

# FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

**DE LO MANUAL A LO DIGITAL: TRANSFORMACIÓN DEL  
RECLUTAMIENTO CON HERRAMIENTAS CONVERSACIONALES INTELIGENTES**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título profesional de:**

**Licenciada en Psicología**

**Autor:**

Desiree Ginette Bustillos Alegre

**Asesor:**

**Dr. Nestor Daniel Gonzalez Rueda**

<https://orcid.org/0000-0002-8540-560X>

**Lima - Perú**

2025

## Informe de Similitud




### 10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...


#### Filtrado desde el Informe

▶ Bibliografía

#### Fuentes principales

10%  Fuentes de Internet

0%  Publicaciones

0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de Integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Tabla de contenido

Índice de tablas.....	6
Índice de Figuras .....	7
Índice de ecuaciones .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
RESUMEN EJECUTIVO .....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	15
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	23
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	35
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	48
REFERENCIAS .....	53
ANEXOS .....	56

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> .....	35
<b>Tabla 2</b> .....	40
<b>Tabla 3</b> .....	42

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> .....	13
<b>Figura 2</b> .....	29
<b>Figura 3</b> .....	30
<b>Figura 4</b> .....	32
<b>Figura 5</b> .....	33
<b>Figura 6</b> .....	34
<b>Figura 7</b> .....	43
<b>Figura 8</b> .....	43
<b>Figura 9</b> .....	44
<b>Figura 10</b> .....	45
<b>Figura 11</b> .....	45

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de suficiencia profesional describe la experiencia desarrollada en el área de reclutamiento, donde se afrontó el reto de modernizar un proceso manual mediante la incorporación de un chatbot. Esta herramienta se implementó para optimizar la gestión de postulantes, acelerar la atención de requerimientos de personal y brindar información inmediata sobre las vacantes disponibles. El proyecto surgió ante la necesidad de reducir tareas operativas repetitivas y fortalecer la comunicación con los candidatos.

Se aplicó un enfoque descriptivo que permitió analizar las etapas del reclutamiento antes y después de la digitalización, considerando referencias académicas y experiencias organizacionales sobre el uso de la inteligencia artificial en la gestión del talento.

Los resultados evidenciaron una disminución significativa en el tiempo de revisión de currículums y una mejora en la capacidad de respuesta del área. El chatbot permitió centralizar la información de los postulantes, automatizar respuestas y mejorar la experiencia del candidato.

En conclusión, la digitalización del reclutamiento mediante herramientas conversacionales inteligentes fortaleció la eficiencia, la imagen institucional y la adaptación del equipo a entornos tecnológicos, aplicando competencias como la innovación, el análisis organizacional y la gestión del cambio.

**PALABRAS CLAVE:** Selección de personal, inteligencia artificial, automatización, transformación digital.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## REFERENCIAS

Alonso, R., Fernández, I., & García, M. (2020). *Efectividad de los chatbots en la reducción de cargas administrativas en la gestión de recursos humanos*. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 36(3), 155–168.

Barghi, B. (2022). *Implementation of a chatbot for recruiting* [Tesis de maestría, Universitat Politècnica de Catalunya].  
<https://upcommons.upc.edu/bitstreams/6546d5d2-4009-4808-be9e-496933073ed3/download>

García, S. (2023). *Factores psicológicos que influyen en la adopción de la IA conversacional en los profesionales de selección de personal* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Autónoma de México].

González, L., & Paredes, M. (2020). *Percepción de los candidatos ante el uso de inteligencia artificial en el reclutamiento de personal*. *Revista de Psicología Laboral*, 8(2), 77–92.

Hunkenschroer, A. L., & Kriebitz, A. (2023). *Incorporating artificial intelligence (AI) into recruitment processes: Ethical considerations*. *AI Recruiting Journal*. <https://www.researchgate.net/publication/385129639>

Koivunen, S., Ala-Luopa, S., Olsson, T., & Haapakorpi, A. (2022). *The march of chatbots into recruitment: Recruiters' experiences, expectations and design opportunities*. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 31, 789–816.  
<https://doi.org/10.1007/s10606-022-09429-4>

Martín-Hernández, P. (2023). *Artificial intelligence: The present and future of human resources recruitment and selection processes*. *Engineering Proceedings*, 56(1), 188. <https://doi.org/10.3390/ASEC2023-15521>

Martínez, O. V., & Vargas, T. (2019). *Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local*. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 225–242.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7013656.pdf>

Nguyen, T. Q., Lim, S. L., & Tan, J. H. (2023). *Enhancing candidate experience through conversational artificial intelligence: Implications for employer branding*. *Journal of Applied Human Resource Management Research*, 15(2), 85–101.

Purwanto, A., Munawaroh, S., & Kannapadang, D. (2023). *Digital talent: Designing recruitment and employee development strategies to face corporate digital transformation*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(5).  
<https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i5.3973>

Rathore, S. P. S. (2024). *The future of HR: The role of AI-powered recruitment in shaping workplaces*. *OALib*. <https://www.oalib.com/articles/6846372>

Shahiduzzaman, M. (2025). *Digital maturity in transforming human resource management in the post-COVID era: A thematic analysis*. *Administrative Sciences*, 15(2), 51. <https://doi.org/10.3390/admsci15020051>

Sharma, P., & Gupta, R. (2022). *Automation and artificial intelligence in human resource management: Enhancing efficiency and decision-making*. *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals*, 13(3), 44–58.

<https://doi.org/10.4018/IJHCITP.2022070104>

Smith, A. (2024). *The chatbot effect: Measuring the impact of automated initial interaction on employer branding*. *Canadian Journal of Organizational Psychology*, 15(1), 50–65.

Torres, J., & Delgado, F. (2022). *Digitalización del proceso de reclutamiento en una empresa de servicios: Análisis comparativo entre métodos tradicionales y automatizados* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

<https://repositorio.upc.edu.pe>

Tuffaha, M., Pandya, B., & Perello-Marín, M. R. (2022). *AI-powered chatbots in recruitment from Indian HR professionals' perspectives: Qualitative study*. *The Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 28(4), 1971–1989.

Verma, A., Sharma, R., & Gupta, S. (2022). *Candidate perception and transparency of AI in the recruitment process: A mixed-methods study*. *Journal of Business and Psychology*, 37(5), 901–918.

Zhang, P., & Chen, Z. (2024). *Chatbots vs. human recruiters: Perceived effectiveness of AI in recruitment*. *International e-Journal of Recruitment*, 17(3).