

Transformando la Gestión de los RRHH: La Revolución de la Inteligencia Artificial

María Torrejón Ramos, *Universidad Rey Juan Carlos*

María Sonia Medina Salgado, *Universidad Rey Juan Carlos*

Marta Ortiz de Urbina Criado, *Universidad Rey Juan Carlos*

Según la Real Academia Española (RAE) (2024), la Inteligencia Artificial (IA) es definida como la *“Disciplina científica que se ocupa de crear programas informáticos que ejecutan operaciones comparables a las que realiza la mente humana, como el aprendizaje o el razonamiento lógico”*. Si tenemos en cuenta su relación con la mente humana, entendemos por qué podría integrarse en los procesos de Recursos Humanos (RR. HH.). Por este motivo, la IA está implicando una transformación en la gestión de los RR. HH. debido a la automatización de tareas y la mejora de prácticas como la selección de candidatos, el impulso para el desarrollo de empleados, la mejora en la experiencia laboral y la promoción de valores como la inclusión y la diversidad (Gelinas et al., 2022; Rueda, 2023).

En este sentido, se podría destacar la importancia de la IA en la experiencia del empleado, jugando un papel fundamental y revolucionando la interacción entre los empleados y los servicios internos (Be Ambassador, 2023). Una empresa puede identificar el comportamiento de los trabajadores a través de la IA, siempre haciéndolo de manera ética y transparente (Santillán España, 2023). Por ejemplo, mediante la aplicación de chats virtuales y *chatbots*, que pueden servir para solucionar preguntas frecuentes (Rueda, 2023) y así liberar a los empleados de esas tareas más sencillas, ofreciéndoles la posibilidad de especializarse o desarrollar su talento en tareas más complejas. De este modo, los procesos son agilizados, por lo que la IA contribuye en la mejora de la experiencia del empleado.

Además, gracias a las capacidades de gestión de grandes cantidades de datos, los empleados pueden ser analizados según preferencias, rendimiento o habilidades. Por ejemplo, se podría personalizar la experiencia laboral. Además, a través de la IA también se puede analizar el sentimiento y bienestar de los trabajadores. De esta manera, se pueden identificar problemas de salud mental, promoviendo el ambiente saludable dentro de la empresa y, por ende, la mejora de la experiencia de los trabajadores (Be Ambassador, 2023). Es posible analizar la comunicación que se produce entre los empleados aplicando IA para estudiar sus patrones de

comunicación lo que permitiría corregir errores no conscientes y potenciales mejoras de la relaciones.

Por otro lado, se pueden identificar beneficios en cuanto a la formación y el desarrollo de los empleados, haciendo que las organizaciones proporcionen recursos de formación personalizados y así mejorando la eficiencia de sus programas. También, mediante el análisis de empleados, se pueden detectar las probabilidades de renuncia de un trabajador, por lo que el talento podría gestionarse de manera más adecuada con la predicción de la rotación de empleados (Santillán España, 2023).

En definitiva, la IA está demostrando ser una herramienta de gran utilidad para la gestión del personal en las empresas ya que puede servir para hacer más eficientes los procesos de reclutamiento. De hecho, la aplicación de la IA reduce los tiempos de contratación y, a su vez, incrementa la calidad de la selección. Entre los beneficios de aplicar la IA en esta práctica de RR. HH. se podrían destacar (Muñoz, 2024):

- Reclutamiento mediante algoritmos que agilicen el análisis de Currículo Vitae con el objetivo de identificar los candidatos idóneos, así como el análisis de texto de las cartas de recomendación o perfiles en redes sociales.
- Evaluación de los candidatos para identificar habilidades técnicas a través de pruebas automatizadas.
- Recomendaciones personalizadas que eviten el sesgo inconsciente, otorgando una mayor objetividad.

En el mundo actual, existen empresas que defienden el uso de la IA para agilizar este tipo de procesos. Además, desde Securitas Direct afirman que se debe combinar el uso de personas e IA, siendo los Recursos Humanos irremplazables y las herramientas de IA servir de ayuda en la toma de decisiones más eficiente (Muñoz, 2024).

Fuentes de información utilizadas

- Be Ambassador. (5 de julio de 2023). IA y cómo aprovecharla para mejorar la Experiencia del Empleado. <https://be-ambassador.com/es/ia-y-como-aprovecharla-para-mejorar-la-experiencia-del-empleado/> [consultado 20 de mayo de 2024].
- Gélinas, D., Sadreddin, A., & Vahidov, R. (2022). Artificial intelligence in human resources management: A review and research agenda. *Pacific Asia Journal of the Association for Information Systems*, 14(6), 1.

- Muñoz, T. (13 de febrero de 2024). ¿Utilizar la IA para la captación de talento? Sí, pero siempre al servicio de las personas. <https://branded.eldiario.es/inteligencia-artificial-servicio-personas/> [consultado 27 de mayo de 2024].
- Real Academia Española (RAE) (2024). Inteligencia Artificial <https://dle.rae.es/inteligencia> [Consultado 26 de mayo 2024]
- Rueda, F. J. (2023). La Revolución de la Inteligencia Artificial en Recursos Humanos. Jornadas Sarteco.
- Santillana España, R. (23 de junio de 2023). IA para gestión de personal. <https://es.linkedin.com/pulse/ia-para-gesti%C3%B3n-de-personal-ra%C3%BA1-santill%C3%A1n-esp%C3%B1a> [consultado 27 de mayo de 2024].

Fecha del caso: junio de 2024.

Palabras clave: inteligencia artificial; experiencia del empleado; reclutamiento; retención de talento; atracción del talento.

Preguntas sobre el caso

1. ¿Crees que la mejora de la experiencia del empleado a través de la aplicación de la inteligencia artificial puede beneficiar la retención del talento? ¿Y la atracción del talento? Realiza una reflexión justificada apoyándote en las ideas del texto.
2. Según la información del texto, ¿crees necesaria la implantación de la inteligencia artificial en los procesos de gestión de los recursos humanos? Justifica tu respuesta.
3. ¿Crees que la implantación de la inteligencia artificial en el departamento de recursos humanos puede resultar una amenaza para los trabajadores? Justifica tu respuesta.
4. ¿Crees que las empresas españolas están preparadas para asumir este proceso de digitalización en el área de recursos humanos a través de la aplicación de la inteligencia artificial? Justifica tu respuesta.

Agradecimientos: Este caso ha sido elaborada en el marco del Grupo de Innovación Docente Consolidado: *FRH-GID-14. Grupo de Innovación Docente Fundamentos de Recursos Humanos* de la Universidad Rey Juan Carlos.