

INTELIGENCIA ARTIFICIAL COMO ESTRATEGIA EN LA GESTIÓN  
DEL TALENTO HUMANO POST PANDEMIA

ARTIFICIAL INTELLIGENCE AS A STRATEGY IN POST-PANDEMIC  
HUMAN TALENT MANAGEMENT

AURA ELISA  
QUIÑONES L<sup>1</sup>

ZOILA PAOLA  
BECERRA CASTILLO<sup>2</sup>

ARTURO EDUARDO  
MELGAR BEGAZO<sup>3</sup>

NANCY ELENA  
CUENCA ROBLES<sup>4</sup>

### Resumen

La pandemia de COVID-19 ha transformado drásticamente la forma en la que las organizaciones gestionan su talento humano. En este contexto, la inteligencia artificial (IA) ha emergido como una herramienta estratégica para optimizar los procesos de gestión del talento. Este artículo examina el papel de la IA en la gestión del talento humano en el contexto post pandemia, destacando sus beneficios, desafíos y perspectivas futuras. En ese sentido, no se puede estar ajeno a la gestión del talento humano en la aplicación de la IA para sus procesos y subprocesos, emitiendo nuevas alternativas a favor de los trabajadores de las organizaciones públicas o privadas. En la era post pandemia, la IA se ha convertido en una herramienta indispensable para la gestión del talento humano si se implementa de manera ética y responsable.

**Palabras clave:** gestión, empresa privada, talento humano.

### Abstract

The COVID-19 pandemic has dramatically transformed the way organizations manage their human talent. In this context, artificial intelligence (AI) has emerged as a strategic tool to optimize talent management processes. This article examines the role of AI in human talent management in the post-pandemic context, highlighting its benefits, challenges and future perspectives. In that sense, we cannot be oblivious to Human Talent Management in the application of Artificial Intelligence for its processes and sub-processes, issuing new alternatives in favor of the workers of public or private organizations. In the post-pandemic era, artificial intelligence has become an indispensable tool for human talent management. If implemented ethically and responsibly, AI can help organizations meet current challenges and prepare for an increasingly digitalized and competitive future of work.

**Key words:** management, private company, human talent.



## INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19 ha obligado a las organizaciones a adaptarse rápidamente a un entorno laboral remoto y cambiante. En este nuevo panorama, la gestión efectiva del talento humano se ha vuelto crucial para la supervivencia y el éxito de las empresas. La inteligencia artificial (IA) ha surgido como una herramienta poderosa para enfrentar estos desafíos, ofreciendo soluciones innovadoras para la gestión del talento en la era post pandemia. A continuación se definen los beneficios de la IA en la gestión del talento humano:

- Procesos de reclutamiento y selección optimizados: los algoritmos de IA pueden analizar grandes volúmenes de datos para identificar candidatos potenciales de manera más eficiente y objetiva.
- Desarrollo y capacitación personalizada: los sistemas de IA pueden ofrecer programas de capacitación personalizados, adaptados a las necesidades y habilidades específicas de cada empleado.
- Análisis predictivo del desempeño: mediante el análisis de datos, la IA puede predecir tendencias de desempeño y identificar áreas de mejora para los empleados.
- Gestión de la diversidad e inclusión: los algoritmos de la IA pueden ayudar a identificar y mitigar sesgos en las decisiones de contratación y promoción, promoviendo la diversidad e inclusión en el lugar de trabajo.
- Automatización de tareas administrativas: la IA puede automatizar tareas rutinarias de gestión de recursos humanos, liberando tiempo para actividades estratégicas y creativas.

Users (2022) menciona que la IA es considerada como una estrategia para la gestión de personas, permitiendo automatizar dinámicas con la finalidad de maximizar el funcionamiento y eficiencia para lograr superar los retos actuales en los recursos humanos. En la actualidad, existen aplicaciones de algoritmos para rastreo de perfiles, como LinkedIn, y otras redes de talento que puedan beneficiar a la organización.

En ese sentido, se considera también a la IA para identificar patrones de juegos y pruebas de selección que predicen qué candidato es el que puede tener un mayor desempeño en la organización; además, existen asistentes virtuales que ayudan a interactuar de manera interna en la búsqueda de datos en toda la organización. Es posible, también, prefiltrar los CV o utilizar análisis lingüísticos inteligentes para establecer grados de satisfacción y evaluar la experiencia de empleado. Por ello, la IA es importante para: ganar en eficiencia; transformación digital del Departamento de Recursos Humanos; ser ágil en los procesos; instauración de una cultura corporativa orientada a la consecución de objetivos estratégicos; mejora continua; tener objetividad, entre otros.

### **Desafíos de la implementación de inteligencia artificial en la gestión del talento humano**

- Sesgo algorítmico: existe el riesgo de que los algoritmos de IA perpetúen sesgos existentes en los datos, lo que puede llevar a decisiones discriminatorias.
- Privacidad y protección de datos: la recopilación y análisis de datos personales por parte de sistemas de IA plantea preocupaciones sobre la privacidad y seguridad de la información.

- Resistencia al cambio: la adopción de tecnologías de IA puede encontrar resistencia por parte de los empleados que temen la automatización de sus tareas.
- Necesidad de habilidades técnicas: la implementación efectiva de IA requiere personal capacitado en análisis de datos y programación, lo que puede representar un desafío para algunas organizaciones.
- Perspectivas futuras: a pesar de los desafíos, la IA tiene el potencial de revolucionar la gestión del talento humano en el futuro. Se espera que la IA evolucione para ofrecer soluciones más sofisticadas y personalizadas, impulsando la productividad, la eficiencia y la innovación en las organizaciones.

El futuro de la IA es incierto. Para la perspectiva optimista, esta tecnología tiene la capacidad para facilitar la participación ciudadana, mejorar la prestación de servicios, la eficiencia mediante colaboración entre personas-IA en el lugar de trabajo y la innovación de políticas, además de aumentar de forma geométrica la productividad y sumar 15.7 billones de dólares a la economía mundial para el año 2030 (Rao y Verweij, 2017).

Así como la IA está cambiando la forma en que se produce, consume, trabaja y comunica, también trajo consigo nuevas opciones para los gobiernos. Su incorporación en el ámbito estatal supone múltiples formas: desde la posibilidad de automatizar tareas del sector público, redistribuir responsabilidades entre humanos y máquinas, hasta facilitar el desarrollo de varias funciones basadas en el uso de datos (Deloitte Center for Government Insights, 2017).

## DESARROLLO

### Técnica de investigación

Esta investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, el cual se define, según Hernández et al. (2014), por la recopilación de datos con el objetivo principal de poner a prueba hipótesis, utilizando análisis estadísticos y mediciones numéricas. Además, se ha seguido un enfoque hipotético-deductivo para la obtención de los datos, lo cual permite verificar su confiabilidad. Del mismo modo, se ha realizado un análisis de las variables en relación entre sí para facilitar su comprensión y destacar su importancia individual (Palella y Martins, 2012).

Asimismo, el método cuantitativo se fundamenta en la generación de conocimiento objetivo, eliminando la subjetividad y la ambigüedad, lo que facilita la obtención de resultados precisos. Los datos fueron recolectados de fuentes reales, con el propósito principal de realizar inferencias científicas y confiables (Mousalli-Kayat, 2015).

### Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

Para elaborar el presente artículo, se llevó a cabo una exhaustiva búsqueda de información centrada en los recursos humanos, abordando sus características, propósitos y ventajas, así como su interrelación con las estrategias de gestión. Se enfocó especialmente en los efectos positivos que una gestión adecuada de los recursos humanos podría tener en la sociedad, tanto en sectores específicos como en organizaciones en general. La recopilación de datos se realizó a partir de fuentes fidedignas, tales como

artículos de revisión, revistas científicas y libros digitales, entre otras.

### Procedimiento

La información recopilada se obtuvo de fuentes confiables y auténticas, y se verificó cuidadosamente. Se planteó el tema con el fin de examinar cómo las empresas gestionan sus recursos humanos, centrándose en los procesos y estrategias empleadas para este fin.

### RESULTADOS

La implementación de la IA en la gestión del talento humano post pandemia ha resultado en una serie de beneficios y desafíos. Entre los beneficios se encuentran: la optimización de los procesos de reclutamiento y selección; la personalización del desarrollo y capacitación; el análisis predictivo del desempeño; la promoción de la diversidad e inclusión; y la automatización de tareas administrativas. Sin embargo, también se han identificado desafíos relacionados con el sesgo algorítmico, la privacidad y protección de datos, la resistencia al cambio y la necesidad de habilidades técnicas.

### Discusión

Los resultados muestran que la IA tiene un gran potencial para mejorar la gestión del talento humano en la era post pandemia, pero su implementación debe realizarse de manera cuidadosa y ética. Es importante abordar los desafíos, como: el sesgo algorítmico y la resistencia al cambio, mediante el desarrollo de políticas y prácticas que promuevan la transparencia, la equidad y la participación

de los empleados en el proceso de adopción de tecnologías de IA.

### CONCLUSIONES

La IA puede ser una herramienta poderosa para optimizar la gestión del talento humano en la era post pandemia, pero su éxito depende de cómo se aborden los desafíos y se aprovechen los beneficios de manera responsable. Es fundamental que las organizaciones consideren tanto los aspectos técnicos como los éticos y sociales al implementar soluciones de IA en el ámbito de recursos humanos.

### Recomendaciones

Basándose en los resultados y la discusión, se formulan las siguientes recomendaciones:

- Establecer políticas claras y transparentes sobre el uso de IA en la gestión del talento humano, garantizando la equidad y la no discriminación.
- Proporcionar capacitación y desarrollo de habilidades en IA para el personal de recursos humanos y empleados en general.
- Fomentar una cultura organizacional que promueva la aceptación del cambio y la colaboración en la implementación de soluciones de IA.
- Monitorear de cerca los sistemas de IA para identificar y abordar posibles sesgos algorítmicos, así como garantizar la protección de datos personales.
- Mantenerse actualizado sobre los avances tecnológicos en IA y adaptar continuamente las estrategias de gestión del talento humano en consecuencia.

- Implementar estas recomendaciones permitirá a las organizaciones aprovechar al máximo el potencial de la IA en la gestión del talento humano post pandemia, asegurando un entorno laboral justo, inclusivo y eficiente.

## REFERENCIAS

- Deloitte Center for Government Insights (2017). *AI-augmented government. Using cognitive to redesign public sector work.* [https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/3832\\_AI-augmentedgovernment/DUP\\_AI-augmented-government.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/3832_AI-augmentedgovernment/DUP_AI-augmented-government.pdf)
- Hernández et al. (2014). *Metodología de la Investigación.* MEXICO.
- Mousalli-Kayat, G. (2015). Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa. *Revista Researchgate.* [https://www.researchgate.net/profile/Gloria-Mousalli/publication/303895876\\_Metodos\\_y\\_Disenos\\_de\\_Investigacion\\_Cuanti](https://www.researchgate.net/profile/Gloria-Mousalli/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuanti)
- Parella Stracuzzi, S. y Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa.* FEDUPEL. <https://issuu.com/originaledy/docs/metodologc3ada-de-la-investigacic3b>
- Rao, D. A. S. y Verweij, G. (2017). *Sizing the prize: What's the real value of AI for your business and how can you capitalize?* PwC Publication, PwC.
- Useros, L. (2022). *Business Review.* <https://www.harvard-deusto.com/como-ayuda-la-inteligencia-artificial-en-la-gestion-de-personas#:~:text=La%20IA%20puede%20revolucionar%20los,se%20pueden%20automatizar%20son%20di->versas