

INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD MULTICULTURAL: UN ENCUENTRO DE PERSPECTIVAS DESDE LA INCLUSIÓN Y LA TOLERANCIA

Chirinos Rodríguez, Elvi Zoraida¹

RESUMEN

La gestión de la diversidad multicultural es un campo en constante evolución que busca promover y preservar la inclusión y la tolerancia además de fomentar la participación ciudadana y contribuir al desarrollo social. En este contexto, la inteligencia artificial (IA) se ha posicionado como una herramienta muy fuerte que puede impulsar la innovación y transformar la forma en que una organización valora al ser humano. Este estudio tuvo como objetivo comprender el estado del arte de manera crítica y objetiva de la Inteligencia Artificial en la Gestión de la diversidad multicultural: Un encuentro de perspectivas desde la inclusión y la tolerancia. En ese sentido, se revisaron algunos autores tales como: Bartolomé, (2006) Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. UNESCO, (1995), Comisión Europea, (2020); El Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) (2018), entre otros. El estudio se fundamentó en una investigación de carácter documental, mediante el arqueo de fuentes, revisión de fuentes, cotejo del material. interpretación, y como método se usó el hermenéutico crítico como proceso genérico que combina el poder del método científico con el uso de procesos formales para resolver cualquier tipo de problema. Se infiere que la combinación IA con gestión de la diversidad multicultural va más allá de la representación superficial; implica encuentro de perspectivas desde la inclusión y la tolerancia de una amplia gama de, experiencias y voces en todos los niveles de una organización

Palabras claves: *inteligencia artificial, gestión de la diversidad multicultural, inclusión, tolerancia*

ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN THE MANAGEMENT OF MULTICULTURAL DIVERSITY: A MEETING OF PERSPECTIVES FROM INCLUSION AND TOLERANCE

Multicultural diversity management is a constantly evolving field that seeks to promote and preserve inclusion and tolerance, in addition to fostering citizen participation and contributing to social development. In this context, artificial intelligence (AI) has positioned itself as a very strong tool that can drive innovation and transform the way an organization values human beings. This study aimed to understand the state of the art in a critical and objective way of Artificial Intelligence in Multicultural Diversity Management: A meeting of perspectives from inclusion and tolerance. In this sense, some authors were reviewed such as: Bartolomé, (2006) United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. UNESCO, (1995), European Commission, (2020); The National Council for the Prevention of Discrimination (CONAPRED) (2018), among others. The study was based on a research of documentary character, by means of the arching of sources, review of sources, collation of the material. interpretation, and as a method the critical hermeneutic was used as a generic process that combines the power of the scientific method with the use of formal processes to solve any type of problem. It is inferred that combining AI with multicultural diversity management goes beyond superficial representation; it implies meeting perspectives from the inclusion and tolerance of a wide range of experiences and voices at all levels of an organization.

Keywords: *artificial intelligence, multicultural diversity management, inclusion, tolerance*

¹ Código orcid:0009-0005-2886-5377. draelviunefa@gmail.com

1. INTRODUCCIÓN

La Inteligencia artificial en la gestión de la diversidad multicultural: Un encuentro de perspectivas desde la inclusión y la tolerancia es un elemento fundamental para la gestión de la diversidad en las organizaciones, ya que permite procesar y analizar grandes volúmenes de datos relacionados con las diferencias culturales y las dinámicas de trabajo en equipos multiculturales. A través de técnicas como el análisis predictivo y el aprendizaje automático, las organizaciones pueden identificar patrones y tendencias que fomentan un ambiente inclusivo, tolerante y respetuoso. Esta capacidad de personalizar las interacciones y adaptar las políticas de recursos humanos a las necesidades específicas de los trabajadores de diferentes orígenes culturales no solo mejora la cohesión del equipo, sino que también potencia la creatividad y la innovación dentro de la organización.

En opinión de Bartolomé (2006), multiculturalidad es inherente al contexto de la globalización. En esta maquinaria global no basta con aceptar las diferencias culturales. La expansión de los mercados y de las organizaciones se enfrentan con situaciones nuevas, caracterizadas especialmente por factores y filtros culturales que llevan a la necesidad de conocer y entender las diferencias entre culturas. Estos entornos conducen a los gerentes de las organizaciones a hacerse nuevas preguntas. De allí, que las empresas transitan un camino para clarificar su propia cultura y adaptarse a los cambios que le ofrece la inteligencia artificial.

Ahora bien, la heterogeneidad está instaurada en la sociedad y en el mercado de trabajo; es la expresión misma de la diversidad. Es por eso que la tecnología pone por delante nuevos conceptos sobre gestión de la diversidad y multiculturalidad desde la inclusión y la tolerancia en la organización.

Al referirse a la tolerancia la UNESCO, (1996), señala que la verdadera tolerancia no se fundamenta en escepticismos, no es una actitud de simple neutralidad o indiferencia, sino una posición resuelta que cobra sentido cuando se opone a su límite, a la indebida exclusión de lo diferente, que es lo intolerable. De esta forma, se puede afirmar que para que la tolerancia pueda darse, hay que defender la diversidad y garantizar su inclusión plena en las sociedades; es el reconocimiento y el respeto por la pluralidad de formas de pensar y de ser que existen en el conjunto de la sociedad, sin discriminar por razones ideológicas, de género, identidad sexual, cultura, capacidades o edad.

Se trata de un valor fundamental para garantizar los derechos humanos y la libertad de expresión. Es aceptar que los seres humanos son naturalmente diversos y tiene el derecho de vivir en paz sin ser cuestionados ni excluidos. Como expresa la Declaración de principios sobre la Tolerancia UNESCO, (1996): la

tolerancia consiste en la armonía de la diferencia, contribuyendo a sustituir la cultura de guerra por la cultura de paz.

En tal sentido, investigar sobre este tema es muy necesario para las organizaciones ya que, la aplicación de la inteligencia artificial con un enfoque ético y consciente, garantiza la toma de decisiones con muy poca intervención del ser humano, siempre y cuando no se perpetúen sesgos ni prioricen grupos culturales sobre otros. Por ende, la implementación de Inteligencia Artificial estará acompañada de una formación constante sobre gestión de la diversidad multicultural inclusiva y tolerante para sus líderes y empleados.

De allí, la importancia de comprender el estado del arte de manera crítica y objetiva de la Inteligencia Artificial en la Gestión de la diversidad multicultural: Un encuentro de perspectivas desde la inclusión y la tolerancia, Al respecto, Rivas (2023) señala que el estado del arte sirve al investigador como referencia para adoptar una postura crítica sobre lo que se ha hecho y lo que aún falta por hacer en relación con una temática o problemática específica. La búsqueda de evidencias, es decir, referencias a trabajos similares, se convierte en el punto de partida del estado del arte.

En ese sentido, el estudio se fundamentó en una investigación de carácter documental, mediante un sondeo descriptivo, sinópico y analítico; para alcanzar un conocimiento crítico y una comprensión de sentido del tema mediante; el arqueo de fuentes, revisión de fuentes, cotejo del material. Interpretación del material y como método se usó el hermenéutico analítico como proceso genérico que combina el poder del método científico con el uso de procesos formales para resolver cualquier tipo de problema.

1. 1 Objetivo

Comprender el estado del arte de manera crítica y objetiva de la Inteligencia Artificial en la Gestión de la diversidad multicultural: Un encuentro de perspectivas desde la inclusión y la tolerancia.

2. ESTADO DEL ARTE

2.1 Antecedentes

La gestión de la diversidad multicultural con apoyo de la inteligencia artificial es una materia de carácter integral, por lo tanto, existe una serie de estudios que concluyen que una adecuada gestión de la nómina laboral basada en el goce y respeto de derechos que impregna un ambiente de trabajo digno e innovador debe ser prioritario en las organizaciones, para ello es conveniente el apoyo en herramientas apropiadas de la inteligencia artificial con algoritmos que realmente

aporten información. La gestión de la diversidad no solo se trata de acoger a los grupos vulnerables, sino garantizar su permanencia dentro de las organizaciones.

En este sentido, Romero y Villanueva (2016), realizaron una investigación teórica con base a entrevistas realizadas a tres empresas del Campo de Gibraltar donde se destaca que los directivos del área de recursos humanos crearon políticas para gestionar la diversidad en los ámbitos de selección, formación y promoción. Los resultados destacan que la creación de las políticas mejoró su imagen frente a los grupos de interés, además de que se ha atraído más talento diverso, lo que se tradujo en mayor productividad, innovación y eficiencia; sin embargo, aún no logra cubrirse a toda la plantilla laboral con capacitaciones en cuanto a sensibilización del talento humano diverso y a la inclusión.

En el contexto latinoamericano, Posadas (2015) hace una aproximación teórica titulada: La gestión de la diversidad: aspecto clave en la mejora de equipos de trabajo en las organizaciones, donde analiza los efectos que provoca la diversidad sobre los equipos de trabajo dentro de las empresas. El estudio afirma que la correcta gestión de la diversidad tiene un efecto positivo sobre las organizaciones ya que aumenta la eficacia y el aprovechamiento de los equipos de trabajo y a su vez el clima organizacional, por lo que es importante preservar y concentrar los esfuerzos en este campo de estudio.

En este sentido, la gestión de la diversidad es un tema actual y trascendental puesto que las innovaciones y los distintos grupos de trabajo han sufrido transformaciones al pasar de los años. Sin embargo, el verdadero hacer actual de los gestores del capital humano es penetrar en ambientes propicios e innovadores para mantener y retener una fuerza laboral diversa; sin importar el tamaño de las organizaciones, estas deben adaptarse a los cambios culturales, solo de esta manera podrán prevalecer y consolidarse en el mercado.

Por estas razones los estudios en cuanto a diversidad cobran importancia, pues la industria debe aprender a ser inclusivos y evitar la resistencia al cambio un efecto positivo sobre las organizaciones ya que aumenta la eficacia y la modernización de los equipos de trabajo y a su vez el clima organizacional, por lo que es importante preservar y concentrar los esfuerzos en este campo de estudio.

Verdiguél (2021), en su trabajo la Diversidad multicultural: Una variable para el presente de la inteligencia artificial, señala que la importancia de la diversidad no solo recae en la etnia, religión o cultura, sino también en la comprensión mutua del respeto, solidaridad, empatía y cooperación entre los seres humanos unos a otros. Detrás de la creación de IA se necesita de esa diversidad lingüística, de conocimiento, de creencias, de prácticas, de participación de las diferentes culturas, todos los componentes esenciales del desarrollo económico y social,

pero también la diversidad de género, raza, etnia, preferencia sexual, edad, discapacidad esto con la finalidad de poder resolver problemas en contextos amplios y transdisciplinarios maximizar las habilidades y el potencial de esta tecnología.

García (2020), en su trabajo de grado inteligencia artificial en las organizaciones a partir de una revisión literaria, entre artículos de revista académica, a partir de una revisión literaria, entre artículos de revista académica, navegador de Google académico y bases de datos, los cuales fueron escogidos mediante una depuración sistemática con base en criterios definidos que para las organizaciones es fundamental utilizar este tipo de inteligencias ya que les permitirá la apertura de nuevos mercados y logran una mayor competitividad. Las empresas que decidan finalmente no aplicar inteligencia artificial estarán destinadas a desaparecer o volverse obsoletas., los gerentes y sus equipos de trabajo deben estar preparados para implementar inteligencia artificial con criterios de medición que les permitan conocer la efectividad que genera la aplicación a sus procesos

3. ENFOQUE METODOLÓGICO

El artículo que se presenta tiene como objetivo comprender el estado del arte de manera crítica y objetiva de la Inteligencia Artificial en la Gestión de la diversidad multicultural: Un encuentro de perspectivas desde la inclusión y la tolerancia, Al respecto, Rivas (2023) señala que el estado del arte sirve al investigador como referencia para adoptar una postura crítica sobre lo que se ha hecho y lo que aún falta por hacer en relación con una temática o problemática específica. La búsqueda de evidencias, es decir, referencias a trabajos similares, se convierte en el punto de partida del estado del arte.

El mismo se fundamentó en una investigación de carácter documental Ortiz (2015), la describe como un proceso que se realiza mediante un sondeo descriptivo, sinóptico y analítico para alcanzar un conocimiento crítico y una comprensión de sentido del tema mediante; el arqueo de fuentes, revisión de fuentes, cotejo del material. Interpretación del material y como método se usó el hermenéutico analítico como proceso genérico que combina el poder del método científico con el uso de procesos formales para resolver cualquier tipo de problema.

4. APORTE TEÓRICO

4.1 La Inteligencia artificial en la gestión de la diversidad multicultural

En la actualidad con el apogeo de la Inteligencia Artificial (IA) viene a brindar otras herramientas y oportunidades para poder resolver problemas complejos que el ser humano por sí mismo le tomaría mucho tiempo en poder hacerlo. Y bien es cierto,

que se ha visto una desigualdad social histórica en las oportunidades y el acceso a las nuevas tecnologías. La desigualdad en cuanto a diversidad multicultural entre quién está en el dialogo para el desarrollo y la toma de decisiones acerca de esta tecnología se ha convertido en una brecha que tardará tiempo en poder superarla.

Desde la perspectiva de Ortiz (2015:23), define la tecnología como toda forma en la que evoluciona el conocimiento científico hacia la producción de bienes y/o servicios y el cumplimiento de objetivos. Su origen se dio a partir de la transformación que tuvo la palabra griega tekne que significa “arte, técnica u oficio”, y logos, que significa conjunto de saberes”.

De la misma forma, la tecnología representa el elemento clave en la evolución del ser humano, quien la ha presentado como una herramienta potencialmente innovadora para crear, solucionar, desarrollar y mejorar las condiciones de vida o, en otras palabras, ampliar los límites y barreras de la realidad. Desde el principio de la humanidad, han sido los seres humanos quienes utilizaron su creatividad e inteligencia para perfeccionar y concebir procesos y utensilios útiles para su supervivencia; el uso del fuego y de elementos artesanales en la prehistoria, por ejemplo, los cuales facilitaron la diversificación de la tecnología.

Según, Sanz (2023), hablar sobre la inteligencia es reconocerla como una capacidad mental multidimensional muy general, que implica la habilidad para razonar, planificar, resolver problemas, pensar de forma abstracta, comprender ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia; resulta de la facultad humana para capturar y darle sentido a las cosas y es, ante todo, una oportunidad para que la persona pueda hacer, ser y convivir en diversos escenarios

En este sentido, la noción que existe actualmente sobre dicho término resulta sustituida por un discurso antropocéntrico, en donde se postula que, teóricamente, la inteligencia de la humanidad, es superior a cualquier otra entidad existente; afirmación que ha convocado a diferentes disciplinas (psicología, neurociencias, filosofía e Inteligencia Artificial) a estudiarla con detenimiento. Kumar, (citado por Aguilar 2013:54). Mencionan que “en su etapa temprana, la Inteligencia Artificial estaba preocupada por desarrollar programas para comprobar teoremas y crear juegos...en la actualidad, esta utiliza varias herramientas para tratar de emular el razonamiento humano, el aprendizaje, la planificación, el lenguaje, y el reconocimiento de patrones”

Esta última definición es compartida con Jones, (2014), al señalar que la Inteligencia Artificial posee características propias de la inteligencia humana, la cual se comprende como “el conjunto de propiedades de la mente”, propiedades

que se orientan al desarrollo de la razón y que sugieren que no puede entenderse como una dimensión única, sino que es un espacio excesivamente estructurado de capacidades. En otras palabras, cada investigador cree, a menudo, que su estrategia y/o o concepto en esta materia es el más apropiado y desarrollado, por lo tanto, merece una especial atención

4.2 Herramientas de Inteligencia Artificial. Un algoritmo posible en la gestión de la diversidad multicultural.

Las herramientas de IA son sistemas de software inteligentes que aprovechan algoritmos de aprendizaje automático y redes neuronales profundas para imitar funciones cognitivas humanas. Tienen la capacidad de aprender de los datos, adaptarse a nueva información y tomar decisiones basadas en patrones y conocimientos.

Para, Torres (2019), algunas herramientas de IA para utilizar en la gestión de la diversidad multicultural son, por ejemplo: a) Gurú, proporciona información a través de cualquier aplicación, sin que tener que cambiar de plataforma, b) Chat GPT es un chat bot conversacional que proporciona respuestas instantáneas a todas tus preguntas y ayuda a las personas a aprender algo nuevo cada día., c) Analítica Predictiva: Al analizar datos históricos, y pueden predecir tendencias y resultados futuros. d) Vorecol HRMS, es un software integral para la administración de recursos humanos que agrupa todas las herramientas esenciales para optimizar la gestión de la diversidad del talento en la organización entre otras.

Después de revisar el abanico de herramientas de IA y su impacto transformador en diversos ámbitos como el organizacional, es esencial entender que la base de estas innovaciones radica en los distintos tipos de IA que subyacen a estos softwares.

Desde esa perspectiva, Russell y Norvig (2008), explican la relevancia de reconocer que la Inteligencia Artificial conjuga el intelecto y la creatividad humana, pero además es importante agregarle que tiene, a su vez, diferentes tipos; cada uno creado para funcionar en variados y distintos entornos o resolver diversos tipos de problemas.

Si bien es cierto, a lo largo de la historia han surgido diversas perspectivas y posturas sobre los sistemas que se han centrado en los humanos y aquellos que se refieren a la racionalidad. Aunque estos puntos convergen y guardan estrecha relación, poseen grandes diferencias. Estos sistemas centrados en el comportamiento humano ofrecen ser una ciencia empírica, que incluye hipótesis y

confirmación mediante experimentos, mientras que el sistema racional, implica una combinación de matemáticas e ingeniería

El propósito fundamental de la IA es el diseño, construcción o mejoramiento de tecnologías que emulen o imiten las habilidades intelectuales del ser humano. Se observa que, la IA ha desarrollado soluciones flexibles y autónomas, extendiendo el alcance de la computación y autorregulándose para asegurarse de que los resultados se obtengan de manera eficiente.

Desde esa línea de acción, se ha convertido en el centro de interés de vital importancia para los seres humanos y especialmente para las organizaciones. Señala García (2012), que conocer de fondo el poder de esta tecnología para evolucionar y expandirse es, ante todo, una materia que no deja de sorprender al mundo y su dificultad, podría llegar a compararse con la explicación del origen de la vida, el origen del universo o cualquier otra teoría con esta complejidad.

En este sentido, y siendo su principal interés la imitación de la inteligencia humana por medio de máquinas, presenta ciertas características que vale la pena reseñar de García (56):

...la IA tiene la capacidad de razonar y tomar decisiones, teniendo como base, información disponible. Puede recrear razonamientos de alta complejidad y dar respuestas y conclusiones para situaciones concretas. Se trata de una tecnología que posee la capacidad de funcionar sin necesidad de detenerse, permitiendo y facilitando a los programas inteligentes, avanzar sin limitaciones e interrupciones, tiene gran capacidad de comunicación, por lo tanto, comunicarse con humanos puede ser una tarea relativamente sencilla para esta tecnología, al implementar y comprender lenguajes naturales (escritos y hablados), se caracteriza por su imitación en la forma de pensar y razonar del ser humano. Como posee su propio campo de estudio, conocido como computación cognitiva, se fundamenta en el reconocimiento de patrones, el procesamiento del lenguaje natural y la extracción de datos...

De lo anterior se desprende que, la inteligencia artificial (IA) es un software. incorporados en la vida cotidiana, que permite ahorrar recursos y agilizar las tareas para la cual fueron pensados. De igual manera, favorece la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo. Al facilitar el proceso para a eliminar la discriminación, evalúa el desempeño de manera más objetiva, proporcionar oportunidades de formación y desarrollo y mejorar la comunicación, al crear un ambiente laboral más diverso e inclusivo.

4.3 Premisas sobre la diversidad multicultural desde la inclusión y la tolerancia

La Real Academia Española (RAE, 2018:265), define la diversidad como la variedad de diferencias respecto a las personas que rodean al ser humano, y que

lo hace único: origen étnico, religión, cultura, aspecto físico, lengua, ideas o personalidad. Todas estas variables hacen que la diversidad de individuos y características sea prácticamente infinita. La diversidad es una realidad, aceptarla supone el reconocimiento del otro, de su individualidad, originalidad y exclusividad.

En este propósito, la diversidad representa un factor clave para el desarrollo humano: es un patrimonio común que debe valorarse y preservarse, por cuanto sustenta un mundo más rico y variado, nutre las capacidades, las potencialidades, la creatividad y los valores y constituye un motor para el desarrollo sostenible de pueblos y naciones.

Alonso y Martínez (2009), la presentan como: variedad, semejanza, diferencia y abundancia; donde la diversidad enriquece y permite una heterogeneidad de puntos de vista. Asimismo, El Instituto Europeo para la Gestión de la Diversidad (IEGD 2018:6), 'la presenta como una estrategia corporativa destinada a potenciar e integrar la diversidad creciente de las organizaciones y traducirla en beneficios económicos y sociales dentro del marco de la responsabilidad social corporativa.

Desde esa perspectiva, Carrasco y Plascencia (2013:23), afirman que la diversidad es cualquier diferencia que se percibe entre las personas: edad, raza, género, religión, etnia, discapacidad, valores, cultura étnica, lengua, creencias, apariencia física o status económico, especialidad funcional, profesión, orientación sexual, origen geográfico, estilo de vida, ocupación o puesto dentro de la organización y cualquier otra diferencia, Wayne, (2010). También, Gómez (2008), afirma que la diversidad está representada por características humanas que hacen distinta a la gente entre sí, y que esta es una condición del ser humano que le enriquece e incluso le hace único. Además, Tejerina (2014:20), afirma que la diversidad es una "propiedad de los grupos de trabajo que mide la heterogeneidad de sus componentes en relación a una serie de características personales", desde una visión interna de una organización.

De las definiciones anteriores, se infiere que la diversidad se manifiesta a través de la multiculturalidad de identidades y de la expresión de rasgos que la distinguen tales como: modos de vida, sistemas de valores, costumbres, tradiciones y creencias. Dicha diversidad extiende las posibilidades de elección que se brindan a todos y es un medio de acceso a una existencia intelectual, afectiva, moral y espiritualmente satisfactoria. De hecho, la diversidad multicultural forma parte del patrimonio de la Humanidad; respetarla y preservarla es una obligación de todos, que facilita la convivencia pacífica y al desarrollo de la misma. Ello implica dirigir y gestionar de forma eficaz una fuerza laboral culturalmente diversa e inclusiva

Naturalmente, la diversidad está íntimamente relacionado con el valor de la inclusión, y la tolerancia pues no es suficiente con aceptar las diferencias: también

es necesario incorporar a todas las personas, independientemente de su identidad, a la vida social, al trabajo, a la educación, a la política, y asegurarnos de que tienen igual acceso a los derechos y oportunidades que el resto de la sociedad. Gómez (citado. P.25) dijo: “ser incluyente es tener aceptación, respeto y aprecio hacia la diversidad, pero también contribuir a que todas las personas de la sociedad puedan participar plenamente y en igualdad de condiciones”.

De acuerdo con este señalamiento, cuando se presenta una situación de desigualdad, en la que no todas las personas cuentan con las mismas oportunidades, la inclusión y la tolerancia juega un papel fundamental para establecer condiciones de justicia social y mejorar las condiciones de vida de los colectivos más vulnerables. Donde todos los ciudadanos, sin excepción, puedan ejercer sus derechos, aprovechar sus habilidades y tomar ventaja de las oportunidades que encuentran en su medio.

Fundamentalmente, una sociedad inclusiva y tolerante se encarga de que las minorías estén representadas en esferas cruciales para el desarrollo y el progreso del país. Deben formar parte de la vida económica, política, cultural, científica, educativa y tecnológica. Así, estas personas aportan en todos los ámbitos puntos de vista novedosos y propuestas alternativas para superar los retos de toda la sociedad.

4.4 La tolerancia en la inteligencia artificial

La inteligencia artificial de utilidad general está reestructurando la manera de trabajar, interactuar y vivir. Se evidencia cada día como el planeta tierra está evolucionando a un compás que no se veía desde la invención de la imprenta hace más de seis siglos. Como se dijo anteriormente la tecnología de IA, aporta beneficios en variados esferas o campos para la humanidad, pero sin un límite ético corre el riesgo de reproducir los prejuicios y la discriminación del mundo real, alimentar las divisiones y amenazar los derechos humanos y las libertades fundamentales.

En ese orden de ideas, la tolerancia, en su configuración medular, connota respeto y acepta las diferencias individuales y culturales sin juzgar ni discriminar. Para la Asamblea General de las Naciones Unidas, (1996, p.4) “es reconocer y valorar la diversidad de pensamientos, creencias, costumbres y estilos de vida que coexisten la sociedad postmoderna”. El habituarse a la tolerancia, no solo se asume las diferencias, sino que también se elogia como un elemento fructífero de la experiencia común.

La tolerancia ejerce un rol ético trascendente en la cimentación de sociedades inclusivas y sostenibles. En una colectividad interconectado, donde los límites son

cada vez más prolijos, la comprensión y aceptación de la diversidad se convierten en bastiones esenciales para el progreso: tiene, además, un choque positivo en la salud mental y emocional de los sujetos.

Cuando se forma al ser humano para convivir con la diversidad, se fortalecen los vínculos sociales, se reduce el síndrome de burnout asociado a lo laboral y también la antropofobia relacionada con el miedo a lo desconocido y se promueve un sentido de pertenencia. La intolerancia, por otro lado, alimenta la discordia, fomenta el conflicto y obstaculiza el desarrollo social y económico.

Sin embargo, se observa que la tolerancia afronta diferentes desafíos en la actualidad tales como: las tensiones sociales, políticas y económicas a menudo generan un clima propicio para la intolerancia. Los prejuicios arraigados, la falta de educación y la desinformación pueden contribuir a la propagación de estereotipos y discriminación.

Si bien es cierto, que las plataformas digitales incrementaron el ámbito de las interacciones humanas, también son propiciadoras en la divulgación de discursos de odio y, además, están induciendo a conductas inadecuadas con base a la convivencia social. La tendencia en línea a menudo dificulta el diálogo respetuoso y obstaculiza la construcción de una eficiente comunicación entre diferentes comunidades.

5. REFLEXIONES FINALES

Una vez aplicada la heurística y la hermenéutica para interpretar el estado del arte de manera crítica y objetiva de la Inteligencia Artificial en la Gestión de la diversidad multicultural: Un encuentro de perspectivas desde la inclusión y la tolerancia se concluye lo siguiente:

Las organizaciones inclusivas maximizan el poder de todas las diferencias y desarrollan la capacidad y el potencial de cada una de las personas que trabajan en ellas. Esto minimiza el estancamiento y fomenta un pensamiento creativo e innovador, lo cual es fundamental para ayudar a las organizaciones a ofrecer un mejor y mayor rendimiento a largo plazo en el mercado laboral.

Cuando se utiliza la IA en la gestión de la multiculturalidad se está de una manera gradual una amplia variedad de formas al proceso de incorporación de personas a la organización incluida la digitalización y tamizado de las diferentes historias y las conversaciones, encuentros, impulsadas por esta para evaluar a los trabajadores.

También es relevante considerar, el hecho de no introducir datos falsos a la herramienta de IA que se piensa utilizar por cuanto puede proporcionar resultados ofensivos o discriminatorios, ignorando matices culturales y, en casos extremos,

tomando decisiones perjudiciales o anti éticas. El desafío está en que los datos utilizados para entrenar estos modelos, son un reflejo de la perspectiva del ejecutante que no está exenta de convencionalismos que en nada ayudan a la inclusión y tolerancia.

Al aplicar eficientemente la IA, en la Gestión de la diversidad multicultural: puede ayudar a las personas a encontrar sus trabajos más gratificantes y a unir a las organizaciones con sus empleados más valiosos y productivos. Igualmente, se ha demostrado que esta promueve diversidad, inclusión y la tolerancia y la accesibilidad en el lugar de trabajo.

Finalmente, la combinación IA con gestión de la diversidad multicultural va más allá de la representación superficial; implica encuentro de perspectivas desde la inclusión y la tolerancia de una amplia gama de, experiencias y voces en todos los niveles de una organización. Es decir, la organización está experimentando una transformación significativa, con énfasis creciente en la igualdad de oportunidades la equidad y la tolerancia.

6. REFERENCIAS

- Aguilar, V (2013), «La inteligencia artificial: ¿oportunidad de progreso o amenaza?, Lima, Editorial, Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Alonso, A. y Martínez, G. (2009, octubre 12). La gestión de la diversidad en las empresas españolas. Fundación.:
<https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://static.eoi.es/savia/documentos/lagestiondiversidadempresas espanolas.pdf>
- Bartolomé, A (2006). Procesos interculturales. Antropología política del pluralismo comillas.edu/xmlui/handle cultural en América Latina. Siglo Veintiuno, México.
- Carrasco, C. y Plascencia, A. (2013). Liderazgo y gestión de la diversidad. Academia de Ciencias Administrativas, Administración Multicultural. Guadalajara. Editorial. UNIVA.
- Comisión Europea (2020)Boletín informativo de la Plataforma de la Comisión Disponible en https://commission.europa.eu/index_es
- Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED. (2018). Discriminación e igualdad.
https://www.conapred.org.mx/?contenido=pagina&id=84&id_opcion=142&op=142
- García, A. (2020, julio 18). Inteligencia artificial en las organizaciones. [tesis de postgrado] Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Ciencias Económicas. Colombia

Díaz, R. (2023). Análisis de recurso humano, automatización y el futuro de RRHH. El momento de acelerar es hoy. *Capital humano: Revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*, No. 391. México.

Gómez, L. R. (2008). *Gestión de recursos humanos*. Prentice Hall. México.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/d7e0325bb6a6982056e13a3d70e015>

Instituto Europeo para la Gestión de la Diversidad. IEGD. (2018). Instituto Europeo para la Gestión de la Diversidad (IEGD).
<http://www.iegd.org/appweb/contenidos/ver/0c77d442-1aae-4d3e-9e72-d1479da57727>

Jones, G. (2014). *Administración Contemporánea*. México. Editorial. McGraw-Hill.

Ortiz, A., (2015). *Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la Universidad.
https://www.researchgate.net/publication/Enfoques_y_metodos_de_investigacion_en_las_ciencias_hum

Posada C (2015 julio 21)"La gestión de la diversidad: Aspecto clave en la optimización de equipos de trabajo en las organizaciones" [tesis de postgrado] Universidad Pontificia Comillas de Madrid.

Real Academia Española. (2018). *Diccionario de la lengua española*. Edición tercera de <https://www.rae.es/diccionario-estudiante/diversidad>

Rivas, A. (2023). *Guía completa para escribir un Estado del Arte, con ejemplos prácticos*. Guía Normas APA.

Russel S y P. Norvig, (2008) *Inteligencia Artificial: Un Enfoque Moderno*, México: Editorial. Pearson Prentice Hall.

Sanz, L. (enero –febrero 2023). *Inteligencia Artificial y human touch la imparable combinación en los RRHH*. *Capital humano: Revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*, (388), 8-16

Tejerina, J. (2014). *Gestión de la diversidad y recursos humanos en la empresa*. FCT. Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/6151/TFG-L457.pdf?sequence=1>

Verdiguél, S (2021) *la diversidad cultural: una variable para el presente de la inteligencia artificial*. Disponible en: <https://www.genia.ai/post/la-diversidad-cultural-una-variable-para-el-presente-de-la-inteligencia-artificial>

UNESCO (1996) *Declaración de Principios sobre la Tolerancia y plan de acción de seguimiento del año de las naciones unidas para la tolerancia*.: <file:///E:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet>

UNESCO (1996) Ética e inteligencia artificial. <https://www.unesco.org/es/artificial-intelligence/recommendation-ethics>

Torres, M. (2019). Estrategia de inteligencia artificial: Cómo encontrar el enfoque correcto. Disponible en <https://www.techedgegroup.com/es/blog/estrategia-inteligencia-artificial-enfoque%20correcto>

Wayne, R. M. (2010). Administración de recursos humanos. México: Editorial. Prentice Hall.