

¿Me ha despedido una máquina o una persona?

Eva-María Mora-Valentín, *Universidad Rey Juan Carlos*

Soraya González-Mendes, *Universidad Rey Juan Carlos*

Ana-Isabel Carreras-Presencio, *Universidad Rey Juan Carlos*

La automatización de determinadas áreas clásicas de recursos humanos es ya una realidad. Sin embargo, muchos profesionales con una amplia experiencia en esta área se muestran reticentes a la hora de aplicar las nuevas tecnologías en ciertos procesos. Algunas de las razones que argumentan son: la imposibilidad de sustituir ciertos algoritmos por la empatía y la intuición humanas, la falta de calidad de los datos que a veces no son suficientes para ser significativos o la legitimidad del uso de este tipo de datos (Stein y Barrachina, 2021). En este sentido, el trabajo de Sáez Lara (2022) alerta sobre los efectos que puede tener el uso de la inteligencia artificial (IA) sobre la intimidad, la protección de datos, la igualdad y la salud laboral. La autora aboga por la introducción de regulaciones que impongan transparencia, explicabilidad y responsabilidad algorítmica. De forma similar, Soriano Aranz (2022) analiza la conveniencia de incorporar herramientas de IA en los procesos de selección y gestión de personal de la administración pública, subrayando la necesidad de que dicha incorporación se realice teniendo en cuenta los riesgos propios de la automatización de procesos y respetando los principios propios sobre los que debe desarrollarse toda actuación administrativa.

Por otro lado, son muchos los que se posicionan a favor del uso de este tipo de herramientas, debido a su elevado potencial para captar, mantener y evaluar talento. Así, por ejemplo, un estudio realizado por Westfall (2023) en EEUU pone de manifiesto que el 98 % de los responsables de recursos humanos utilizarán la IA para tomar decisiones sobre despidos este año.

En esta aplicación nos centramos en cómo las herramientas basadas en la IA pueden ayudar a la toma de decisiones empresariales, concretamente, en un caso de despido. Para ello, proponemos una actividad en la que el estudiante reflexione sobre las diferencias de decidir de forma tradicional (factor humano) o mediante el empleo de IA (automatización). La realización de esta actividad consta de dos partes, una de trabajo

individual, cuyo objetivo es conocer la opinión de los alumnos acerca del uso de la IA en la toma de decisiones empresariales y, en concreto, en el área de RRHH y otra de trabajo grupal, cuyo objetivo es la realización de un caso práctico en la que los grupos deben tomar una decisión sobre un caso de despido.

Trabajo individual: una primera aproximación a la IA

Después de leer el artículo de Westfall (2023) y los documentos AEPD (2020) y AEPD (2023) cuyas referencias puede encontrar en las fuentes de información de esta aplicación, responda a las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es su opinión sobre la IA?
2. ¿Considera que es una buena tecnología para tomar una decisión de despido?
3. ¿Qué herramienta de IA utilizaría para despedir? Justifique su respuesta.
4. Analice el papel de la Agencia Española de Protección de Datos respecto al uso de la IA.

Trabajo en grupo: caso de despido

La empresa “InvestIADevelopment” se dedica al desarrollo de software y proporciona servicios de Consultoría en Tecnologías de la Información. En este momento está desarrollando un software para un cliente importante para lo que dispone de un plazo de cinco meses. Los trabajadores implicados en este proyecto son:

- Silvia es la directora del proyecto. Tiene 8 años de experiencia. Normalmente se encarga de la supervisión del proyecto y de llevar a cabo un control de cada uno de los restantes miembros del grupo.
- Manuel es el programador senior de la empresa. Tiene más de 20 años de experiencia. Se le considera el mandón de la empresa. No obstante, últimamente ha tenido alguna discusión con Jaime y Teresa.
- Jaime es el analista de negocios. Tiene 5 años de experiencia en la empresa y se encarga de que el software cumpla las exigencias y necesidades del cliente.
- Teresa es la diseñadora de la interfaz de usuario. Tiene 7 años de experiencia en la empresa. Normalmente, tiene que salir antes del trabajo, puesto que tiene que recoger del colegio a su hijo. Además, está embarazada de 5 meses.
- María es una programadora junior. Se ha incorporado recientemente a la empresa y tiene una gran inquietud por aprender.

Para llevar a cabo este proyecto, Silvia convoca una reunión inicial. Jaime define los requisitos funcionales del software para ajustarlo a las necesidades del cliente. Teresa

comienza a diseñar la interfaz de usuario gráfica. Manuel comienza a escribir el código para desarrollar el software.

Sin embargo, comienzan a surgir varios conflictos entre Manuel, Jaime y Teresa. Manuel siempre se queja de que Teresa tenga que salir antes del trabajo, con lo cual le recrimina que no van a cumplir con el plazo establecido. Manuel también está teniendo un bajo rendimiento porque no está cumpliendo con los plazos de entrega y ello está teniendo un impacto negativo en el equipo. Además, Teresa últimamente está algo estresada por el embarazo y Jaime no está logrando llegar a un acuerdo con el cliente. El problema es que a Jaime le están llamando siempre porque su situación económica no es muy buena.

Transcurridos tres meses, Silvia se ha dado cuenta de que algo no marcha bien y se lo comunica al Departamento de Recursos Humanos (en adelante, RRHH) para que le ofrezcan una solución. Dicho Departamento le comunica que estudiarán una decisión en los próximos días y que probablemente hay que despedir a uno o varios trabajadores.

El Departamento de RRHH considera que es mejor hacer uso de la IA y preguntar al Chatbot (ChatGPT) con el fin de automatizar decisión y llegar a una solución lo antes posible. Tras emplear dicha herramienta, la respuesta de RRHH es la siguiente:

“La decisión de a quién despedir en una situación laboral complicada como la que se describe en ‘InvestIADevelopment’ no es una elección sencilla y debe basarse en varios factores, incluyendo el desempeño, la actitud, la contribución al equipo y la idoneidad para el trabajo. No tengo información suficiente para tomar una decisión específica, pero puedo ofrecerte algunas consideraciones generales:

- Desempeño: Evaluar el desempeño de cada empleado en función de su capacidad para cumplir con sus responsabilidades y plazos es esencial. Si Manuel está teniendo un bajo rendimiento y no cumple con los plazos, podría ser un candidato para el despido.
- Actitud y conflictos: Evaluar cómo los empleados se relacionan con los demás y si contribuyen o causan conflictos en el equipo. Si Manuel está contribuyendo significativamente a los conflictos y no puede colaborar de manera efectiva, esto podría influir en la decisión.
- Necesidades especiales: Tener en cuenta las circunstancias personales de los empleados, como el embarazo de Teresa, es importante. Las leyes laborales pueden proteger a los empleados en situaciones como esta, y despedirla por ese motivo podría tener consecuencias legales.

- Potencial de desarrollo: Considerar el potencial de crecimiento y mejora de los empleados. Si María, a pesar de ser una programadora junior, muestra un fuerte deseo de aprender y mejorar, podría ser valiosa para la empresa a largo plazo.
- Comunicación: Evaluar la capacidad de los empleados para comunicarse de manera efectiva y resolver conflictos. Si Jaime no puede llegar a un acuerdo con el cliente, puede ser necesario proporcionarle apoyo o capacitación adicional en esta área.

En última instancia, la decisión de a quién despedir debería basarse en una evaluación integral de todos estos factores y en consulta con los empleados involucrados. El Departamento de RRHH debería seguir los procedimientos legales y éticos para garantizar una decisión justa y equitativa. Además, podría ser útil considerar otras soluciones, como la reasignación de roles, la capacitación o la mediación, antes de recurrir al despido.

Tomando en cuenta la información proporcionada y basándome en una evaluación general de la situación, si tuviera que elegir a uno de los empleados para el despido, en esta situación hipotética, podría considerar a Manuel como candidato a ser despedido. Su bajo rendimiento, las quejas sobre sus colegas y su actitud mandona podrían estar contribuyendo significativamente a los conflictos en el equipo. Sin embargo, la decisión de despedir a un empleado debe ser tomada después de una evaluación cuidadosa y en cumplimiento con las políticas y regulaciones laborales de la empresa, y preferentemente después de haber agotado otras medidas, como la mediación o el apoyo adicional”. (OpenAI, 2023).

A la vista de toda esta información:

1. Analice la idoneidad de la decisión tomada por IA.
2. ¿Qué decisión habría tomado usted? ¿Usaría IA o sólo se basaría en la decisión humana?
3. ¿Qué ventajas e inconvenientes tiene el uso de la IA en la toma de decisiones empresariales?

Fuentes de información utilizadas

- AEPD (2020). Adecuación al RGPD de los tratamientos que incorporan inteligencia artificial. Una introducción. Disponible en: <https://www.aepd.es/documento/adequacion-rgpd-ia.pdf>
- AEPD (2023). La AEPD inicia de oficio actuaciones de investigación a OpenAI, propietaria de ChatGPT, 13 de abril de 2023. Disponible en: <https://www.aepd.es/prensa-y-comunicacion/notas-de-prensa/aepd-inicia-de-oficio-actuaciones-de-investigacion-a-openai>

- OpenAI. (2023). Chat GPT (September 25 Version) [Modelo de lenguaje GPT-3]. Disponible en: <https://chat.openai.com/c/3fdc025f-24bd-4855-89e6-0a7712af58b2>
- Sáez Lara, C. (2022). Gestión algorítmica empresarial y tutela colectiva de los derechos laborales. Cuadernos de Relaciones Laborales, 40(2), 283-300.
- Soriano Arnanz, A. (2022). El uso de la inteligencia artificial en la selección y gestión del personal de las administraciones públicas. Documentación Administrativa. Nueva época, 9, 11-25. <https://doi.org/10.24965/da.11148>
- Stein, G.; Barrachina, A. (2021). La inteligencia artificial en la selección de personas. Harvard Deusto Business Review, 309, 6-17.
- Westfall, B. (2023). Algorithms will make critical talent decisions in the next recession - Here's how to ensure they're the right ones. Disponible en: <https://www.capterra.com/resources/recession-planning-for-businesses/>

Fecha de la actividad didáctica: diciembre, 2023.

Palabras clave: despido, inteligencia artificial.

Agradecimientos: Esta actividad didáctica ha sido elaborada en el marco del Grupo de Innovación Docente 2020: *FRH-GID-14. Grupo de Innovación Docente Fundamentos de Recursos Humanos* de la Universidad Rey Juan Carlos.