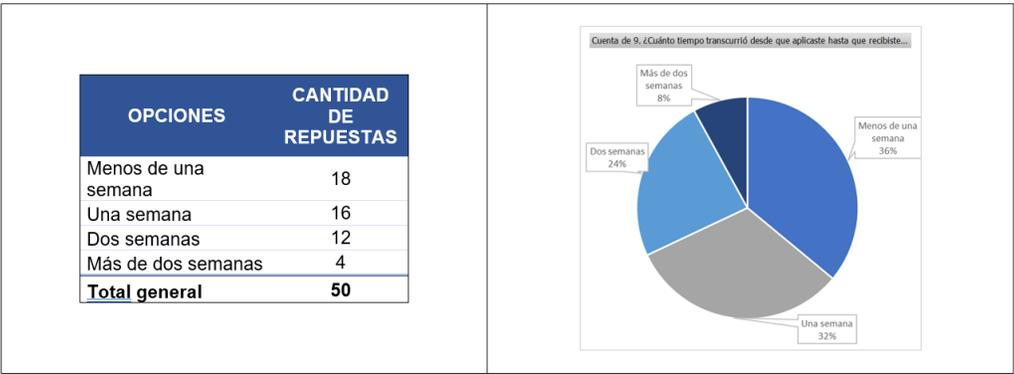
Según la población encuestada los aspectos del proceso de reclutamiento que necesitan mejorar son una mayor transparencia en la información proporcionada con un 36%, que los tiempos de respuesta sean más rápidos con un 32%, que se mejore la comunicación con los candidatos con un 26%, proveer más opciones con respecto a los horarios con un 2% y otras áreas de mejora con un 4%. Se necesita mejorar el proceso de reclutamiento de manera general, ya que entre los principales problemas no hubo diferencias significativas.

8. ¿Qué canal de reclutamiento utilizaste para acceder al proceso de selección del call center?



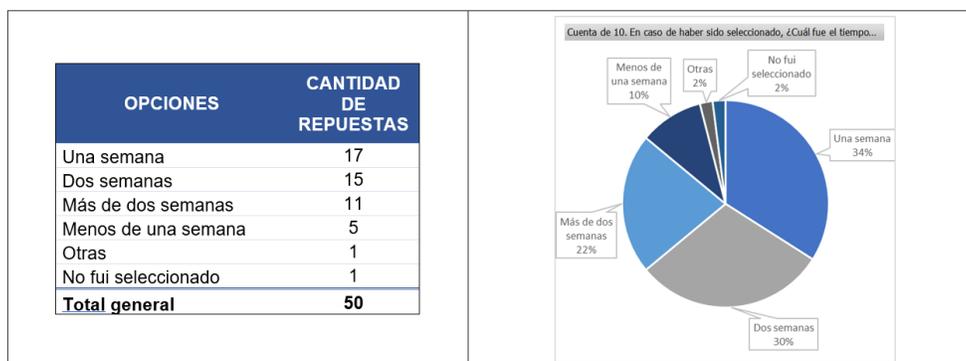
Con respecto al principal canal de reclutamiento usado la población encuestada respondió que las redes sociales obtienen un 40%, referencia de conocido con un 32%, por medio de la página web un 12%, por medio de las ferias de empleo un 10%, y por último correo electrónico de la empresa, open house presencial y llamada telefónica todos con un 2%. Con esto se concluye que el canal de reclutamiento más efectividad es mediante las redes sociales.

9. ¿Cuánto tiempo transcurrió desde que aplicaste hasta que recibiste una respuesta sobre tu estado en el proceso de reclutamiento?



Los datos recolectados de las encuestas nos dicen que un 36% del personal recibió respuesta en menos de una semana, el 32% recibió respuesta en una semana, un 24% recibió su repuesta en dos semanas y un 8% recibió respuesta en más de dos semanas. Con esto se concluye que los tiempos de respuesta de una empresa teleoperadora no suele ser más largo que dos semanas.

10. En caso de haber sido seleccionado, ¿Cuál fue el tiempo aproximado entre la oferta de trabajo y tu incorporación efectiva al call center?



Según los datos obtenidos el 34 % de la población se incorporó en una semana, el 30 % en dos semanas, el 22 % en más de dos semanas, un 10 % en menos de una semana, un 2 % no seleccionado y un 2 % otro tiempo de espera. Con esto se concluye que los tiempos más comunes de incorporación a un call center son una semana a más de dos semanas

11. ¿Recibiste información clara sobre las condiciones de trabajo, horarios y beneficios al ser contratado por el call center?



La información obtenida en las encuestas nos dice que, un 60% si tuvo información clara, un 36% tuvo información, pero esta fue limitada, un 2% tuvo información confusa y un 2% respondió de manera diferente. Con esto se concluye que la gran mayoría de la población encuestada si recibió la información detallada y clara y un porcentaje muy bajo recibió información confusa.

Análisis de los datos obtenidos

En el análisis del personal de reclutamiento en los call centers del área metropolitana de San Salvador, se observa que la mayoría de los encuestados, un 53%, ocupa el puesto de entrevistador. Otro 24% desempeña cargos relacionados con entrevistas, mientras que el 23% trabaja en el área de coordinación de reclutamiento. Esto sugiere que la mayoría de los participantes tiene un conocimiento sólido del proceso de reclutamiento.

La frecuencia de participación en procesos de reclutamiento varía: el 41% de los encuestados participa regularmente, un 32% lo hace ocasionalmente y el 27% participa raramente. Esto indica que la mayoría está activamente involucrada en el reclutamiento de personal para los call centers.

En cuanto a los canales de reclutamiento utilizados, un 56% de los encuestados se apoya en las redes sociales, un 17% recurre a ferias de empleo, un 15% se basa en referencias y un 12% utiliza plataformas de reclutamiento. Esto demuestra que las redes sociales son el medio más eficaz para atraer candidatos.

Los criterios prioritarios al evaluar a los candidatos incluyen el nivel de inglés, considerado crucial por el 47% de los encuestados, seguido de las habilidades de comunicación (32%), el trato de atención al cliente (18%) y la disponibilidad de horario (3%). Esto destaca la importancia del dominio del inglés en la evaluación de los postulantes.

La duración del proceso de reclutamiento presenta una distribución variada: el 53% de los encuestados indicó que dura una semana, el 29% mencionó que dura dos semanas, el 9% señaló que dura menos de una semana y otro 9% informó que dura más de dos semanas. Esto sugiere que el tiempo promedio de respuesta no es tan prolongado como podría parecer inicialmente.

Al considerar los aspectos más importantes al entrevistar a los candidatos, el 47% valoró la adaptabilidad y la capacidad de aprendizaje, el 32% destacó las habilidades interpersonales, el 18% priorizó las habilidades técnicas y el 3% la motivación y actitud. Esto subraya la importancia de la capacidad de adaptación y aprendizaje en los postulantes.

Respecto a la retroalimentación a los candidatos no seleccionados, el 47% de los encuestados menciona que siempre la brinda, el 38% lo hace si el candidato lo solicita y el 15% no proporciona retroalimentación. La mayoría proporciona retroalimentación, una práctica positiva.

Para garantizar la diversidad e inclusión en los procesos de reclutamiento, el 41% participa en ferias de empleo enfocadas en la diversidad, el 35% publica ofertas en diversos medios y el 24% implementa prácticas de reclutamiento sin sesgo. Esto muestra un esfuerzo significativo por parte de los reclutadores para asegurar la diversidad en sus procesos.

Finalmente, en cuanto a las mejoras sugeridas para optimizar el proceso de reclutamiento, el 32% mejoraría la comunicación con los candidatos, el 29% reduciría los tiempos de respuesta, el 24% implementaría nuevas tecnologías y el 15% mejoraría la calidad de las entrevistas. Esto indica que los reclutadores y coordinadores de reclutamiento tienen claras las áreas de mejora necesarias para optimizar el proceso de reclutamiento.

En resumen, los resultados de la encuesta muestran que el personal de reclutamiento en los call centers de El Salvador está bien informado y activamente involucrado en los procesos de contratación. Las áreas de mejora identificadas se centran en la comunicación, la eficiencia del proceso y la implementación de nuevas tecnologías, lo que podría contribuir significativamente a la optimización de los recursos y la reducción de la rotación de personal.

CONCLUSIONES.

Con base en las citas, se puede concluir que el proceso de reclutamiento en los centros de atención telefónica de El Salvador enfrenta desafíos significativos, como la alta rotación de personal y la necesidad de encontrar candidatos con habilidades específicas, como el manejo de voz y la capacidad de venta. La implementación de la inteligencia artificial es una solución prometedora para mejorar la eficiencia y la calidad de la contratación en estos centros de llamadas, para reducir los tiempos de contratación y mejorar la satisfacción de reclutadores y de candidatos.

Se destaca la importancia de mejorar la transparencia, la comunicación y los tiempos de respuesta en el proceso de reclutamiento, así como la necesidad de fortalecer la evaluación de habilidades de los candidatos. Se observa que las redes sociales son el principal canal de reclutamiento utilizado, y la mayoría de los candidatos consideran que sus habilidades son evaluadas adecuadamente durante el proceso de selección.

Además, se menciona que los salarios en los centros de llamadas de El Salvador pueden ser atractivos, especialmente para aquellos que hablan varios idiomas, lo que contribuye a la creciente demanda de servicios de tercerización por parte de empresas multinacionales. La investigación se enfocó en explorar cómo la inteligencia artificial impacta en el reclutamiento de personal en los call centers del Área Metropolitana de San Salvador, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la calidad del servicio y abordar la alta rotación de personal en estos centros.

En resumen, se identifican áreas de mejora en la comunicación, transparencia y tiempos de respuesta en el proceso de reclutamiento para los call centers en El Salvador, y se plantea la implementación de la inteligencia artificial como una estrategia clave para optimizar estos procesos y garantizar la

contratación de personal calificado y comprometido con las necesidades del sector de los centros de llamadas en la región.

RECOMENDACIONES.

En base a la información proporcionada en las citas, se recomienda para este trabajo de investigación sobre la influencia de la inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento de los call centers en el Área Metropolitana de San Salvador podrían incluir:

1. Mejorar la comunicación con los candidatos durante el proceso de reclutamiento para garantizar una experiencia positiva y transparente.
2. Reducir los tiempos de respuesta en el proceso de reclutamiento para agilizar la contratación de personal.
3. Implementar nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial, para optimizar los procesos de reclutamiento y selección de personal en los call centers.
4. Mejorar la calidad de las entrevistas durante el proceso de reclutamiento para garantizar la selección de candidatos adecuados.
5. Proporcionar recomendaciones prácticas para mejorar la eficiencia y la efectividad de los procesos de reclutamiento en los call centers de San Salvador.

Fuentes Bibliográficas

1. Juvenil, B. P. (2023, julio 17). Call Centers en El Salvador: desafíos laborales y un llamado a mejorar las condiciones de la clase trabajadora. Revolución Comunista - Corriente Marxista Internacional. <https://bloquepopularjuvenil.org/call-centers-en-el-salvador-desafios-laborales-y-un-llamado-a-mejorar-las-condiciones-de-la-clase-trabajadora/>
2. Uriarte, M. (2020, marzo 12). Call Center: qué es, cómo funciona, principales tipos y desafíos. Omnia WFM. <https://omniawfm.com/blog/call-center-que-es.php>
3. de Accom, C. P. (s/f). ESTUDIO DE LA ROTACIÓN EN LOS CALL CENTERS. Comillas.edu. Recuperado el 19 de mayo de 2024, de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/77339/TFM001756.pdf?sequence=1>
4. Mrázová, N., & Mrázová Natália Mrázová, N. (2019, agosto 1). Alta tasa de rotación de personal en tu centro de llamadas: ¿cómo gestionarla (o evitarla)? CloudTalk. <https://www.cloudtalk.io/es/blog/alta-tasa-de-rotacion-de-personal-en-tu-centro-de-llamadas-como-gestionarla-o-evitarla/>
5. Coleman, J. (2023, febrero 13). Call center turnover statistics in 2022. DailyPay. <https://www.dailypay.com/resource-center/blog/turnover-statistics-contact-centers/>
6. (S/f). Robertwalters.es. Recuperado el 19 de mayo de 2024, de <https://www.robertwalters.es/insights/consejos-de-carrera/blog/el-timing-durante-el-proceso-de-seleccion.html#:~:text=La%20duraci%C3%B3n%20total%20del%20proceso%20de%20selecci%C3%B3n&text=Siendo%20el%20per%C3%ADodo%20de%20entre,recurrente%20entre%20las%20organizaciones%20contratantes>
7. Micheli Thiri3n, J. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. CONfines de relaciones internacionales y ciencia pol3tica, 3(5), 49–58.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692007000100005

8. (S/f-b). Diarioelsalvador.com. Recuperado el 19 de mayo de 2024, de <https://diarioelsalvador.com/el-auge-de-los-call-centers-en-el-salvador/84716/>
9. Hernández, P. G. (2016, junio 20). Crece la oferta de centros de llamadas en el mercado salvadoreño. Noticias de El Salvador - elsalvador.com. <https://historico.elsalvador.com/historico/191503/crece-la-oferta-de-centros-de-llamadas-en-el-mercado-salvadoreno.html>
10. Servicio de Outsourcing y Reclutamiento de Personal para Call Center o Telemarketing. (s/f). Luzware.com. Recuperado el 19 de mayo de 2024, de <https://luzware.com/servicios-de-outsourcing-de-personal-y-nomina/outsourcing-y-reclutamiento-de-personal-para-call-center/>
11. Micheli Thiri6n, J. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. CONfines de relaciones internacionales y ciencia pol6tica, 3(5), 49–58. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692007000100005

“Integración de la inteligencia artificial para los procesos de reclutamiento en los Call Centers del área metropolitana de San Salvador.”

Autores:

CHÁVEZ GUILLEN, MARIA FERNANDA
PORTILLO CASTILLO, KAREN ELIZABETH
SALAS MERINO, RODRIGO ANTONIO

Resumen:

La alta rotación de personal en los call centers del Área Metropolitana de San Salvador es un desafío constante que afecta la eficiencia y la productividad de estas empresas. La contratación de personal joven, en su mayoría entre 18 y 25 años, con una permanencia promedio de seis meses, genera costos adicionales en reclutamiento y capacitación. Este proceso de contratación prolongado y tedioso, sumado a la alta rotación, implica que las empresas deban realizar esfuerzos significativos para mantener sus operaciones. Es por ello que la integración de la inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento de los call centers puede ser una solución para reducir los tiempos de contratación y mejorar la eficiencia en la selección de personal.

Palabras Clave: Tecnología, Optimización, Oportunidad, Organización, Procesos.

27 de Mayo de 2024.

Datos autores.

María Fernanda Chávez Guillen.

Licenciatura Administración de Empresas. (2024)

Email: Guillenfernanda2017@gmail.com

Karen Elizabeth Portillo Castillo.

Licenciatura Administración de Empresas. (2024)

Email:

Karenelizabethcastillo.29@gmail.com

Rodrigo Antonio Salas Merino.

Licenciatura Administración de Empresas. (2024)

Email: Tosalaa93@gmail.com



Introducción

Este estudio busca identificar cómo la inteligencia artificial puede reducir los tiempos de contratación en los centros de llamada, debido a que la alta rotación de personal en los call centers del Área Metropolitana de San Salvador es un desafío constante que afecta la eficiencia y la productividad de estas empresas. Por ello, consideramos que la integración de la inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento de los call centers puede ser una solución para reducir los tiempos de contratación y mejorar la eficiencia en la selección de personal y además, la externalización de los procesos de reclutamiento y selección a proveedores competentes puede ser una estrategia efectiva para enfrentar los altos índices de rotación y garantizar la disponibilidad de personal capacitado en todo momento.

Introduction.

This study seeks to identify how artificial intelligence can reduce hiring times in call centers, due to the high turnover of personnel in call centers in the San Salvador Metropolitan Area is a constant challenge that affects the efficiency and productivity of These companies. For them, we consider that the integration of artificial intelligence in the recruitment processes of call centers can be a solution to reduce hiring times and improve efficiency in personnel selection and, in addition, the outsourcing of recruitment and selection processes. to competent suppliers can be an effective strategy to address high turnover rates and ensure the availability of trained staff at all times.

Situación actual.

¿Por qué razón el proceso de contratación en los centros de atención telefónica



de El Salvador requiere tantas etapas que consumen tanto tiempo? La respuesta a esta pregunta es crucial, ya que un proceso de contratación más eficiente no solo permitiría a la empresa llenar las vacantes de manera más rápida, sino que también ayudaría a reducir los costos asociados con el reclutamiento y la selección de personal. Esta investigación no solo beneficiaría a las empresas al mejorar su eficiencia operativa y reducir sus costos, sino que también podría tener un impacto positivo en la satisfacción de los empleados y la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Justificación.

La investigación pretende encontrar la problemática que existe en el país en los procesos de selección y contratación en las empresas teleoperadoras. Este tiempo se extiende debido a la cantidad de filtros, entrevistas, pruebas y revisiones que los candidatos deben atravesar antes de ocupar una plaza o de cubrir la vacante requerida por la empresa. La importancia y los beneficios por obtener de esta investigación son la optimización de recursos, la reducción de la rotación de personal, la mejora en la calidad del servicio y la aplicación de tecnologías innovadoras como la inteligencia artificial.

A lo largo del tiempo ha habido esfuerzos previos para solucionar el problema con los tiempos de contratación de las empresas de servicio al cliente en el área metropolitana de San Salvador, sin embargo, ninguno de estos ha tenido el impacto deseado, ya que los largos procesos de contratación en la industria se han mantenido y de igual forma la alta rotación en el personal haciendo que la empresa incurra en gastos en el proceso de contratación mayores a los deseados.



Delimitación.

Esta investigación se enfocará en el periodo comprendido desde enero 2024 hasta mayo 2024, para analizar el nivel de rotación de personal que los call centers del área metropolitana de San Salvador han experimentado durante ese lapso, y como se han cubierto estas plazas y cuánto tiempo demora cada proceso. La investigación se limitará a estudiar la actualidad del proceso de reclutamiento y selección de personal, hasta la firma del contrato en los call centers del Área Metropolitana de San Salvador, analizar las desventajas del procedimiento actual y los beneficios de implementar herramientas de inteligencia artificial como algoritmos de selección automática o análisis predictivo en el proceso de reclutamiento de personal.

Alcances.

La presente investigación se centra en el análisis del proceso que atraviesan los candidatos desde la etapa de reclutamiento hasta su contratación en los centros de llamadas.

La finalidad de la investigación es identificar las oportunidades y los desafíos que presenta la integración de la inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento en los Call Centers de San Salvador, con el fin de proporcionar recomendaciones prácticas para mejorar la eficiencia y la efectividad de estos procesos, así como para optimizar la experiencia

de los candidatos y la selección de personal en este sector en constante evolución.



Antecedentes.

En la actualidad se habla de que la oferta en el país para este tipo de empleos es demasiado alta, lo que nos lleva a que estas empresas internacionales como Telus International, Concentrix, Foundever (antes Sykes), etcétera, mantengan una contratación constante; pero ¿por qué hay tanta demanda? En otro tipo de empleos, llámese ingeniero, arquitecto, contador, secretaria, gerente, etc. – De alguna forma se llega a ser parte medianamente importante para la empresa para la que trabajan, dado que se conoce el ambiente, la forma de trabajo, y tu puesto llega a ser un poco más fijo. Si se decide poner el reclutamiento y selección de personal en manos de un proveedor, es muy importante contratar a quien tenga los elementos que garanticen

su competencia para afrontar los altos índices de rotación.

Llevar a cabo pruebas para finalmente elegir a los mejores prospectos; y también aplicar dicho proceso para un área que puede requerir desde 3 hasta 400 o más personas, que además tiene altos índices de rotación, con un promedio de permanencia de aproximadamente seis meses; todo lo cual hace que este tipo de reclutamiento sea un gran reto para cualquier área de recursos humanos. Durante el proceso es importante buscar posibilidades o tomar decisiones que permitan disminuir la rotación del personal y los costos que ésta genera durante el proceso de reclutamiento, ya que el no enfrentar esta situación con acciones que realmente permitan tener un Centro de Contacto sano, podría rebasar la capacidad de este, y provocar que no se proporcione el nivel de respuesta esperado por los usuarios o clientes.



¿Qué es un centro de atención telefónica?

Un call center es un centro de trabajo donde se realizan o reciben llamadas, además de gestiones de datos y contactos. Hoy en día, call centers y contact centers pueden ofrecer una gran variedad de servicios, como soporte en vivo, interacción con redes sociales, correo electrónico, mensajería y otros.

¿Cómo definimos la tarea del área de reclutamiento para un Call Center?

El proceso de reclutamiento para Centros de Contacto es una ardua tarea, para la cual, tanto el área de recursos humanos como cualquier empresa de tercerización de personal, deberá estar preparada, ya que el reclutamiento, en especial, exige gran capacidad de respuesta para enfrentar, manejar y, sobre todo, administrar las múltiples tareas que se deben llevar a cabo para contar siempre con el personal necesario.

La alta rotación de personal es lo que mantiene al departamento de talento humano en un constante proceso de reclutamiento y selección de personal para cubrir esas plazas que mantienen rotando personal.

Desde una perspectiva empresarial, la rotación de personal refleja el grado en que los empleados abandonan una organización y son sustituidos por nuevos integrantes. Esencialmente, este indicador cuantifica tanto el flujo de entrada como el de salida de personal en la empresa.

Es crucial destacar que la rotación de personal, en cierta medida, puede ser beneficiosa. Se considera que un índice de rotación del 3% al 4% es típico en algunos call centers. Sin embargo, si este porcentaje se eleva, alcanzando, por ejemplo, un 25%, se considera que el nivel de rotación es excesivo.



Enfoque de la investigación.

Para el desarrollo se ha seleccionado un enfoque mixto, permite combinar métodos cuantitativos y cualitativos para abordar el tema, desde el punto de vista de análisis de datos hasta las experiencias, percepciones y opiniones de los involucrados en el proceso, lo que es crucial para comprender cómo la integración de la inteligencia artificial impacta en la selección de personal y en la de los candidatos, dando una visión más completa y enriquecedora del fenómeno estudiado se centra en explorar la integración de la inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento de los call centers ubicados en el área metropolitana de San Salvador, abordando el impacto de la inteligencia artificial en la eficiencia, la efectividad y la calidad de los procesos de reclutamiento, así como en la experiencia de los candidatos y la selección de personal en este sector específico.

Además, se analizarán opiniones y reacciones de los involucrados en el proceso de reclutamiento, lo que incluye experiencias personales, con el enfoque cualitativo se tomará en cuenta el porqué de estas respuestas.

Unidades de análisis.

Población: La población es el conjunto de individuos u objetos de estudio, para este estudio se consideran los call centers del área metropolitana de San Salvador

Muestra. La muestra es una parte extraída de una población para conocer las características de dicha población.

Para calcular la muestra se utilizan los datos estadísticos de población (45), el nivel de confianza (95%) y el margen de error (5%).

Como se observa, el tamaño de la muestra corresponde a 37 Centros de atención

Prolongación Alameda Juan Pablo II, Calle el Carmen, San Antonio Abad, San Salvador, El Salvador.

telefónica de los 40 presentados como población, dado la naturaleza de la investigación, los instrumentos de recolección de datos serán respondidos por empleados de los principales call centers del país

Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información.

La mejor manera de recopilar información las técnicas y procedimientos a utilizar será la encuesta, encuestando a un grupo de reclutadores de call center y a un grupo de personas que hayan pasado por el proceso de reclutamiento de empresas teleoperadoras.

Instrumentos de registro y medición

Para recoger información se diseñaron dos encuestas, una dirigida a reclutadores y otra dirigida a personas que han pasado por el proceso de reclutamiento de las empresas teleoperadoras en El Salvador, que constan de 10 preguntas cerradas.

Calculadora de muestra

Nivel de confianza: 95% 99%

Margen de Error:

Población:

Tamaño de Muestra:

Procesamiento y análisis de la información.

Luego de la realización de encuestas, se procederá con la extracción de la información por medio de gráficos que nos den un resumen de cada pregunta para ambas encuestas, esto con la finalidad de realizar con mayor facilidad el análisis y la interpretación de la información obtenida.

Tel. 2275-4058
biblioteca@uees.edu.sv

Los resultados de la encuesta muestran que el personal de reclutamiento en los call centers de El Salvador está bien informado y activamente involucrado en los procesos de contratación. Las áreas de mejora identificadas se centran en la comunicación, la eficiencia del proceso y la implementación de nuevas tecnologías, lo que podría contribuir significativamente a la optimización de los recursos y la reducción de la rotación de personal.

CONCLUSIONES.

Se puede concluir que el proceso de reclutamiento en los centros de atención telefónica de El Salvador es un aspecto crucial que enfrenta desafíos significativos, como la alta rotación de personal y la necesidad de encontrar candidatos con habilidades específicas, como el manejo de voz y la capacidad de venta. La implementación de la inteligencia artificial es una solución prometedora para mejorar la eficiencia y la calidad de la contratación en estos centros de llamadas, para reducir los tiempos de contratación y mejorar la satisfacción de reclutadores y de candidatos. En resumen, se identifican áreas de mejora en la comunicación, transparencia y tiempos de respuesta en el proceso de reclutamiento para los call centers en El Salvador, y se plantea la implementación de la inteligencia artificial como una estrategia clave para optimizar estos procesos y garantizar la contratación de personal calificado y comprometido con las necesidades del sector de los centros de llamadas en la región.

RECOMENDACIONES.

- Mejorar la comunicación con los candidatos durante el proceso de reclutamiento para garantizar una experiencia positiva y transparente.
- Reducir los tiempos de respuesta en el proceso de reclutamiento para agilizar la contratación de personal.
- Implementar nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial, para optimizar los procesos de reclutamiento y selección de personal en los call centers.
- Mejorar la calidad de las entrevistas durante el proceso de reclutamiento para garantizar la selección de candidatos adecuados.
- Proporcionar recomendaciones prácticas para mejorar la eficiencia y la efectividad de los procesos de reclutamiento en los call centers de San Salvador.

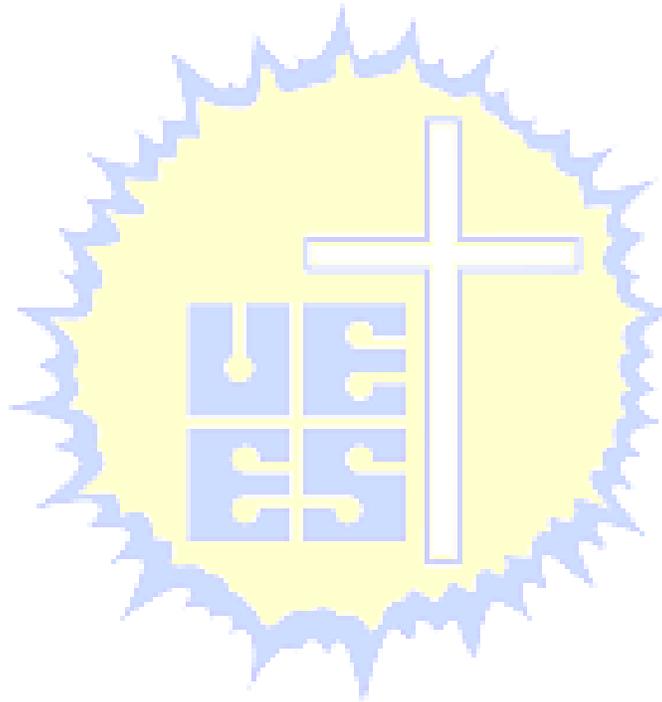


Fuentes Bibliográficas.

1. Juvenil, B. P. (2023, julio 17). Call Centers en El Salvador: desafíos laborales y un llamado a mejorar las condiciones de la clase trabajadora. *Revolución Comunista - Corriente Marxista Internacional*.
<https://bloquepopularjuvenil.org/call-centers-en-el-salvador-desafios-laborales-y-un-llamado-a-mejorar-las-condiciones-de-la-clase-trabajadora/>
2. Uriarte, M. (2020, marzo 12). Call Center: qué es, cómo funciona, principales tipos y desafíos. *Omnia WFM*.
<https://omniawfm.com/blog/call-center-que-es.php>
3. de Accom, C. P. (s/f). ESTUDIO DE LA ROTACIÓN EN LOS CALL CENTERS. *Comillas.edu*. Recuperado el 19 de mayo de 2024, de
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/77339/TFM001756.pdf?sequence=1>
4. Mrázová, N., & Mrázová, N. (2019, agosto 1). Alta tasa de rotación de personal en tu centro de llamadas: ¿cómo gestionarla (o evitarla)? *CloudTalk*.
<https://www.cloudtalk.io/es/blog/alta-tasa-de-rotacion-de-personal-en-tu-centro-de-llamadas-como-gestionarla-o-evitarla/>
5. Coleman, J. (2023, febrero 13). Call center turnover statistics in 2022. *DailyPay*.
<https://www.dailypay.com/resource-center/blog/turnover-statistics-contact-centers/>
6. (S/f). *Robertwalters.es*. Recuperado el 19 de mayo de 2024, de
<https://www.robertwalters.es/insights/consejos-de-carrera/blog/el-timing-durante-el-proceso-de-seleccion.html#:~:text=La%20duraci%C3%B3n%20total%20del%20proceso%20de%20selecci%C3%B3n&text=Siendo%20el%20per%C3%ADodo%20de%20entre,recurre%20entre%20las%20organizaciones%20contratantes>
7. Micheli Thirión, J. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *Confines de relaciones internacionales y ciencia política*, 3(5), 49–58.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692007000100005
8. (S/f-b). *Diarioelsalvador.com*. Recuperado el 19 de mayo de 2024, de
<https://diarioelsalvador.com/el-auge-de-los-call-centers-en-el-salvador/84716/>
9. Hernández, P. G. (2016, junio 20). Crece la oferta de centros de llamadas en el mercado salvadoreño. *Noticias de El Salvador - elsalvador.com*.
<https://historico.elsalvador.com/historico/191503/crece-la-oferta-de-centros-de-llamadas-en-el-mercado-salvadoreno.html>
10. Servicio de Outsourcing y Reclutamiento de Personal para Call Center o Telemarketing. (s/f). *Luzware.com*. Recuperado el 19 de mayo de 2024, de
<https://luzware.com/servicios-de-outsourcing-de-personal-y->

[nomina/outsourcing-y-reclutamiento-de-personal-para-call-center/](#)

11. Micheli Thiri6n, J. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *Confines de relaciones internacionales y ciencia pol3tica*, 3(5), 49-58.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692007000100005



UNIVERSIDAD EVANGÉLICA
DE EL SALVADOR