



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y
Comercio Carrera de Gestión de la Información Gerencial**

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

Licenciado en Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

Uso De Inteligencia Artificial en la Gestión de Información del sector público, en el
Departamento de la Dirección Administrativa de Talento Humano de la Uleam De Manta,
2024 (Estudio De Caso)

AUTOR:

SOLÓRZANO PALMA KEVIN ALEXANDER

TUTOR:

ING. JOHNNY GUSTAVO RODRÍGUEZ SANCHEZ

MANTA-ECUADOR

2025 (1)

Tema

Uso de Inteligencia Artificial en la Gestión de Información del sector público, en el Departamento de la Dirección Administrativa de Talento Humano de la ULEAM de Manta, 2024 (Estudio de Caso)

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

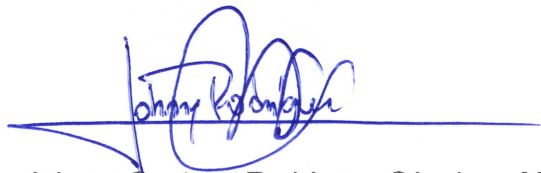
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría del estudiante **SOLÓRZANO PALMA KEVIN ALEXANDER**, legalmente matriculado en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025-1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es **“Uso de Inteligencia Artificial en la Gestión de Información del sector público de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en el departamento de la Dirección Administrativa de Talento Humano, Manta 2024.”**

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 08 de agosto de 2025

Lo certifico,



Ing. Johnny Gustavo Rodríguez Sánchez, MG.

Docente Tutor

Área: Administrativas, Contables y Comercio

Autoría

Yo, Solórzano Palma Kevin Alexander, con cedula de identidad N° 131372357-7, estudiante de la Carrera Gestión de la Información Gerencial de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, hace, constar que soy el autor de este trabajo de unidad de integración curricular bajo la modalidad estudio de caso titulado “Uso de Inteligencia Artificial en la Gestión de Información del sector público en el Departamento de la Dirección Administrativa de Talento Humano de la ULEAM de Manta, 2024” (Estudio de Caso), cumple con los parámetros que dispone la universidad y la facultad, cumpliendo con los puntos establecidos y siendo meticuloso con la información presentada.

Por otro lado, declaro que el contenido de la investigación percibe el desarrollo y diseño original elaborado; así mismo, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, de mi autoría, bajo la supervisión del tutor académico de investigación.


Solórzano Palma Kevin Alexander

Dedicatoria

Primero quisiera dar gracias a Dios, por medio de él he logrado cumplir con mis objetivos, el cual es haber terminado mi carrera profesional en esta rama, a mis padres Cecilia Solórzano y Ángel Quezada por ser mis pilares fundamentales porque estuvieron brindándome su amparo y su apoyo incondicional más que nada han servido los consejos para ser de mí una mejor persona, aunque no puedan estar presente en estos momentos de alegría siempre los tengo presente en mi corazón, también para mi tía Rosi Solórzano y a mi abuelita Rosa Palma por los valores inculcados, la motivación constante para seguir adelante, la paciencia de este proceso largo que duró 4 años.

Por consiguiente, mediante estas declaraciones, certifico que cada lección, valor y oportunidad que se me ha proporcionado han sido esenciales para fomentar mi crecimiento y desarrollo, tanto en un contexto general como en mi experiencia personal. Los logros en esta nueva etapa profesional serán un requisito indispensable para alcanzar el éxito.

Adicionalmente dedico este trabajo para mi mejor amigo Daniel Quijije que con entereza ha estado al pendiente de todas las situaciones que se me han presentado a lo largo del camino, así mismo para mis compañeros/as de aula que supieron aceptarme para complementarnos con nuestras debilidades y fortalezas haciendo a un lado las diferencias, brindando su apoyo, confianza y amistad.

Finalmente, espero que esta investigación sea de gran ayuda y que refleje la gratitud, el amor y el orgullo que siento hacia ustedes.

Solórzano Palma Kevin Alexander

Reconocimiento

Quisiera expresar mi reconocimiento a Dios que reside en mí durante esta formación profesional y me da la fuerza que necesito para perseverar ante la adversidad. También quisiera agradecer a la institución como es la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí matriz Manta, por no solo albergarme, sino por ser un papel clave en la preparación de un profesional digno para el futuro. También me gustaría expresar mi agradecimiento a la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, no por su singular bienvenida sino también por darme la valiosa oportunidad de pertenecer a la comunidad estudiantil.

Para mí es un honor y privilegio ser estudiante de esta carrera, ya que me otorgaron instrumentos y conocimiento esencial que me permitieron el éxito académico que puedo celebrar hoy. Igualmente me gustaría manifestar mi más sincero agradecimiento a cada uno de los educadores que me forjo en la vida cotidiana y me brindó apoyo intelectual para cumplir con las funciones, un agradecimiento muy especial a mis jefes del área turística Sra. Magali Lopez Feiz y su esposo Abog. Marcelo Micolta por ser parte de su empresa familiar, no solo por ser un colaborador más bien me considero un integrante más de la familia.

Finalmente, con profunda admiración extendiendo mi más sincero reconocimiento a mi tutor de tesis al Dr. Pablo Vidal Fernández, PhD., y al Ing. Johnny Rodríguez por sus labores y acompañamiento en este proceso que han sido fundamentales para el desarrollo, la construcción y éxito del trabajo de titulación.

Kevin Alexander Solórzano Palma

Índice de Contenido

Tema	2
Dedicatoria.....	5
Reconocimiento	6
Índice de tablas.....	8
Resumen	10
Introducción	12
Antecedentes Investigativos	14
Definición del estudio de caso	17
Justificación del estudio de caso	18
Objetivos de estudio de caso.....	19
Marco conceptual.....	20
Inteligencia Artificial (IA)	20
Historia y evolución	20
Características de la Inteligencia Artificial	20
Tipos de Inteligencia Artificial.....	22
Beneficios de la Inteligencia Artificial.....	22
Aplicación de la IA en la organización.....	22
Barreras en la Implementación de la IA.....	24
Gestión de la Información del sector público	25
Origen y la evolución	25
Funciones de la gestión de la información	26
Principios y Componentes de la Gestión de Información	26
Principales procesos de la gestión de la información.....	27
Tendencias tecnológicas de la gestión de información de la Inteligencia Artificial.....	27
La IA en la Gestión de Información del Departamento de Talento Humano	28

Marco metodológico.....	30
Diseño de la Investigación	30
Métodos de Investigación	30
Técnicas o Instrumentos para aplicar.....	30
Resultados obtenidos	31
Triangulación.....	39
Análisis de resultados	46
Conclusiones	47
Recomendaciones	49
Bibliografía	50
Anexo 1 Propuesta de solución	55
Anexo 2 Árbol de problemas.....	63
Anexo 7 Evidencias fotográficas	74

Índice de tablas

Tabla 1.....	31
Gráfico 1	31
Tabla 2.....	31
Gráfico 2	32
Tabla 3.....	32
Gráfico 3	32
Tabla 4.....	33
Gráfico 4	33
Tabla 5.....	34
Gráfico 5	34
Tabla 6.....	34
Gráfico 6	35

Tabla 7.....	35
Gráfico 7	35
Tabla 8.....	36
Gráfico 8	36
Tabla 9.....	37
Gráfico 9	37
Tabla 10.....	37
Gráfico 10	38

Resumen

Este trabajo analiza cómo se podría usar la Inteligencia Artificial (IA) en la gestión de información del sector público, para mejorar la forma en que se maneja la información en el Departamento de la Dirección Administrativa de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. La idea surge al notar que muchas tareas dentro del departamento todavía se hacen de manera manual, lo que provoca demoras, errores y más carga del trabajo.

La ULEAM presenta una falta insuficiente de automatización en su manera de gestionar el talento humano, lo que genera problemas, retrasos de déficit en la administración del personal, esta situación impide el desarrollo de decisiones estratégicas, dificulta un manejo que sea responsable, y limita la capacidad de la universidad para adaptarse a las tendencias de digitalización, el cual está afectando su competitividad y la calidad en la institución.

La investigación también ofrece una solución específica fundamentada en inteligencia artificial, que se ajusta a las auténticas necesidades del departamento de recursos humanos. No se pretende sustituir a los trabajadores, sino servir como un recurso que hace su labor más eficaz y menos regular.

En conclusión la implementación de la herramienta de inteligencia artificial en el Departamento de la Dirección Administrativa de Talento Humano demostraría ser una estrategia efectiva para optimizar los procesos de gestión de la información del sector público, reducir tareas repetitivas y mejorar la toma de decisiones estratégicas hacia un modelo más moderno y competitivo.

Palabras claves:

Inteligencia Artificial, Gestión de Información del sector público, Transformación Digital, Talento Humano, Automatización.

Abstract

This paper analyzes how Artificial Intelligence (AI) could be used in public sector information management to improve the way information is handled in the Human Talent Administrative Department at the Eloy Alfaro Lay University of Manabí. The idea arose from the realization that many tasks within the department are still performed manually, which leads to delays, errors, and increased workload.

ULEAM suffers from a lack of automation in its human talent management practices, which creates problems, delays, and deficits in personnel administration. This situation impedes the development of strategic decisions, hinders responsible management, and limits the university's ability to adapt to digitalization trends, which is affecting its competitiveness and the quality of the institution.

The research also offers a specific solution based on artificial intelligence, which adapts to the true needs of the human resources department. It is not intended to replace employees, but rather to serve as a resource that makes their work more efficient and less routine.

In conclusion, the implementation of artificial intelligence tools in the Human Talent Administrative Directorate Department would prove to be an effective strategy for optimizing public sector information management processes, reducing repetitive tasks, and improving strategic decision-making toward a more modern and competitive model.

Keywords:

Artificial Intelligence, Public Sector Information Management, Digital Transformation, Human Talent, Automation.

Introducción

Se vive en una época donde la tecnología avanza muy rápido y obliga adaptarnos constantemente, especialmente en el ámbito académico y laboral. Uno de esos avances que más ha dado de hablar es la Inteligencia Artificial (IA), porque no es solo cosa de películas, sino una herramienta real que puede ayudar a mejorar muchos procesos dentro de las instituciones. Este trabajo nace precisamente de esa idea; entender como la IA puede ser útil en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, específicamente en el Departamento de la Dirección Administrativa de Talento Humano.

Esta investigación se enfoca en conocer de cerca de la realidad del departamento, por eso se aplicaron encuestad a los trabajadores y se realizó una entrevista a su representante. Además, se hizo una observación directa de como se llevan los procesos. Con toda esta informacion se pudo tener una visión más clara sobre qué tan familiarizado está el personal con la tecnología, cuáles son sus principales problemas, y que tanto están dispuestos a adaptarse a nuevas herramientas.

El propósito no es imponer el uso de la IA, sino más bien mostrar cómo puede ser aliada en el trabajo diario. Muchas veces se cree que estas tecnologías son difíciles o que vienen a reemplazar al ser humano, cuando en realidad su objetivo es apoyar y facilitar el trabajo. Por eso, también se busca proponer una herramienta específica, fácil de usar y que se adapte a las necesidades del departamento.

Este trabajo se divide en varias partes: primero, se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos que ayudan a entender mejor qué es la Inteligencia Artificial y como se relaciona con la gestión de información del sector público. Luego, se describe el caso específico del Departamento de Talento Humano, sus debilidades y oportunidades. Después se explican los resultados obtenidos del estudio de campo, y finalmente se propone una posible solución con la en IA, pensada desde la realidad y no desde la teoría.

Esta investigación propone una iniciativa clara para que la universidad tenga avance en su proceso de transformación digital, para identificar soluciones reales y efectivas que optimicen los procesos internos y mejoren el entorno laboral, especialmente fortalezcan la calidad del servicio ofrecido a la comunidad universitaria. Se espera que este trabajo no solo beneficie al Departamento de la Dirección Administrativa de Talento Humano.

A pesar de esto, la integración de la inteligencia artificial conlleva retos, como la necesidad de formular directrices éticas claras en el ámbito digital, fomentar la aceptación del cambio entre el equipo y manejar posibles sistemas automáticos, estos impedimentos, las ventajas potenciales de aumentar la eficacia administrativa y potenciar el bienestar del personal hacen que la inversión en estas tecnologías este justificada.

La inteligencia artificial en la sección de dirección administrativa del talento humano en la ULEAM representa una decisión valiosa para su gestión interna, alineándose con la digitalización del sector público y reforzando su posición de liderazgo institucional, la aceptación de estas tecnologías avanzadas no solo permitirá a la universidad mejorar sus procedimientos, sino también mejorar un entorno laboral más preparado para enfrentar problemas a futuro.

Antecedentes Investigativos

"La inteligencia artificial es un campo de estudio dentro de la informática que se centra en desarrollar sistemas que puedan realizar tareas que suelen requerir inteligencia humana, como el reconocimiento de imágenes, la toma de decisiones, el análisis del lenguaje natural y el aprendizaje automático" (Norvig, 2020).

En Venezuela, se evidencia un estudio de investigación realizado por los autores Ocaña-Fernández et al. (2021), titulado "Inteligencia artificial (IA) aplicada a la gestión pública", que tuvo como objetivo realizar un análisis de la inteligencia artificial, enfatizando su importancia en los ámbitos de gestión, administración pública y gobierno. Se busca destacar las significativas oportunidades que ofrece en la evaluación de impactos y el potencial que representa. Mediante el uso de la observación bibliográfica y el método documental analítico, se identificó como resultado una disminución en la habilidad de las personas sin experiencia especializada para evaluar los mecanismos que la sustentan a tomar decisiones informadas. Así mismo el mundo se encuentra a la tan esperada transformación digital que es generada por la Cuarta Revolución Industrial, basándose en el desarrollo y aplicaciones de la IA. En pocas palabras la IA presenta beneficios con mayor eficiencia y eficacia con lo que respecta a la prestación de servicios, así mismo se relaciona los numerosos desafíos para la administración pública de los países en desarrollo que carecen de recursos y materiales para poder ejecutar enormes avances tecnológicos.

En Ecuador, se presentó una investigación desarrollada por el autor Martínez (2023), nombrada "Situación de la Inteligencia Artificial en Ecuador en comparación con los países más avanzados de la región del Cono Sur", que tuvo como objetivo identificar y comprender el estado de la situación del ecosistema de la Inteligencia Artificial (IA) del Ecuador. Desde el análisis bibliográfico y el método descriptivo con un enfoque cuantitativo y analítico, se evidenciaron distintos hallazgos donde muestran que existe una gran brecha significativa al tratar de comparar el ecosistema de la IA en el Ecuador con el resto de los ecosistemas de Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Uruguay. Así mismo la situación del ecosistema de la IA en Ecuador al respecto con el líder la región, Brasil y los demás países tienen notables actividades con la IA, las cuales muestran que las actividades son existentes en esta temática.

En Manabí, Ecuador, se desarrolló una investigación realizada por los autores Arteaga et al. (2023), llamado "Aplicaciones de la Inteligencia Artificial en la Universidad Técnica de Manabí", cuyo objetivo es analizar el impacto que tiene la Inteligencia Artificial en los

estudiantes de la carrera de Psicología. A partir del estudio bibliográfico y el enfoque mixto se utilizaron técnicas e instrumentos que pudieran ayudar al proceso de la información de un aspecto más cualitativo como cuantitativo, cuyo resultado de la investigación fue lograr integrar herramientas tecnológicas que estén asociadas a métodos conectivistas y constructivistas que contribuyan a la mejora del rendimiento académico estudiantil. En definitiva, la inteligencia artificial tiene un impacto en el rendimiento de los estudiantes ya que mejora el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La gestión de la información del sector público es el proceso de recolectar, gestionar y utilizar la información de manera eficiente para apoyar la toma de decisiones dentro de una organización, el cual incluye la captura, almacenamiento, distribución y destrucción de información de manera adecuada (Loayza Yupanqui, 2015).

En Perú, se llevó a cabo una investigación por los autores (Tuanama & Valles Coral, 2021), titulada “Importancia de los referenciadores bibliográficos en la Gestión de la Información científica en tesis universitarias”, tuvo como objetivo analizar la importancia de estas herramientas tecnológicas en la gestión de información científica por parte de personas especializadas en el tema, utilizando una metodología documental analítica el cual permitió describir características, funcionalidades, aspectos y estudios específicos que respaldan el uso de referenciadores bibliográficos como apoyo en la gestión de información.

En Ecuador, Mejía (2021), en su investigación denominada “Caracterización de la gestión de la información contable en las Pymes comerciales de Ambato, Ecuador”, Su objetivo fue examinar los criterios de calidad de la información y la utilización de los datos contables presentados en el balance general y el estado de resultados. Para ello, se aplicó un método descriptivo con un enfoque cuantitativo. Los hallazgos revelaron una percepción positiva por parte de las Pymes respecto a la calidad y razonabilidad de la información contable. Más de la mitad de los encuestados destacaron el adecuado uso de estos datos en la toma de decisiones. En general, se observó un elevado porcentaje de empresas que consideran que la información contable facilita la planificación, el control y la evaluación de los recursos, utilizando herramientas de análisis financiero.

En Manabí, se realizó un estudio de investigación por parte de Lucio et al. (2022), titulado “Gestión de la información en las estrategias normativas para la organización y dinámica de la economía de los gobiernos autónomos descentralizados de la provincia. El objetivo del trabajo fue analizar las estrategias normativas implementadas en las

organizaciones, con el fin de identificar las principales dinámicas que actualmente influyen en la economía de los (GAD) destacando su relevancia en el contexto económico de Manabí. El estudio empleó una metodología documental y analítica, cuyos resultados aportaron una mayor comprensión sobre las estrategias normativas necesarias para fortalecer la organización y dinamización de la economía de los Gobiernos Locales. Estos resultados permiten mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Finalmente, las estrategias normativas en la provincia requieren evolucionar hacia la aceptación de un modelo económico similar al del Estado Plurinacional de Bolivia, esta ha demostrado indicadores macroeconómicos favorables, donde la reducción de ingresos por exportaciones, Bolivia ha mantenido un crecimiento económico destacado, posicionándose entre las principales economías.

Definición del estudio de caso

La transformación digital es el proceso a través del cual las organizaciones adoptan tecnologías digitales para cambiar fundamentalmente la manera en que operan y brindan valor a los clientes. Implica una revisión integral de los modelos de negocio, procesos y cultura organizacional para aprovechar al máximo las oportunidades digitales (Yank, 2021).

En el caso del sector público del Departamento de la Dirección Administrativa de Talento Humano de la ULEAM, se evidencia una herramienta de IA en los procesos administrativos, el cual limita la capacidad de respuesta para mejorar este tipo de estudio de gestión de información.

La resistencia al cambio, la escasa insuficiente capacitación del personal y la falta de infraestructura tecnológica son factores que contribuyen a esta situación esto dio como resultado, la toma de decisiones en información incompleta o desactualizada, el cual afecta no solo la optimización de las operaciones, sino también el bienestar y la satisfacción de los usuarios.

Esta investigación tiene como objetivo identificar y proponer estrategias que faciliten el uso de tecnologías de IA, manifestando la mejora de los procesos administrativos y a la calidad del servicio administrativo dentro del departamento.

Según lo expuesto anteriormente, se derivan las siguientes preguntas de investigación:

¿Qué estrategias pueden implementarse para fomentar la disposición al uso de la Inteligencia Artificial entre el personal del departamento?

¿Cuáles son las principales estrategias que evita la propuesta efectiva de la Inteligencia Artificial en la gestión de información del sector público en el Departamento de la Dirección Administrativa de Talento Humano?

¿Qué competencias y habilidades son necesarias para que el personal del departamento pueda utilizar herramientas de IA de manera efectiva?

¿Cómo puede la IA mejorar la calidad de la información del sector público, utilizada en la toma de decisiones administrativas?

Justificación del estudio de caso

La implementación de la inteligencia artificial (IA) en la gestión de información del sector público como lo es el Departamento de la Dirección Administrativa de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí responde a una necesidad apremiante derivada del proceso de transformación digital que atraviesa el sector académico y administrativo en la actualidad, la creciente complejidad de los procesos administrativos, sumada a la demanda de servicios más eficientes, transparentes y centrados en el usuario, exige una revisión profunda y una modernización de las herramientas y metodologías utilizadas para gestionar la información del personal.

El estudio se justifica en la necesidad de superar las limitaciones que impiden la plena integración tecnológica en los procesos del departamento, especialmente en la gestión de información del sector público de talento humano, constituida por procesos manuales, la aceptación de sistemas de IA permite automatizar tareas repetitivas y rutinarias, facilitando la organización, actualización y análisis de grandes datos en tiempo real. Además, la IA mejora la calidad de la información utilizada en la toma de decisiones, asegurando datos más precisos, completos y confiables, el cual tiene aspectos fundamentales para garantizar una gestión eficiente y transparente tanto para el personal interno como para la comunidad universitaria en general.

Este trabajo pretende no solo identificar las barreras tecnológicas, económicas y culturales que dificultan la adopción de soluciones basadas en IA, sino también proponer estrategias específicas que favorezcan su integración en el entorno laboral y en la cultura organizacional, se busca promover una mentalidad innovadora y receptiva al cambio, fomentando la capacitación continua del personal y generando un ambiente favorable para la implementación de tecnologías avanzadas.

Finalmente, se espera que la inteligencia artificial de los procesos administrativos conduzca a una mayor satisfacción de los usuarios internos y externos del servicio público, fortaleciendo la confianza en la institución, este avance facilitará no solo el logro de objetivos estratégicos, sino también la ULEAM tenga conocimientos de esta herramienta tecnológica para que sea utilizada de manera adecuada en los procesos institucionales.

Objetivos de estudio de caso

Objetivo General

Analizar el uso de la Inteligencia Artificial en la gestión de información del sector público en el Departamento de la Dirección Administrativa de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Objetivos Específicos

Fundamentar las bases teóricas sobre Inteligencia Artificial y Gestión de Información del sector público.

Identificar el conocimiento y la disposición del personal al uso de herramientas de Inteligencia Artificial.

Proponer una herramienta de Inteligencia Artificial que permita gestionar la información del Departamento de la Dirección Administrativa de Talento Humano de la ULEAM.

Marco conceptual

Inteligencia Artificial (IA)

Según la definición de Alberto García Serrano, la IA es un conjunto de métodos, algoritmos y herramientas diseñados para abordar problemas que, en principio, requieren un nivel de inteligencia, ya que representan un desafío incluso para la mente humana (Giletta, 2020).

Filosóficamente, la inteligencia artificial está relacionada con los esfuerzos de las personas para integrar la tecnología en la transformación de su entorno, formando parte de iniciativas que buscan mejorar el trabajo humano, tanto intelectual como físico, haciendo las tareas más rápidas y eficientes. Su origen se remonta a la idea de que muchas tareas y habilidades, que antes se consideraban exclusivas de los seres humanos, pueden ahora ser realizadas por computadoras, lo que ha permitido automatizar actividades que antes solo los humanos podían hacer (Cabanelas Omil, 2019).

Historia y evolución

A principios de los años 80 surgió una nueva estrategia en el ámbito de la Inteligencia Artificial que consistía en ajustar modelos matemáticos a conjuntos de datos, lo que dio lugar al desarrollo del Aprendizaje Automático (Machine Learning), una rama de la IA que se basa en algoritmos que aprenden a partir de la información proporcionada. Este enfoque se usa para tareas como el reconocimiento de imágenes donde se etiqueta y organiza un conjunto de imágenes para que las máquinas puedan aprender a reconocer patrones y clasificar la información de manera automática (Soria, 2022).

Características de la Inteligencia Artificial

Pedraza Caro (2023), manifiesta que sumergirse en el mundo de la Inteligencia Artificial durante años es del interés de cientos de personas; no obstante, conocer de fondo el poder de esta tecnología para evolucionar y expandirse es una tarea que no deja de sorprendernos y su dificultad es tanta que podría llegar a comparársele 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, se destacan como características principales las siguientes:

La Inteligencia Artificial (IA) puede analizar información y tomar decisiones con base

en los datos disponibles, incluso frente a problemas complejos, generando soluciones específicas. Además, tiene la ventaja de funcionar sin interrupciones, operando las 24 horas del día, todos los días del año, lo que permite a los sistemas avanzar sin pausas.

La IA puede gestionar grandes datos de información, que la IA utiliza para operar. Además, su precisión en la realización de tareas la convierte en una tecnología altamente confiable, con una baja tasa de errores, y es capaz de aprender de forma específica con la información clara.

Es adaptable a diferentes contextos y mejora su rendimiento a medida que adquiere más datos. También puede generar contenido creativo y original.

Enfoque y técnicas hacia la inteligencia artificial

Para Smarandache (2022), existen dos enfoques hacia la inteligencia artificial:

La denominada Inteligencia Artificial General aspira a crear la capacidad de resolver tareas generales en las máquinas, tales como pensar y actuar semejante a la mente humana. Este enfoque ha sido muy bien representado en la ciencia ficción, como es el caso de las películas *Her* y *Ex-máquina*.

La otra, denominada Inteligencia Artificial Estrecha o IA débil pretende crear la capacidad en las máquinas de realizar tareas específicas, extremadamente bien, incluso superando a los humanos. Este enfoque está teniendo incontables éxitos y aplicaciones prácticas.

Desde un enfoque organizacional, (Quinto, 2018), menciona que es decisivo fomentar una cultura de innovación y adaptación al cambio donde la IA sea vista como una herramienta colaborativa y no como una amenaza para los puestos de trabajo. Las empresas deben invertir en la capacitación continua de su personal para garantizar el funcionamiento de las herramientas de IA y puedan utilizarlas de manera efectiva en sus funciones diarias. La implementación de la IA en las organizaciones o empresas es fundamental para tomar eficientes decisiones en esta área. (Jarrahi, 2018).

Tipos de Inteligencia Artificial

De acuerdo con Sáenz,(2018), en su estudio señala los distintos tipos de inteligencia artificial que existen:

- **Algoritmo Minimax:** Este algoritmo crea una especie de árbol que representa las decisiones posibles de un personaje, ayudándolo a encontrar el movimiento más adecuado para cada situación. Las decisiones van alternando entre la mejor (máximo) y la peor (mínimo) opción.
- **Agentes inteligentes:** Son programas que toman decisiones basadas en el entorno en el que se encuentran. Se les programa para saber qué acciones son correctas y cuáles deben evitar porque son peligrosas o incorrectas.
- **Lógica difusa:** Esta técnica utiliza números para medir cuán cierta o falsa es una decisión, en lugar de usar solo "verdadero" o "falso".

Beneficios de la Inteligencia Artificial

Según Rouhiainen (2018), estas son solo algunas de las aplicaciones técnicas de la IA que están experimentando un rápido crecimiento en la actualidad:

- **Reconocimiento de imágenes estáticas, clasificación y etiquetado:** estas herramientas resultan útiles en una variedad de industrias.
- **Protección contra amenazas de seguridad cibernética:** Es esencial para bancos y sistemas que manejan pagos en línea, protegiendo la información y las transacciones de posibles ataques.

Aplicación de la IA en la organización

En los últimos años, la Inteligencia Artificial (IA) ha cobrado mucha importancia en las empresas. Esto se debe a que ayuda a las organizaciones a lograr resultados más eficientes en sus operaciones. Según Barragán-Martínez,(2023), la incorporación de la IA en las actividades diarias de las empresas es uno de los cambios más importantes que estamos viendo. Esto sucede principalmente porque hay una gran cantidad de datos disponibles y los sistemas de IA tienen la capacidad de almacenar y procesar esa información. Gracias a esto, las máquinas pueden tomar decisiones, resolver problemas y ser creativas. Además, se utilizan información avanzados que permiten al sistema aprender de sus resultados y mejorar

en el futuro.

El estudio de García,(2023), respalda estas afirmaciones al mostrar que, a nivel global, el 34% de las empresas ya están utilizando inteligencia artificial y aprendizaje automático, los cuales se han convertido en componentes clave para el funcionamiento de muchas de ellas. Esta importante aceptación se justifica en que las empresas que aceptan en sus sistemas la IA pueden aumentar su eficiencia, rendimiento y productividad, porque esta innovación les permite automatizar sus procesos y ahorrar tiempo y recursos, por la capacidad que tienen las máquinas que cuentan con sistemas de IA para procesar información a una velocidad superior a la del ser humano.

En línea con lo mencionado, la inteligencia artificial (IA) se considera una de las áreas de la informática con mayor potencial debido a su conexión con la lógica y las ciencias cognitivas. Según Mendo, (2021), esta lógica permite que los sistemas de IA piensen y actúen de manera racional, lo que les habilita para participar en una amplia variedad de actividades.

De igual modo, la IA posee diversas funciones, que le permiten desarrollar tareas como las mencionadas en los párrafos precedentes, según Castro, (2016), muchas de estas aplicaciones requieren de una o varias de las siguientes funciones:

La IA puede revisar rápidamente grandes cantidades de datos y encontrar errores o patrones. Lo hace mucho más rápido y preciso que las personas.

- Puede sacar información útil de enormes conjuntos de datos, lo que se llama "minería de datos", y encontrar nuevas soluciones mediante simulaciones.
- Anticipar cómo podrían desarrollarse las tendencias futuras, permitiendo que los sistemas hagan pronósticos, recomendaciones y ajustes personalizados.
- Identificar patrones y entender datos no estructurados, como imágenes, videos, audios o textos que no se pueden clasificar fácilmente.
- Facilita que las máquinas se relacionen con su entorno, permitiendo que los sistemas autónomos actúen directamente en el mundo real.
- Facilita que los humanos se comuniquen con computadoras de manera similar a como lo hacen con otras personas, permitiendo que los sistemas respondan a la voz, gestos e incluso expresiones faciales. (Peinado Pineda, 2022).

Barreras en la Implementación de la IA

García-Vera,(2023), señala que la Inteligencia Artificial (IA) está ganando terreno en las empresas, permitiendo que las tareas manuales sean realizadas por máquinas, mientras los empleados se centran en actividades más estratégicas. Su uso abarca desde la planificación de operaciones hasta mejorar la atención al cliente, lo que ha llevado a muchas empresas a aumentar su inversión en esta tecnología. No obstante, la IA no es una solución mágica y requiere superar ciertos desafíos para implementarse con éxito

Según Drew,(2019), los principales barreras o desafíos que se deben superar en esa implementación son:

- **Datos insuficientes o de baja calidad:** Los sistemas de inteligencia artificial se entrenan con datos relevantes para el tema que están tratando. Sin embargo, las personas a menudo tienen dificultades para proporcionar a la IA la cantidad y calidad de datos que necesita, ya sea porque no tienen acceso a esos datos o porque simplemente no existen en la cantidad necesaria. Esto puede causar que los resultados de la IA sean imprecisos o tengan sesgos. Para evitar este problema es importante usar datos representativos y de alta calidad; también es recomendable comenzar con algoritmos más sencillos que sean fáciles de entender y ajustar para controlar mejor los sesgos y hacer mejoras de manera más efectiva.
- **Infraestructura obsoleta:** Para que las herramientas de IA funcionen correctamente se necesita procesar grandes datos de información rápidamente, lo cual requiere equipos tecnológicos adecuados. Sin embargo, muchas empresas aún utilizan dispositivos que no cumplen con estos requisitos.
- **Integración en sistemas existentes:** Incorporar IA en un programa de formación que vaya usar algunas herramientas de inteligencia artificial, lo que es importante asegurar que se cuenta con la infraestructura adecuada como almacenamiento y procesadores para que funcione correctamente.
- **Escasez de talentos calificados en IA:** A medida que la tecnología avanza hacia la inteligencia artificial las personas deben adaptarse para no quedarse atrás, el cual encuentran, talento capacitado para usar estas tecnologías, el desconocimiento y el miedo a perder empleos limitan su aceptación en muchas

empresas.

Summarizer

Summarizer es un recurso impulsado por inteligencia artificial que está creada para examinar e interpretar cantidades de texto de manera exacta, su objetivo es identificar la información más importante de textos, promoviendo así una mejor comprensión y un uso efectivo de datos. Esta se hizo para ser específicamente diseñada para organizaciones como empresas públicas o privadas, para automatizar labores repetitivas de lectura, lo que permite ahorrar tiempo y optimizar la toma de decisiones. (Summarizer, 2025).

Gestión de la Información del sector público

Según (Aldrin, 2024), la gestión de Tecnologías de la Información en el sector público es fundamental para garantizar la transparencia, la eficiencia y el control en las instituciones del estado. El propósito principal fue analizar el cumplimiento de las normativas de la eficacia de los servicios de TI, subrayando la importancia de reconocer y reducir los riesgos. Se aplicaron métodos analíticos, inductivos y deductivos en la metodología, lo que facilitó un análisis detallado de la auditoría en TI. Los resultados de las auditorías mostraron importantes progresos, registrando un incremento del 18% en la asignación de fondos para la gestión de TI. Sin embargo, que el 92% de las entidades evaluadas se encontraban bajo la centralización de la estructura de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Origen y la evolución

Según Ponjuán (2008, 2014) ha llevado a cabo un análisis crítico sobre el origen y evolución del término, estudiando a autores clave como Cronin. (1995), McGee y Prusack (1995), Horton (1998), Earl (1998) entre otros. Como resultado de este análisis la autora logra ilustrar la evolución de la Gestión de Información y su relevancia en la sociedad contemporánea. Algunos de los elementos descritos en estas investigaciones destacan la necesidad de entender cómo la Gestión de Información ha adaptado sus prácticas para enfrentar los desafíos actuales estuvo bajo la influencia de:

- En la década de 1960, comenzaron a discutirse los cambios que llevaron de una economía basada en la industria a una economía centrada en la información, en el contexto de la Sociedad de la Información.

- Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) se desarrollaron rápidamente, lo que también llevó a un aumento de papeleo de información.
- En los años 80, surgió la necesidad de gestionar la información de manera efectiva, entendiendo que la gestión de información del sector público es más avanzada que la gestión tecnológica.
- En la década de 1990, se reconoció que la información es un recurso clave para ser competitivos en el sector servicios. Su adecuada gestión influye en la resolución de problemas, la innovación, la calidad de productos y servicios, el posicionamiento en el mercado, la planificación a largo plazo y el aumento del valor que se puede obtener de la información.

Funciones de la gestión de la información

Según Loayza Yupanqui (2015), afirma que las funciones de la gestión de la información abarcan:

- Determinar las necesidades de información en relación a sus funciones y requerimientos.
- Mejorar los canales de comunicación y el acceso a la información.
- Mejorando los procesos de información.
- Utilizar eficientemente los recursos.

El mismo autor también considera la información como un recurso, un producto y un activo:

- Como recurso, la información conlleva costos y debe generar retornos.
- Como producto, debe cumplir con estándares de calidad.
- Como activo, las organizaciones deben centrarse en adquirirlo, gestionarlo y utilizarlo de forma eficaz.

Principios y Componentes de la Gestión de Información

Con base a estos modelos, procesos, perspectivas y elementos clave identifican los componentes fundamentales de la Gobernanza de la Información (GI): entornos de información de la GI; política y estrategia de información; la información misma; recursos

informacionales; sistemas de información; procesos informacionales (relacionados con el ciclo de vida de la información); Flujos de información; auditorías de información; monitoreo, supervisión e inteligencia; TIC; alfabetización informacional (AI); competencias informacionales; aprendizaje organizacional; y productos y servicios informacionales (Rodríguez-Cruz, 2020).

Estos componentes permiten un desarrollo efectivo de la GI. No obstante, proyectos de este tipo requieren identificar determinadas prioridades para concebir e implementar de forma paulatina cada uno de los mismos. La Gestión de Información contempla todo el escenario organizacional / social bajo el que la información adquiere un valor estratégico.

Principales procesos de la gestión de la información

Los procesos de la gestión de información según Loayza Yupanqui (2015), son: la identificación de las necesidades de información, definición de la disponibilidad y acceso a las fuentes informativas, organización y almacenamiento de estas, análisis y monitoreo continuo mediante diversos modelos, y el desarrollo, distribución y uso compartido, que constituyen la base para la creación de un conocimiento estructurado dentro de la organización.

Tendencias tecnológicas de la gestión de información de la Inteligencia Artificial.

Los desarrollos tecnológicos y las integraciones clave están remodelando la frontera de la gestión de la información en la actualidad, estos avances ofrecen una visión sobre cómo está cambiando la gestión de la información en las empresas, la cual se está volviendo más eficiente y segura. Por eso, es fundamental investigar las principales tendencias y nuevas tecnologías que están influyendo en esta gestión en la actualidad, ya que esto es clave para el crecimiento de la empresa (Bordeu Soto, 2024).

Impacto del Uso de IA en la Gestión de Información

La inteligencia artificial está cada vez más presente en el sector de los servicios, con un 41% de las empresas adoptando IA para la gestión de información, específicamente en tareas como el reconocimiento, procesamiento y gestión de documentos, así como la extracción de datos y conocimiento, según se refleja en el último informe Ascendente de Minsait (Indra) sobre la adopción de IA en empresas privadas e instituciones (Europa Press, 2024).

Según Moncho Arroyo (2024), entre las barreras que enfrentan las empresas para proponer inteligencia artificial, destaca la falta de talento para estas tecnologías siendo una preocupación para el 60% de ellas, este informe subraya la importancia de capacitar al personal necesario para ofrecer servicios eficientes, el cual incluyen la falta de una visión clara y una cultura organizacional adecuada para la IA, así como la falta de tecnologías adecuadas, el cual presentaran un problema para el 30% de las compañías encuestadas.

La inteligencia artificial (IA) se considera clave para optimizar procesos y mejorar la eficiencia en las empresas, con un 70% de las compañías reconociendo su importancia. Además, el 40% de las empresas de servicios vinculan la aceptación de la IA con la creación de nuevos servicios y la transformación de sus modelos de negocio. Por otro lado, el 33% de las empresas afirma que la IA ayuda a tomar decisiones basadas en datos y a utilizarlos de manera más eficiente.

La IA en la Gestión de Información del Departamento de Talento Humano

Según Garcés y Giraldo (2022), la gestión de la información en las organizaciones permite analizar datos sobre el pasado y el comportamiento futuro, esto es esencial para tomar decisiones que aplican las estrategias, mejorando el desempeño y ayudando a cumplir los objetivos de la empresa. Por otra parte, la IA se reconoce como el desarrollo de tecnologías capaces de simular tareas y habilidades humanas de manera más rápida y sin error (Jeong, 2022).

La gestión de la información se centra en cómo una organización utiliza su inteligencia corporativa para organizarse internamente y adaptarse a los cambios del entorno, aprovechando la información y los recursos disponibles. Se destaca que las organizaciones son fuentes de información que deben ser validadas en cada etapa de recolección, procesamiento y registro para garantizar la precisión de los registros oficiales. Los principales participantes en este proceso son los miembros de la organización, tanto proveedores como usuarios. Además, la facilidad de uso de las herramientas para capturar, procesar y analizar información está acercando a los “expertos” en tecnología a todos los actores dentro de la organización (Loayza Yupanqui, 2015).

Gestión del talento y recursos humanos

Uno de los aspectos más destacados de la inteligencia artificial en la gestión empresarial radica en su capacidad para mejorar la toma de decisiones, porque la IA pueden

analizar grandes datos de información de manera rápida y precisa, superando las limitaciones humanas. Esto facilita a los gestores empresariales tomar decisiones más informadas y estratégicas para acceder a información valiosa y realizar análisis predictivos, facilitando la toma de decisiones (EUDE, 2023).

Desafíos y consideraciones éticas

Aunque la inteligencia artificial (IA) ofrece muchos beneficios, su uso en las empresas también trae desafíos el cual es importante que las empresas se ocupen de la privacidad de los datos, la seguridad y las cuestiones éticas. Deben asegurarse de que la IA se utilice de manera concreta para que cumpla con el establecimiento de normas éticas, es ahí donde se protege la información confidencial de clientes y empleados (EUDE, 2024).

Marco metodológico

Diseño de la Investigación

Se enmarca en un enfoque mixto, el cual se midió el uso de inteligencia artificial (IA) y la gestión de información dentro del departamento de talento humano ULEAM.

Métodos de Investigación

Se utilizarán los siguientes métodos de investigación:

- **Método Descriptivo:** permitirá obtener una visión clara y detallada de la situación actual en la gestión de información del departamento, así como de los empleados sobre el uso de la inteligencia artificial. Se buscará describir las características de la propuesta de la IA en la toma de decisiones.
- **Método Analítico:** se analizarán los datos para identificar, relaciones y tendencias en la información, esto permitirá evaluar la efectividad de la inteligencia artificial en la mejora de los procesos administrativos y en la calidad del servicio público.
- **Método documental-bibliográfico:** La información necesaria se recopiló a de plataformas de IA para la calidad de la investigación aplicada.

Técnicas o Instrumentos para aplicar

Para la recolección de datos se emplearán las siguientes técnicas e instrumentos:

- **Ficha de Observación:** Se realizará una observación directa en el Departamento de Talento Humano para identificar prácticas actuales de mejora en la gestión de información.
- **Encuestas:** Se aplicará a los empleados del Departamento de Talento Humano encuestas que incluirán preguntas cerradas y abiertas donde permitirán obtener información cualitativa sobre el modo de trabajo del personal administrativo respecto a la inteligencia artificial y su impacto en la gestión de información.
- **Entrevistas:** Se realizará una entrevista semiestructurada para el encargado del departamento. Esta entrevista permitirá profundizar en la opinión y experiencia del participante sobre el uso de la IA.

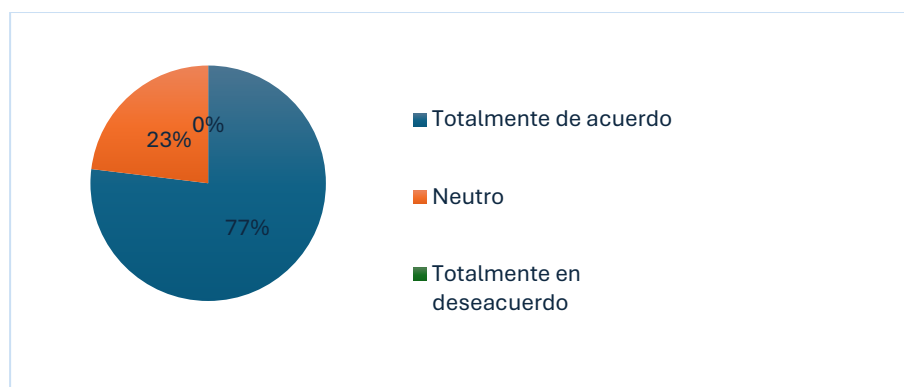
Resultados obtenidos

Tabla 1

La Relevancia de la Inteligencia Artificial en la Gestión de la Información del Departamento de Talento Humano

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	10	77%
Neutro	3	23%
Totalmente en desacuerdo	0	0%

Gráfico 1

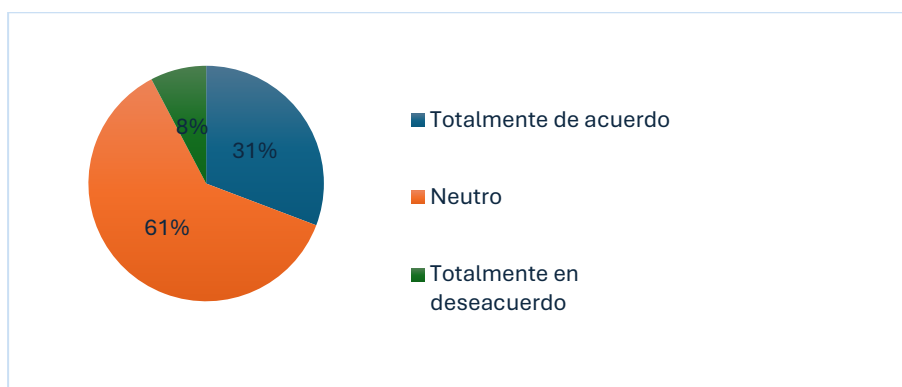


Los resultados muestran sobre la relevancia de la IA en la gestión de la información de Talento Humano. El 77% de los encuestados está “Totalmente de acuerdo”, lo que indica una fuerte convicción sobre el potencial transformador de la IA en este ámbito. Pero un 23% se mantiene que no hay desacuerdos. Esto sugiere que, el personal percibe la IA como una herramienta crucial para mejorar así su departamento.

Tabla 2

Familiaridad con Herramientas de IA para la Gestión de Datos de Talento Humano

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	4	31%
Neutro	8	61%
Totalmente en desacuerdo	1	8%

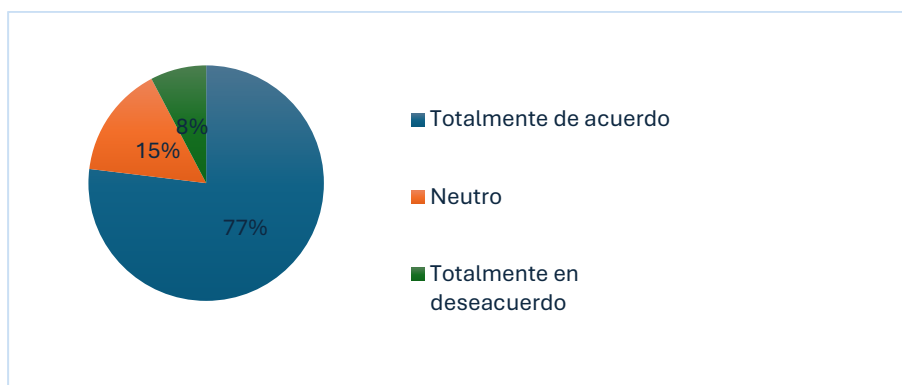
Gráfico 2

Se revela una brecha significativa en la práctica con las herramientas de IA. La mayoría (61%) se declara normal y solo un 31% está de acuerdo que tienen una relación. Esto implica que, si bien reconocen el valor de la IA, el personal no está activamente familiarizado con las herramientas específicas. Es un hallazgo clave que se centra en la necesidad de formación sobre las aplicaciones concretas de la IA en su área.

Tabla 3

Reducción del Tiempo en Tareas Administrativas Repetitivas Mediante el Uso de IA

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	10	77%
Neutro	2	15%
Totalmente en desacuerdo	1	8%

Gráfico 3

Los datos reflejan una fuerte creencia de la IA para generar eficiencia al reducir tareas repetitivas. Un 77% está satisfecho, lo que sugiere que el personal es consciente de la carga de trabajo administrativa y ve la IA como una solución para ganar tiempo y optimizar los

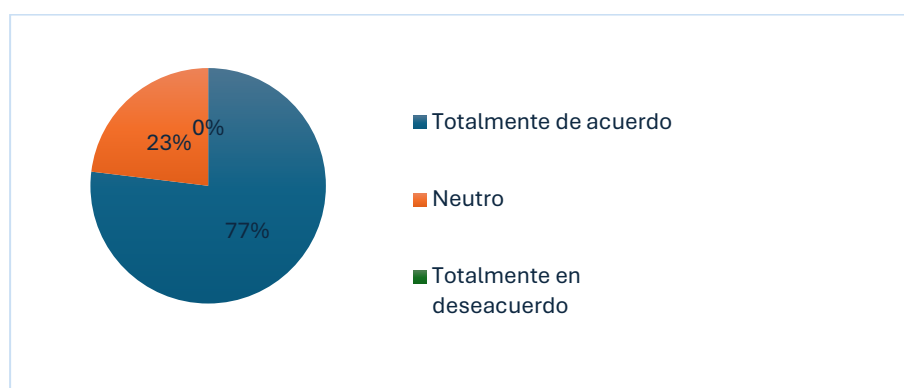
recursos. Este resultado valida uno de los principales argumentos para poder implementar la IA en el ámbito administrativo: para la automatización de procesos rutinarios, eficiencia de la toma de decisiones informadas y para generar nuevas ideas.

Tabla 4

Importancia de la IA en la Eficiencia de Recuperación y Análisis de Datos de Talento Humano

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	10	77%
Neutro	3	23%
Totalmente en desacuerdo	0	0%

Gráfico 4

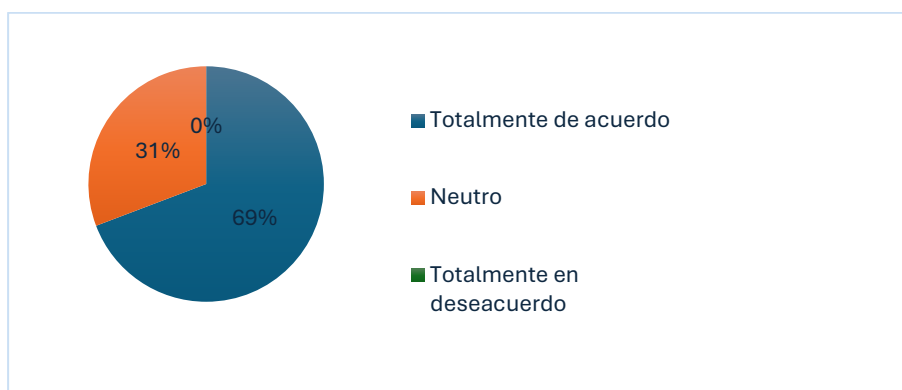


El 77% está de acuerdo sobre la importancia de la IA para mejorar así la eficiencia en la recuperación y análisis de datos. Esto es crucial, ya que la gestión de Talento Humano depende en gran medida de la precisión y rapidez en el acceso y la interpretación de la información. Los encuestados reconocen que la IA puede ser un aliado estratégico para transformar un proceso que, tradicionalmente, puede ser complejo y lento.

Tabla 5

Necesidad de Integrar Herramientas de IA para Optimizar Procesos de Gestión de Información en el Departamento.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	9	69%
Neutro	4	31%
Totalmente en desacuerdo	0	0%

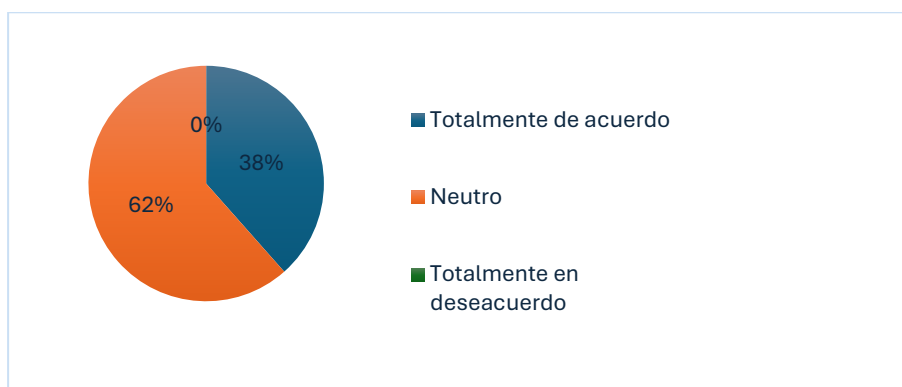
Gráfico 5

Un 69% está de acuerdo con la necesidad de integrar herramientas de IA. Si bien no es tan alto como en la percepción de relevancia (Tabla 1 y 4), sigue siendo significativo que apoya la acción de incorporar la IA. El 31% que es neutra podría indicar que algunos aún no ven la urgencia o quizás tienen dudas sobre la viabilidad de la integración, lo que sugiere la necesidad de casos de estudio o ejemplos concretos sobre cómo se llevaría a cabo esta optimización.

Tabla 6

Nivel de Preparación para la Capacitación en Herramientas de IA y Nuevas Tecnologías.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	5	29%
Neutro	8	47%
Totalmente en desacuerdo	0	24%

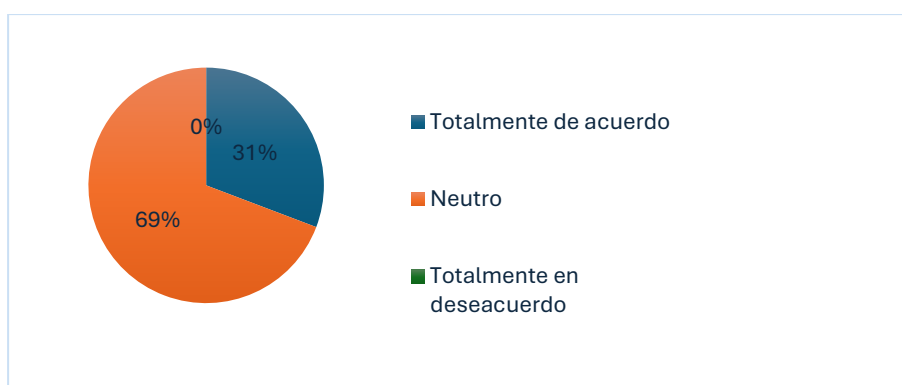
Gráfico 6

Esta tabla es una de las más reveladoras. Mientras que hay un 29% "Totalmente de acuerdo" con estar preparado, la mayoría se ubica en "Neutro" (47%). Esto refuerza la idea de que existe una disposición, pero no una preparación activa generalizada. Sugiere que el personal no se siente completamente listo para el cambio tecnológico sin una intervención o capacitación adecuada. Es un llamado a la acción para el departamento para invertir en programas de preparación.

Tabla 7

Habilidades de Alfabetización Digital para la Interacción con Sistemas de IA

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	4	31%
Neutro	9	69%
Totalmente en desacuerdo	0	0%

Gráfico 7

La mayoría (69%) se posiciona como "Neutro" en cuanto a poseer las habilidades básicas de alfabetización digital para interactuar con sistemas de IA, y solo un 31% se siente

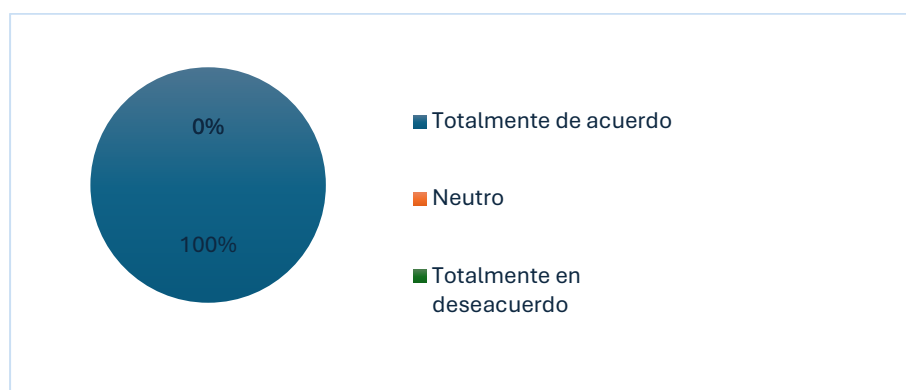
"Totalmente de acuerdo". Esto es preocupante porque la alfabetización digital es la base para cualquier interacción con tecnología avanzada. Indica que, incluso si están dispuestos a aprender (como se verá en la Tabla 8), existe una carencia fundamental en las habilidades digitales actuales que necesitan ser reforzadas antes de una adopción masiva de la IA.

Tabla 8

Disposición para la Capacitación en Herramientas de IA para la Gestión de Talento Humano

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	13	100%
Neutro	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%

Gráfico 8

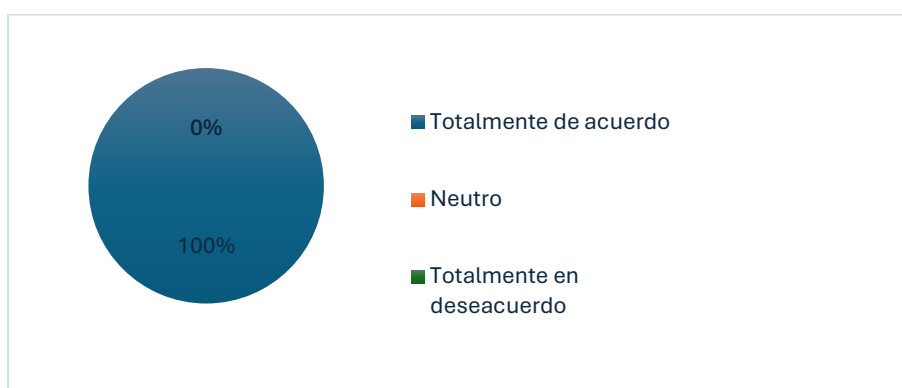


Este es un resultado excepcionalmente positivo y motivador: el 100% de los encuestados está "Totalmente de acuerdo" con estar dispuesto a participar en capacitaciones sobre IA. Esto demuestra una enorme apertura y proactividad por parte del personal. A pesar de las brechas en familiaridad y habilidades actuales (Tablas 2 y 7), la voluntad de aprender es universal. Esto elimina una barrera importante para la implementación y sugiere que el éxito de la IA dependerá en gran medida de la calidad y disponibilidad de la formación.

Tabla 9

Importancia de Programas de Formación Específicos en IA para el Personal del Departamento

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	13	100%
Neutro	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%

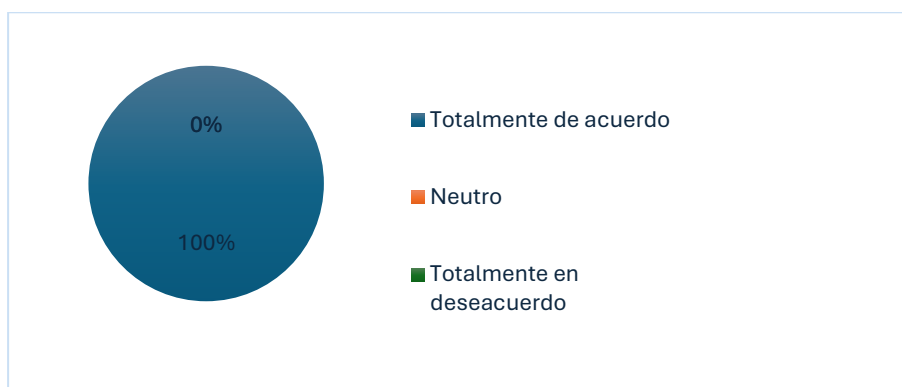
Gráfico 9

Un rotundo 100% de acuerdo en la importancia de ofrecer programas de formación específicos en IA para el personal. Este resultado, combinado con el 100% de disposición a capacitarse (Tabla 8), envía un mensaje inequívoco: el personal no solo quiere aprender, sino que también percibe la capacitación como una necesidad crucial y una responsabilidad del departamento. Esto valida la inversión en programas de formación como un paso fundamental e innegociable para la adopción exitosa de la IA.

Tabla 10

Aceptación de Herramientas de IA para la Gestión Eficaz y Eficiente de la Información

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	13	100%
Neutro	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%

Gráfico 10

Al igual que en las Tablas 8 y 9, el 100% de los encuestados "Acepta utilizar alguna herramienta de IA" para una gestión más eficaz y eficiente. Esta es una validación final y contundente de la receptividad del personal hacia la IA como una solución práctica. Demuestra que, más allá de la teoría o la preparación, hay una clara voluntad de integrar y usar estas herramientas en su trabajo diario si se les proporcionan adecuadamente.

Triangulación

Pregunta	Participante	Cita de autor	Análisis personal
1. ¿Cómo define la Inteligencia Artificial en el contexto de la gestión de la información para un departamento de Talento Humano?	En nuestro departamento, la inteligencia artificial, en relación con la gestión de la información, la considero como la capacidad de sistemas para procesar grandes volúmenes de datos del personal, que ayuda a identificar patrones, automatizar tareas repetitivas para poder presentar información relevante para la toma de decisiones mejorando la eficiencia en las diferentes áreas que existe en el departamento antes mencionado.	Los términos analítica en el entorno empresarial, enfatizando la aplicación de IA para el análisis predictivo y la optimización de procesos. (Thomas Davenport,2014).	El participante tiene una comprensión clara de la IA, no la ve solo como una tecnología, sino como una herramienta práctica para procesar grandes datos, automatizar tareas repetitivas para la toma de decisiones. Esto alinea su visión con los beneficios de eficiencia y valor estratégico que la IA.

2. En el ámbito de la gestión de talento humano de la ULEAM, ¿cuál crítica considera la calidad y accesibilidad de la información para la toma de decisiones estratégicas?	Estimo que la calidad y accesibilidad de la información son totalmente críticas para la toma de decisiones estratégicas en el Departamento de Talento Humano de la Uleam. Por lo que, si no existiera información precisa, actualizada y fácilmente accesible, es muy complejo de planificar, evaluar el rendimiento del personal o tomar decisiones informadas sobre el desarrollo y el bienestar de los colaboradores.	Argumentan que RRHH debe ser un socio estratégico, lo cual requiere información de alta calidad y accesible para influir en las decisiones de negocio. (David Ulrich & Wayne Brockbank, 2005).	El participante da a conocer la calidad y accesibilidad de la información de la toma de decisiones estratégicas en Talento Humano depende directamente de datos actualizados y fáciles de obtener y para justificar cualquier inversión en sistemas de gestión de información, que incluya la IA.
--	---	---	--

3. ¿Actualmente, el Departamento de Talento Humano utiliza alguna herramienta o sistema que incorpore Inteligencia Artificial en la gestión de su información? En caso afirmativo, ¿cuáles son?	Actualmente el departamento de Talento Humano no utiliza ninguna herramienta o sistema que incorpore explícitamente inteligencia artificial en la gestión de la información.	Estos informes y publicaciones a menudo muestran que, aunque el interés en la IA en RRHH es alto, su implementación explícita todavía está en etapas tempranas en muchas organizaciones, validando la observación del participante. (Gartner, Deloitte, PwC, IBM).	El participante declara que el departamento no utiliza actualmente ninguna herramienta de IA, el cual representaría una introducción de nuevas capacidad, de una mejora de sistemas ya existentes con IA.
4. ¿Cómo calificaría el nivel general de conocimiento del personal de las herramientas y conceptos de Inteligencia Artificial?	Declaro que el nivel general de conocimiento y familiaridad es básico o introductorio. Si bien es cierto el personal está al tanto de lo que es la IA en un sentido general, su conocimiento sobre cómo aplicarla específicamente en la gestión de talento humano es limitado.	Lidera iniciativas para la IA, a menudo señalando que la comprensión generalizada de la IA existe, pero la aplicación se práctica un desafío. (Andrew Ng, 2018).	La evaluación del participante es que el nivel de conocimiento sea reconoce al personal una idea general de la IA, pero su conocimiento sobre la aplicación de Talento Humano es limitado.

5. Para las herramientas tecnológicas que utilizan actualmente en la gestión de información, ¿Cómo percibe la facilidad de uso por parte del personal? ¿Existen desafíos específicos en su usabilidad?	En general, la facilidad de uso de herramientas tecnológicas que actualmente empleamos para la gestión de información es aceptable. La mayoría del personal se ha adaptado a ellas.	Sus principios de diseño centrado en el usuario enfatizan cómo la facilidad de uso es decisiva para la aceptación y adaptación de las herramientas tecnológicas. (Norman, 2013).	El participante considera que la facilidad de uso de las herramientas actuales es aceptable porque el personal se ha adaptado a estas tecnologías, que podría facilitar la IA, siempre y cuando se gestione el proceso de cambio y capacitación.
6. ¿Cómo cree que la IA podría contribuir a la visión Departamento de Talento Humano de la ULEAM y a la mejora continua de la experiencia dentro de ella?	A largo plazo, estimo que la IA podría contribuir a la visión del Departamento de Talento Humano de la Uleam al permitirnos ser mucho más proactivos y estratégicos. Podríamos establecer entornos de trabajo más personificados y atractivos para poder optimizar la gestión de talento para asegurar que contamos con las habilidades necesarias para el futuro de la universidad, y	Discute cómo la tecnología, incluyendo la IA, permitirá una experiencia del empleado más personalizada y proactiva. (Jeanne Meister, 2017).	A largo plazo, el participante cree que la IA permitirá al departamento ser más estratégico. Esta es una visión ambiciosa que ve a la IA como un habilitador para una gestión de talento más humanizada.

	mejorar continuamente la experiencia del empleado al entender mejor las necesidades y así ofrecer soluciones más rápidas y relevantes.		
7. ¿Ha habido o hay planes de capacitación específicos en Inteligencia Artificial para el personal del departamento? ¿Qué tipo de capacitación considera más necesaria?	Si, hemos tenido capacitaciones generales sobre transformación digital y tecnologías emergentes, que han incluido introducciones a la inteligencia artificial. Además, hay planes para futuras capacitaciones que aborden de manera más específica el potencial de la IA en nuestras diferentes áreas.	Descarta la necesidad de una reinversión continua de las habilidades de la fuerza laboral y el diseño de programas de capacitación ágiles para tecnologías emergentes. (Jeanne Meister, 2017).	El participante confirma que ha habido capacitaciones generales sobre transformación digital y tecnologías en IA.

8. ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos o resistencias que el personal podría enfrentar al adoptar nuevas tecnologías, como las herramientas de IA, en su trabajo diario?	Yo considero que los principales obstáculos que el personal podría enfrentar al adoptar nuevas tecnologías como la IA sería la resistencia al cambio, el miedo a la sustitución de puestos de trabajos, la percepción de que la IA es demasiado compleja o difícil de aprender, y la falta de comprensión de como estas herramientas pueden facilitar u trabajo en lugar de complicarlo. Adicional como factor fundamental es la preocupación por la seguridad y privacidad de los datos.	Su teoría del cambio aborda la resistencia como un fenómeno natural que debe ser para una propuesta exitosa. (Kurt Lewin, 1947).	El participante identifica obstáculos resistencia al cambio, por falta de tecnologías con herramientas de IA. No solo se trata de la tecnología, sino de la gestión de información hacia la comunicación de tecnologías.
---	---	---	---

9. Si tuviera la oportunidad de integrar una nueva herramienta de Inteligencia Artificial, ¿Qué tipo de funcionalidad o aplicación le gustaría que tuviera para mejorar la gestión de la información en su departamento?	Si tuviéramos la oportunidad, sería muy beneficioso integrar una serie de herramientas de inteligencia artificial con el objetivo de optimizar y mejorar la gestión de la información y los procesos claves dentro del área de recursos humanos.	Sus publicaciones a menudo describen cómo la IA puede optimizar diversos procesos de RRHH, desde el reclutamiento hasta la gestión del rendimiento. (Deloitte, IBM, PwC).	Esto es amplio pero consistente con las necesidades generales de eficiencia y mejora percibidas en las respuestas cualitativas, indicando un deseo de soluciones integrales.
10. ¿Cómo visualiza la implementación de una herramienta de IA en la toma de decisiones y la eficiencia operativa en el Departamento de Talento Humano?	Visualizo que la propuesta de una herramienta de IA de la toma de decisiones sería más profundas y basados en datos, que permitan anticipar necesidades y tendencias.	Argumentan que la IA no solo mejorara la eficiencia, sino que liberara las tareas de mayor valor estratégico. (Erik & Andrew, 2014).	El participante visualiza que la IA permitiría anticipar necesidades y tendencias para las actividades más estratégicas del departamento.

Análisis de resultados

La investigación exhaustiva realizada en el Departamento de Talento Humano de la Uleam, a través de una ficha de observación detallada, una entrevista a la Directora y la aplicación de encuestas al personal administrativo, permitió conocer que se percibe a la IA como una herramienta crucial para optimizar procesos, reducir tareas repetitivas y mejorar la eficiencia en el análisis de datos, lo que sin duda les hace pensar que el uso de estas herramientas liberarían tiempo para enfocarse en iniciativas de mayor valor humano y estratégico.

La ficha de observación y la entrevista con la gerente del departamento, evidencia que en la actualidad no se utiliza herramientas de Inteligencia Artificial de manera clara en sus procesos.

Las observaciones indican que las tareas como análisis de información y las evaluaciones de desempeño tienen potencial de desarrollo de las necesidades de capacitación aún se manejan de forma manual o con herramientas básicas, sin la intervención directa de la IA.

La investigación también permite entender las preocupaciones humanas que surgen con la llegada de nuevas tecnologías. Tanto la encuesta con el personal administrativo y la entrevista con la directora de este departamento identifican obstáculos cruciales como la resistencia al cambio, el temor a la posible sustitución de puestos de trabajo, la percepción de la complejidad y a la inquietud por la seguridad, así como también la privacidad de los datos.

Conclusiones

Según el estudio realizado sobre el Uso de inteligencia artificial en la gestión de información del sector público en el Departamento de la Dirección Administrativa de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en la ciudad de Manta se llegan a las siguientes conclusiones:

O.E. 1 Fundamentar las bases teóricas sobre Inteligencia Artificial y Gestión de Información del sector público.

El desarrollo de este estudio permite entender que la Inteligencia Artificial ya forma parte del presente y tiene un papel importante en la manera de poder organizar la información en las instituciones. La IA no solo trata de tecnología avanzada, sino de herramientas que pueden ayudar a que los procesos sean más ágiles, precisos y accesibles. Comprender sus bases teóricas permite valorar su verdadero potencial de la gestión administrativa.

O.E. 2 Identificar el nivel de conocimiento y usabilidad de herramientas de Inteligencia Artificial del personal.

Se evidencia que el personal del Departamento de Talento Humano posee conocimientos generales sobre la Inteligencia Artificial, pero aún no la utilizan con profundidad en sus actividades diarias. Aunque existe interés por aprender, pero también se detectan falencias al utilizar esta herramienta de IA para poder realizar sus procesos con conocimientos propios.

O.E. 3 Proponer una herramienta de Inteligencia Artificial que permita gestionar la información del Departamento de la Dirección Administrativa de Talento Humano de la ULEAM.

La propuesta de una herramienta de Inteligencia Artificial para la gestión de la información del sector público del Departamento de Talento Humano de la ULEAM representa una solución innovadora y estratégica que puede transformar significativamente los procesos internos. Al integrar capacidades como la automatización de tareas rutinarias, análisis predictivos y generación de informes en tiempo real, esta herramienta facilitará una gestión más eficiente, transparente y basada en datos confiables. Además, fomentará una cultura organizacional orientada a la innovación, permitiendo tomar decisiones más rápidas, precisas y fundamentadas, y promoviendo el desarrollo profesional del personal. En definitiva, la implementación de esta solución potenciará el liderazgo institucional, optimiza

los recursos y fortalecerá el bienestar laboral, contribuyendo a una gestión del talento humano más moderna y efectiva en la ULEAM.

Esta de esta herramienta está hecha con la necesidad de modernizar y agilizar los procesos administrativos, que en su forma tradicional suelen ser dispersos, lentos y propensos a errores, la inteligencia artificial facilitará una gestión más eficiente, transparente y basada en datos, porque redundará en una mejor asignación de recursos humanos, mayor precisión en la identificación de necesidades de capacitación y en la prevención de rotaciones no deseadas.

Recomendaciones

A partir de las conclusiones de este estudio de caso, se presentan las siguientes recomendaciones:

Brindar espacios de formación y actualización sobre Inteligencia Artificial, que estén enfocados en su aplicación práctica dentro del entorno laboral. Lo que permitirá que el personal no solo entienda el concepto, sino que también lo pueda utilizar con confianza y efectividad.

Contar con el acompañamiento de especialistas que ayuden a orientar al personal durante el proceso de adopción. Además, se debe de fomentar un ambiente de colaboración y aprendizaje, donde se valore el conocimiento como la experiencia de cada miembro del equipo.

Se sugiere realizar seguimientos para poder evaluar su efectividad, identificar áreas de mejora y garantizar que realmente este cumpliendo con su propósito de optimizar la gestión de la información.

Bibliografía

Abeliuk, A. &. (2021). Historia y evolución de la inteligencia artificial. *Revista Bits de Ciencia*, 14-21.

Aldrin. (2024). *AUDITORÍA DE LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO*. Obtenido de AUDITORÍA DE LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2575>

Arteaga, N. I. (2023). Aplicaciones de la Inteligencia Artificial en la Universidad Técnica de Manabí. *Tesla Revista Científica*, 283-283.

Arteaga, N. I., García Mera, S. M., Maitta Rosado, I. S., Pico Macías, E. P., & Mendoza Ledesma, N. V. (2023). <https://tesla.puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/tesla/article/view/283>.

Barragán-Martínez, X. (2023). Situación de la Inteligencia Artificial en el Ecuador en relación con los países líderes de la región del Cono Sur. . *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 23-38.

Barzaga-Sablón, O. S.-B. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de ciencias sociales*, 120-130.

Bordeu Soto, F. C. (2024). LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL FUTURO DE LA PUBLICIDAD. Evaluando su impacto en la producción de spots publicitarios. Obtenido de <https://www.accesscorp.com/es-cl/blog/gestion-de-la-informacion-tendencias-en-la-adopcion-de-tecnologia-para-ir-mas-alla-de-la-ia/>

Cabanelas Omil, J. (2019). Inteligencia artificial¿ dr. Jekyll O mr. Hyde?. . *Mercados y negocios*.

Cadena-Madrid, P. &-Q. (2024). La pedagogía y la inteligencia artificial, una perspectiva desde el contexto de los docentes de la Unidad Educativa Nikola Tesla de Guayaquil. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR*.

Castellano, N. D. (2021). Gestión de la información en instituciones de educación superior durante el COVID-19. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 50-59.

Criado, J. I. (2021). Inteligencia artificial (y administración pública). *Revista en Cultura de la Legalidad*.

Drew. (13 de Febrero de 2019). Obtenido de <https://blog.wearedrew.co/inteligencia-artificial/principales-barreras-a-la-incorporacion-de-la-ia-en-las-empresas>

EUDE. (Mayo de 2023). Obtenido de <https://www.eude.es/blog/el-impacto-de-la-inteligencia-artificial-en-la-gestion-empresarial/>

EUDE. (6 de Agosto de 2024). Obtenido de <https://www.eude.es/blog/el-impacto-de-la-inteligencia-artificial-en-la-gestion-empresarial/>

Europa Press. (30 de septiembre de 2024). Obtenido de El Derecho: <https://elderecho.com/cuatro-de-cada-diez-empresas-del-sector-servicios-hacen-uso-de-la-ia-para-la-gestion-de-informacion>

Garcés-Giraldo, L. F.-A.-A.-G.-A.-V. (2022). Uso de inteligencia artificial en gestión de la información: una revisión bibliométrica. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 506-517.

García, V. J. (2023). La regulación de la inteligencia artificial en Europa a través de la técnica armonizadora del nuevo enfoque. *Revista General de Derecho Administrativo*, 21.

García-Vera, Y. S.-M.-G. (2023). Automatización de procesos contables mediante

Inteligencia Artificial: Oportunidades y desafíos para pequeños empresarios ecuatorianos. *Revista Transdisciplinaria de Estudios Sociales y Tecnológicos*, 68-74.

Giletta, M. G. (2020). Inteligencia Artificial: definiciones en disputa. *Sociales Investiga*, 20-33.

Jarrahi. (2018). Inteligencia artificial y el futuro del trabajo. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0007681318300387>

Jeong, Y. S. (2022). Secure IIoT Information Reinforcement Model Based on IIoT Information Platform Using Blockchain. *Sensors*.

Lei, X. H. (2022). Development of an intelligent information system for financial analysis depend on.

Loayza Yupanqui, M. (2015). La gestión de la información y su relación con la toma de decisiones en la dirección de infraestructura de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2014.

López Sáenz, R. A. (2018). Creación de un demo de un videojuego con inteligencia artificial . *Bachelor's thesis, Quito: Universidad de las Américas*.

Lucio Pillasagua, A. J., Silva Gorozabel, J. J., & Moreira Cañarte, M. K. (2022). <https://publicaciones.uci.cu/>.

Martínez, X. B. (2023). <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/RevFIG/article/view/4498>.

Mejia, M. A. (2021). <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/34183>.

Moncho Arroyo, R. (. (2024). . Estudio de la innovación en servicios mediante la

transmisión de conocimiento de las redes sociales. . *Doctoral dissertation, Universitat Politècnica de València.*

Norvig, R. y. (19 de 04 de 2020). *Qué es la Inteligencia Artificial*. Obtenido de Qué es la Inteligencia Artificial: <https://planderecuperacion.gob.es/noticias/que-es-inteligencia-artificial-ia-prtr>

Ocaña-Fernández, Y. V.-F.-F.-L. (2021). Inteligencia artificial (IA) aplicada a la gestión pública. *Revista Venezolana de Gerencia*, 696-707.

Ocaña-Fernández, Y., Valenzuela-Fernández, L. A., Vera-Flores, M. A., & Rengifo-Lozano. (2021). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29069612013>.

Pedraza Caro, J. D. (2023). La inteligencia artificial en la sociedad: explorando su impacto actual y los desafíos futuros.

Peinado Pineda, I. S. (2022). Inteligencia artificial aplicada a la cadena de suministro globales.

Pillasagua, A. D. (2022). Gestión de la información en las estrategias normativas para la organización y dinámica de la economía de los gobiernos autónomos descentralizados de la provincia de Manabí. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 294-305.

Pinedo-Tuanama, L. &.-C. (2021). Importancia de los gestores bibliográficos en la gestión de la información científica para los estudiantes universitarios. *In Anales de Documentación*.

Pomim Valentim, M. L. (2017). Gestión de la información: dilemas y perspectivas. . *Palabra clave*.

Quinto. (2018). Cultura organizacional y su impacto en la satisfacción. Obtenido de

<https://publicacionescd.ulead.edu.ec/index.php/sapientiae/article/download/1333/2300/6958>

Quinto, N. M. (2021). La inteligencia artificial y la toma de decisiones gerenciales. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 52-69.

Rodríguez Cruz, Y. &. (2017). Rutas para una gestión estratégica y articulada de la información y la comunicación en contextos organizacionales. *Alcance*, 3-31.

Rodríguez-Cruz, Y. (2020). Rutas para una gestión estratégica y coherente de la información y la comunicación en distintos contextos. *Alcance*, 95-125.

Rouhiainen, L. (2018). Inteligencia artificial. . *Madrid: Alienta Editorial*, 20-21.

Sáenz, L. (2018). Inteligencia Artificial. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/92085>

Smarandache, F. (2022). *Collected Papers (on Physics, Artificial Intelligence, Health Issues, Decision Making, Economics, Statistics), Volume XI*.

Soria, E. R. (2022). *Inteligencia artificial*. Ra-Ma Editorial.

Summarizer. (2025). *Summarizer*. Obtenido de <https://www.summarizer.org/es/resumidor-de-textos>

Tuanama, L. P., & Valles Coral, M. (2021). <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/465091>.

Vázquez. (2018). Integración de la inteligencia artificial en la educación. Obtenido de <https://runas.religacion.com/index.php/about/article/download/176/310/531>

Yank, J. A. (2021). Análisis de la gestión de la información contable en las pequeñas y medianas empresas comerciales de Ambato, Ecuador. *Cuadernos de Contabilidad*, 1-13.

Anexo 1 Propuesta de solución

Summarizer como herramienta de Inteligencia Artificial para la Gestión del Talento Humano en la ULEAM

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), ubicada en Manta, enfrenta retos crecientes en la administración de su talento humano, dada la complejidad de sus procesos y la necesidad de mantener bases de datos actualizadas, análisis competenciales y seguimiento del desarrollo profesional.

Objetivo general

Incorporar la herramienta Summarizer para los diferentes procesos de información del Departamento de la Dirección Administrativa de Talento Humano de la ULEAM.

Objetivos específicos

- Diagnosticar las deficiencias actuales en los procesos de información del Departamento de Talento Humano.
- Mejorar la eficiencia en los procesos utilizando la IA Summarizer para extraer información clara dentro del departamento.
- Capacitar al personal del Departamento de Talento Humano en el uso y administración de la plataforma Summarizer, promoviendo adopción y responsabilidad tecnológica.

Introducción

La gestión del talento humano es un factor específico para el éxito y la innovación en la (ULEAM) el cual enfrenta problemas con la complejidad en la administración de su personal administrativo, y la necesidad de optimizar sus procesos internos, donde se hizo la incorporación de tecnologías avanzadas como la Summarizer (IA), que representa una oportunidad significativa para transformar la gestión de información del sector público del departamento de talento humano, tomando en cuenta tareas repetitiva y mejorando la toma de decisiones del personal.

En la actualidad proponer Summarizer en la ULEAM no solo facilitará una gestión más transparente, eficiente y predictiva, sino que también posicionará a la universidad como una institución pionera en innovación tecnológica en el ámbito académico y administrativo,

contribuyendo al logro de sus objetivos institucionales y a la mejora continua de su calidad educativa.

La herramienta Summarizer, impulsada por inteligencia artificial, será utilizada en el área de Recursos Humanos de la ULEAM para mejorar la administración de datos a través del análisis y la concentración automática de documentos como reportes administrativos y regulaciones internas, lo que propiciará un ahorro de tiempo, disminuirá los fallos humanos y favorecerá una toma de decisiones más rápida y basada en datos; además, optimizará los procedimientos de reclutamiento, formación y evaluación del personal, apoyando una gestión más eficaz, clara y en sintonía con los objetivos institucionales de innovación y excelencia educativa.

Justificación

Se justifica mejorar la gestión de información del sector público de la ULEAM en el departamento de Talento Humano donde surge diversas demanda de procesos más eficientes de datos, esto acepta y aplica la propuesta de Summarizer IA para que sea permitida en el uso de tareas diarias donde pueda corregir errores de información y dando un proceso confiable, además Summarizer IA facilita la generación de análisis estratégicos que se mejoraran en la toma de decisiones contra las necesidades de nuevos problemas que se presenten dentro del departamento.

Todo justifica no solo mejorar la gestión interna, sino también potenciar el bienestar del personal y la calidad administrativa, consolidando a la universidad como una institución buena en la aplicación de soluciones tecnológicas avanzadas que responden a los retos del presente y del futuro académico.

Desarrollo de la propuesta

Un diagnóstico detallado de los procesos existentes en la gestión de la información del sector público del Departamento de Talento Humano hace que esto implique la recolección de datos sobre cómo se recopila, almacena y utiliza la información en las diferentes etapas del ciclo de gestión, se identificarán posibles redundancias, errores, retrasos o dificultades en la integración de los sistemas, que puedan estar afectando la eficiencia y precisión del proceso.

El tercer objetivo se centra en formar al equipo del Departamento de Talento Humano en el uso efectivo de la plataforma Summarizer, asegurando que tengan conocimiento necesario para administrarla correctamente, la capacitación tecnológicos sean aplicadas para que los

empleados puedan aprovechar al máximo las capacidades de la herramienta sin el mal uso de errores.

Finalmente, se promoverá una gestión tecnológica responsable, incentivando a los empleados incorporar la plataforma Summarizer IA en sus procesos diarios de manera sostenida el cual se hará un seguimiento continuo para garantizar que el personal no solo utilice la herramienta, sino que también comprenda sus límites y responsabilidades, asegurando así una integración efectiva de la IA en la gestión del talento.

Descripción

En la actualidad, la transformación digital ha impactado significativamente todos los sectores, incluida la gestión del talento humano. Las universidades, como centros de formación y desarrollo, están llamadas a adoptar herramientas tecnológicas que optimicen sus procesos administrativos y estratégicos. En este contexto, la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) puede beneficiarse enormemente de la implementación de Summarizer (IA) para mejorar la gestión del personal docente y administrativo, modernizando sus procesos internos y facilitando la toma de decisiones basada en datos.

Uno de los principales aportes de Summarizer IA es la capacidad de transformar grandes volúmenes de datos en información útil para la toma de decisiones, mediante dashboards personalizados y modelos de análisis, los directivos de la ULEAM podrán acceder a indicadores clave sobre desempeño, satisfacción y productividad del personal, esto permitirá anticipar problemas, mejorar la asignación de recursos humanos y diseñar planes de acción fundamentados, lo cual fortalece la gobernanza universitaria.

Si bien Summarizer IA representa una gran oportunidad, también implica ciertos desafíos, es bueno garantizar la protección de datos personales, la transparencia en los algoritmos utilizados y evitar posibles sesgos en los análisis automatizados, por ello, la implementación debe acompañarse de una política institucional de ética digital, capacitación continua al personal y auditorías periódicas del sistema, para asegurar que la herramienta sea justa, inclusiva y alineada con los valores académicos de la ULEAM.

Proponer Summarizer como herramienta de Inteligencia Artificial para la gestión del talento humano en la ULEAM, que representa un paso firme hacia la modernización de la institución y la optimización de sus recursos, esta iniciativa no solo contribuirá a mejorar la eficiencia administrativa, sino que también fortalecerá el bienestar y desarrollo del personal,

lo cual repercutirá positivamente en la calidad educativa. A largo plazo, este proyecto podría posicionar a la ULEAM como una universidad pionera en innovación tecnológica aplicada a la gestión académica y administrativa.

A continuación se elaboró un cronograma de las tareas de un periodo de 6 meses

Actividades Principales	Recursos Humanos	Recursos Tecnológicos/Materiales	Responsable	Costo Estimado	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6
Diagnóstico de procesos actuales y recolección de datos.	Analista de procesos y Equipo de TI	Computadoras, software en encuestas y software de observación.	Jefe de proyecto y Analista de procesos	\$2,000						
Análisis de deficiencias, Diseño del plan de mejoras, Selección de plataforma Summarizer	Equipo de análisis y Especialista en IA	Software de análisis, plataformas de reuniones virtuales	Jefe de análisis y Especialista en IA	\$3,000						

Adquisición de Summarizer, Desarrollo de plan de capacitación	Equipo de TI, Formadores en IA	Licencias de software, infraestructura tecnológica	Coordinador de TI, Capacitador	\$4,000						
Capacitación en uso de Summarizer para personal	Capacitadores, equipo de RRHH	Materiales de capacitación, plataforma para sesiones virtuales.	Capacitador y Responsable RRHH	\$2,500						
Evaluación de uso en proceso de selección, Ajustes y mejoras del sistema.	Equipo técnico, usuarios claves	Plataformas digitales, soporte técnico	Jefe de proyecto, Equipo técnico	\$2,000						

Evaluación final del proyecto, Documentación de resultados, Plan de continuidad y escalamiento	Todo el equipo involucrado, Consultores externos.	Informes de análisis, sistema de documentación.	Coordinador general, Equipo de evaluación.	\$1,500						
---	---	---	--	---------	--	--	--	--	--	--

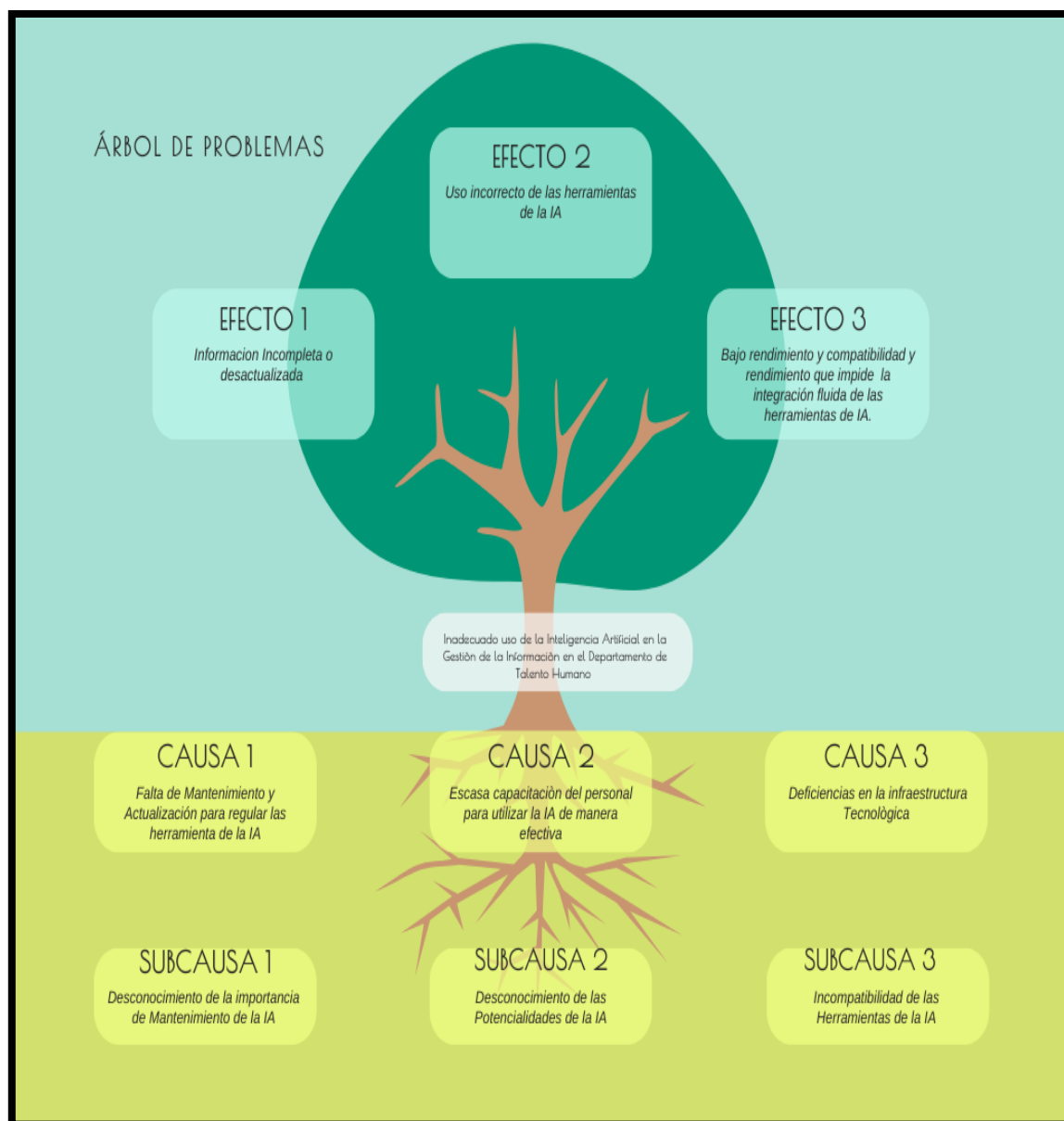
Resultados Esperados

Se espera que la herramienta de Inteligencia Artificial permita automatizar y optimizar los procesos administrativos relacionados con la gestión de información del sector público del talento humano en la ULEAM, evaluaciones de desempeño y seguimiento del desarrollo profesional.

La propuesta de Summarizer IA también promoverá una gestión más precisa y confiable, ayudando a identificar las necesidades y mejora de la calidad del análisis de datos, lo que facilitará decisiones estratégicas en el departamento de talento humano.

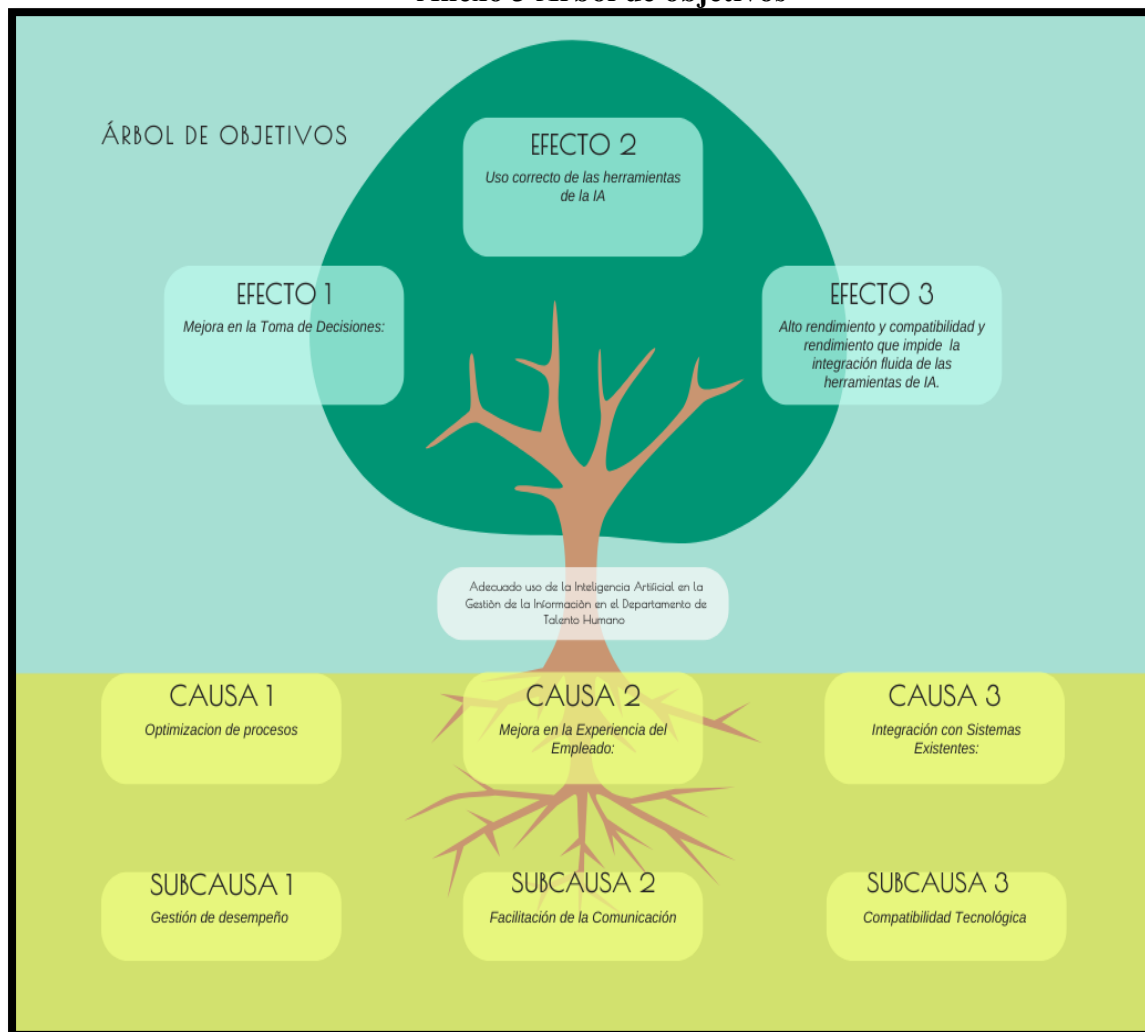
En conclusión, el uso Summarizer IA beneficiara a los empleados del departamento de recursos humanos para que fortalezcan sus conocimientos propios y ayudar su mejor redacción en su gestión competitiva en información clara y precisa.

Anexo 2 Árbol de problemas



Fuente: Kevin Alexander Solórzano Palma

Anexo 3 Árbol de objetivos



Fuente: Kevin Alexander Solórzano Palma

Anexo 4 Ficha de observación

Fecha de aplicación:

Departamento: Dto. Administrativo de Talento Humano

Lugar: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí – Manta

Objetivo: Evaluar el uso y eficacia de la Inteligencia Artificial (IA) en los procesos de gestión de talento humano del Departamento de Talento Humano de la ULEAM de Manta, identificando oportunidades de mejora y generando recomendaciones.

Nº	Aspectos Por Evaluar	Si	No	A Veces	Observaciones
1	¿Se utilizan chatbots o asistentes virtuales para la primera interacción con candidatos?		X		
2	¿Se emplea IA para analizar currículums y preseleccionar candidatos?		X		Manual o físicos
3	¿Se utilizan algoritmos para evaluar la compatibilidad de los candidatos con los perfiles de puesto?		X		
4	¿Se utilizan herramientas de IA para realizar evaluaciones de desempeño automatizadas o semiautomatizadas?		X		Formato del Ministerio de Trabajo
5	¿Se emplea IA para identificar áreas de mejora en el desempeño individual y colectivo?		X		

6	¿Se utilizan algoritmos para predecir el potencial de desarrollo de los empleados?		X		Encuestas por Forms
7	¿Se utilizan plataformas de aprendizaje en línea personalizadas con IA para recomendar cursos y programas de formación?		X		Aplican capacitaciones mediante Forms
8	¿Se emplea IA para identificar las necesidades de capacitación de los empleados?		X		Manual (Word, Excel, Servicios Informáticos)
9	¿Se utilizan herramientas de IA para evaluar el impacto de los programas de desarrollo?		X		
10	¿Se automatizan procesos de nómina y beneficios con el apoyo de IA?		X		
11	¿Se utilizan algoritmos para detectar posibles errores o irregularidades en la información de nómina?		X		
12	¿Se utilizan herramientas de análisis de datos basadas en IA para generar reportes y dashboards sobre el talento humano?		X		
13	¿Se emplean algoritmos de				

	predicción para anticipar tendencias en la fuerza laboral?		X		
14	¿Se utilizan los datos generados por la IA para tomar decisiones estratégicas en materia de talento humano?		X		
15	¿Se utilizan herramientas de IA para medir la satisfacción de los empleados y el clima laboral?		X		
16	¿Se emplean algoritmos para identificar posibles problemas de engagement y diseñar acciones correctivas?		X		

Fuente: Kevin Alexander Solórzano Palma

Anexo 5 Preguntas para Entrevista

Tema de Entrevista: Uso de Inteligencia Artificial en la Gestión de Información del sector público en el Departamento de la Dirección Administrativa de Talento Humano de la ULEAM

Objetivo: Analizar el uso de la Inteligencia Artificial en la gestión de información del sector público en el Departamento de la Dirección Administrativa de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Sección 1: Fundamentación Teórica y Percepción (Alineado con Objetivo Específico

¿Cómo define la Inteligencia Artificial en el contexto de la gestión de la información para un departamento de Talento Humano?

En nuestro departamento, la inteligencia artificial, en relación con la gestión de la información en el sector público, la considero como la capacidad de sistemas para procesar grandes volúmenes de datos del personal, que ayuda a identificar patrones, automatizar tareas repetitivas y así poder presentar información relevante para la toma de decisiones mejorando la eficiencia en las diferentes áreas que existe en el departamento antes mencionado.

En el ámbito de la gestión de talento humano de la ULEAM, ¿cuán crítica considera la calidad y accesibilidad de la información para la toma de decisiones estratégicas?

Estimo que la calidad y accesibilidad de la información son totalmente críticas para la toma de decisiones estratégicas en el Departamento de Talento Humano de la Uleam. Por lo que si no existiera información precisa, actualizada y fácilmente accesible, es muy complejo de planificar, evaluar el rendimiento del personal o tomar decisiones informadas sobre el desarrollo y el bienestar de los colaboradores.

Sección 2: Nivel de Conocimiento y Usabilidad (Alineado con Objetivo Específico 2)

¿Actualmente, el Departamento de Talento Humano utiliza alguna herramienta o sistema que incorpore Inteligencia Artificial en la gestión de su información? En caso afirmativo, ¿cuáles son?

Actualmente el departamento de Talento Humano no utiliza ninguna herramienta o sistema que incorpore explícitamente inteligencia artificial en la gestión de la información.

¿Cómo calificaría el nivel general de conocimiento y familiaridad del personal de su departamento con las herramientas y conceptos de Inteligencia Artificial?

Declaro que el nivel general de conocimiento y familiaridad es básico o introductorio. Si bien es cierto el personal está al tanto de lo que es la IA en un sentido general, su conocimiento sobre cómo aplicarla específicamente en la gestión de talento humano es limitado.

Para las herramientas tecnológicas que utilizan actualmente en la gestión de información, ¿Cómo percibe la facilidad de uso por parte del personal? ¿Existen desafíos específicos en su usabilidad?

En general, la facilidad de uso de herramientas tecnológicas que actualmente empleamos para la gestión de información es aceptable. La mayoría del personal se ha adaptado a ellas.

¿Ha habido o hay planes de capacitación específicos en Inteligencia Artificial para el personal del departamento? ¿Qué tipo de capacitación considera más necesaria?

Si, hemos tenido capacitaciones generales sobre transformación digital y tecnologías emergentes, que han incluido introducciones a la inteligencia artificial. Además hay planes para futuras capacitaciones que aborden de manera mas especifica el potencial de la IA en nuestras diferentes áreas.

¿Cuáles considera que son los principales obstáculos o resistencias que el personal podría enfrentar al adoptar nuevas tecnologías, como las herramientas de IA, en su trabajo diario?

Yo considero que los principales obstáculos que el personal podría enfrentar al adoptar nuevas tecnologías como la IA seria la resistencia al cambio, el miedo a la sustitución de puestos de trabajos, la percepción de que la IA es demasiado compleja o difícil de aprender, y la falta de comprensión de como estas herramientas pueden facilitar su trabajo en lugar de complicarlo. Adicional como factor fundamental es la preocupación por la seguridad y privacidad de los datos.

Sección 3: Propuesta y Futuro (Alineado con Objetivo Específico 3)

Si tuviera la oportunidad de integrar una nueva herramienta de Inteligencia Artificial, ¿Qué tipo de funcionalidad o aplicación le gustaría que tuviera para mejorar la gestión de la información en su departamento?

Si tuviéramos la oportunidad, sería muy beneficioso integrar una serie de herramientas de inteligencia artificial con el objetivo de optimizar y mejorar la gestión de la información y los procesos claves dentro del área de recursos humanos.

¿Cómo visualiza que la implementación de una herramienta de IA avanzada transformaría la toma de decisiones y la eficiencia operativa en el Departamento de Talento Humano?

Visualizo que la implementación de una herramienta de IA avanzada transformaría la toma de decisiones al proporcionar perspectivas mas profundas y basados en datos, que permitan anticipar necesidades y tendencias. En cuanto a la eficiencia operativa, se dispondría una reducción significativa en el tiempo dedicado a tareas manuales y repetitivas, donde nuestro personal se enfocaría en iniciativas más estratégicas y de más valor añadido.

¿Cómo cree que la IA podría contribuir a la visión a largo plazo del Departamento de Talento Humano de la ULEAM y a la mejora continua de la experiencia del empleado?

A largo plazo, estimo que la IA podría contribuir a la visión del Departamento de Talento Humano de la Uleam al permitirnos ser mucho más proactivos y estratégicos. Podríamos establecer entornos de trabajo más personificados y atractivos para poder optimizar la gestión de talento para asegurar que contamos con las habilidades necesarias para el futuro de la universidad, y mejorar continuamente la experiencia del empleado al entender mejor las necesidades y así ofrecer soluciones más rápidas y relevantes.

Fuente: Kevin Alexander Solórzano Palma

Anexo 6 Preguntas para Encuesta

ENCUESTA

Objetivo: Evaluar las percepciones, el nivel de conocimiento y el grado de usabilidad de las herramientas de Inteligencia Artificial (IA) por parte del personal del Departamento de Talento Humano de la ULEAM, con el fin de identificar oportunidades para optimizar la gestión de la información mediante futuras soluciones de IA.

Usted considera que la Inteligencia Artificial (IA) es relevante para mejorar la gestión de la información en el Departamento Administrativo de Talento Humano:

Totalmente de acuerdo

Neutro

Totalmente en desacuerdo

Qué tan familiarizado/a está usted con alguna herramienta o aplicación de IA que pueda ser útil en la gestión de datos de talento humano:

Totalmente de acuerdo

Neutro

Totalmente en desacuerdo

Usted está de acuerdo que el uso de la IA podría reducir el tiempo dedicado a tareas administrativas repetitivas en nuestro departamento:

Totalmente de acuerdo

Neutro

Totalmente en desacuerdo

Que tan importante considera usted que la IA podría mejorar la eficiencia en la recuperación y análisis de datos de talento humano:

Muy importante

Algo importante

No muy importante

Que tan relevante cree usted la necesidad de incorporar herramientas de IA para optimizar los procesos de gestión de información en el departamento:

Totalmente de acuerdo

Neutro

Totalmente en desacuerdo

Qué tan preparado/a se encuentra para aprender a utilizar nuevas herramientas tecnológicas, incluyendo las de IA:

Totalmente de acuerdo

Neutro

Totalmente en desacuerdo

Que tan probable es que usted posea las habilidades básicas de alfabetización digital necesarias para interactuar con sistemas de IA:

Totalmente de acuerdo

Neutro

Totalmente en desacuerdo

Usted estaría dispuesto/a para participar en capacitaciones sobre el uso de herramientas de IA aplicadas a la gestión de talento humano:

De acuerdo

Neutro

En desacuerdo

Que tan importante cree usted que el departamento debería ofrecer programas de formación específicos en IA para el personal:

Totalmente de acuerdo

Neutro

Totalmente en desacuerdo

Usted aceptaría utilizar alguna herramienta de IA, el cual le ayude a gestionar la información de una manera eficaz y eficiente:

Sí

Talvez

No

Fuente: Kevin Alexander Solórzano Palma

Anexo 7 Evidencias fotográficas

Fotos para que me aprobaran la encuesta



Fotos de la persona entrevistada



Fotos con el tutor a cargo de mi trabajo de investigación

