

Impacto de la Inteligencia Artificial en el Área del Talento Humano

Ana Sofía Jiménez Perilla

Paula Julieth Cuéllar García

Universidad Santo Tomás

Facultad de Administración de Empresas

Bogotá

2025

Impacto de la Inteligencia Artificial en el Área del Talento Humano

Ana Sofia Jiménez Perilla

Paula Julieth Cuellar García

Monografía Opción de grado

Dirigido por:

Luz Janeth Lozano Correa

PhD. Administración de Empresas

Universidad Santo Tomás

Facultad de Administración de Empresas

Bogotá D.C.

2025

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	4
LISTA DE TABLAS	4
RESUMEN (ABSTRACT)	5
INTRODUCCIÓN	8
OBJETIVOS	10
OBJETIVO GENERAL.....	10
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	10
REVISION DE LITERATURA	11
METODOLOGÍA	17
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	19
DISCUCIÓN DE RESULTADOS	27
CONCLUSIONES	31
BIBLIOGRAFIA	34

LISTA DE FIGURAS

Ilustración 1. Implementación de la IA	21
Ilustración 2. Herramientas Digitales	21
Ilustración 3. Uso de Herramientas Tecnológicas	22
Ilustración 4. Tiempo de Selección.....	22
Ilustración 5. Número de Candidatos	23
Ilustración 6. Desafíos Actuales del Proceso de Reclutamiento	23
Ilustración 7. Beneficios de la IA en el Proceso de Reclutamiento	24
Ilustración 8. Rotación del Personal	24
Ilustración 9. Eficiencia del Proceso de Selección.....	25
Ilustración 10. Uso de Herramientas tecnológicas como parte del Marco Estratégico	25

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Beneficios de la inteligencia artificial en el área del talento humano	28
---	----

RESUMEN (ABSTRACT)

Este proyecto de investigación analiza el impacto de la inteligencia artificial en la gestión del talento humano, destacando su papel fundamental en la transformación digital en los entornos organizacionales. En particular, se enfoca en cómo esta tecnología está cambiando la manera en que se desarrollan los procesos de selección, evaluación, desarrollo y retención del personal. Lejos de reemplazar al profesional de recursos humanos, la IA se ha convertido en una herramienta complementaria que permite optimizar tareas repetitivas, automatizar procesos administrativos y brindar mayor agilidad y objetividad en la toma de decisiones, a la vez que fortalece el enfoque estratégico y humano de las áreas de talento. Su aplicación ha abierto nuevas posibilidades para predecir comportamientos organizacionales, diseñar estrategias más personalizadas de desarrollo profesional y reducir tiempos operativos en los ciclos de contratación.

El objetivo principal de este estudio fue analizar cómo la incorporación de herramientas de inteligencia artificial beneficia los procesos de gestión del talento humano en las organizaciones. Para cumplir este propósito, se adoptó una metodología de enfoque exploratorio-descriptivo, que incluyó una revisión sistemática de la literatura académica actual, la realización de entrevistas estructuradas a profesionales del área de recursos humanos y tecnología, y la aplicación de encuestas a seis empresas pertenecientes a distintos sectores. Esta combinación metodológica permitió obtener una visión integral y comparativa, que articula tanto percepciones cualitativas como hallazgos cuantitativos derivados de la práctica organizacional. El uso de fuentes primarias y secundarias permitió contrastar los discursos institucionales con la experiencia real de los responsables de talento, generando un análisis más riguroso y completo.

Los resultados obtenidos revelan diferencias sustanciales entre las organizaciones que han adoptado tecnologías de inteligencia artificial (como es el caso de L'Oréal y Mercado Libre) y aquellas que aún no lo han hecho. Las empresas que implementan IA reportan procesos de selección notablemente más eficientes, menores tiempos para cubrir vacantes y una mejor alineación entre los perfiles seleccionados y las competencias requeridas. Además, manifiestan una mayor satisfacción con sus procesos internos y una percepción positiva respecto a la experiencia del candidato. En contraste, las compañías que no utilizan IA enfrentan mayores retos, como demoras en los procesos, sobrecarga operativa, limitada capacidad de análisis de datos y dificultades para identificar talento de manera objetiva y precisa. Esta situación puede traducirse en mayores costos, pérdida de competitividad y una menor capacidad de respuesta ante las demandas cambiantes del mercado laboral.

Si bien aún no se evidencian impactos contundentes sobre indicadores como la rotación del personal o la eliminación total de sesgos en la selección, se observan señales prometedoras en términos de eficiencia, mejora de la experiencia del usuario y fortalecimiento del alineamiento estratégico entre el área de recursos humanos y la dirección general. Asimismo, las empresas que aplican IA han mostrado una mayor disposición a la innovación y al uso de tecnologías emergentes en otros procesos del ciclo de vida del empleado, como la capacitación, la evaluación del desempeño y la planificación de la sucesión.

De esta manera, la adopción de inteligencia artificial en la gestión del talento humano representa no solo una ventaja competitiva sino también una oportunidad concreta para modernizar las estructuras organizacionales y adaptarlas a las demandas de un entorno cada vez más dinámico, digital y centrado en las personas. Los hallazgos de esta investigación, aunque basados en una muestra pequeña, ofrecen una base sólida para comprender el

potencial transformador de la IA y abren el camino para futuras investigaciones, pruebas piloto y desarrollos tecnológicos adaptados a las realidades de cada contexto. Integrar esta tecnología de forma ética, estratégica y con enfoque humano permitirá construir entornos laborales más innovadores, inclusivos, eficientes y sostenibles. Además, contribuye a posicionar el área de talento humano como un aliado estratégico clave para la sostenibilidad y el crecimiento organizacional en la era digital.

INTRODUCCIÓN

La inteligencia artificial se ha convertido en una de las herramientas más influyentes de la transformación digital en el mundo laboral, y el área del talento humano no ha sido la excepción. Gracias a sus múltiples aplicaciones, la IA ha traído consigo cambios positivos que han mejorado significativamente la forma en que las organizaciones gestionan a sus colaboradores. Desde procesos de selección más ágiles y objetivos, hasta sistemas de capacitación personalizados y análisis predictivos para la toma de decisiones, esta tecnología ha optimizado tanto las tareas operativas como las estratégicas en gestión humana.

El crecimiento exponencial del uso de tecnologías basadas en IA ha revolucionado prácticas tradicionales, dando paso a un modelo de gestión más inteligente, basado en datos y centrado en las personas. Este cambio no solo responde a las exigencias del mercado globalizado, sino también a las necesidades de una fuerza laboral cada vez más diversa, exigente y digitalizada. En este nuevo escenario, el rol del área de recursos humanos ha dejado de ser meramente administrativo para convertirse en un eje estratégico clave para el desarrollo sostenible de las organizaciones. La inteligencia artificial se posiciona entonces como un habilitador tecnológico que facilita esta evolución, ofreciendo soluciones adaptativas, escalables y eficientes.

Lejos de reemplazar el papel del profesional en talento humano, la IA ha demostrado ser un complemento valioso, permitiendo liberar tiempo de actividades repetitivas y enfocarse en labores más humanas, como el desarrollo del liderazgo, la consolidación de una cultura organizacional sólida y el fortalecimiento del bienestar integral del trabajador. De esta manera, los profesionales del área pueden asumir un rol más estratégico y centrado en las personas, potenciando así el capital humano como eje fundamental del éxito organizacional.

Además, la inteligencia artificial ha contribuido a reducir sesgos inconscientes en los procesos de contratación, enriquece la vivencia del colaborador durante todo su trayecto laboral y anticiparse a necesidades futuras del equipo mediante herramientas de análisis de datos avanzadas. Estos avances no solo permiten una gestión más proactiva, sino que también fortalecen la habilidad de las organizaciones para ajustarse, innovar y mantenerse competitivas en un entorno cambiante.

Asimismo, la incorporación de la IA en la gestión del talento humano ha promovido una nueva forma de entender la relación entre tecnología y personas. Esta relación no debe entenderse como una dicotomía, sino como una sinergia en la que la automatización de procesos técnicos permite ampliar las capacidades humanas. Desde esta perspectiva, el uso ético y estratégico de la inteligencia artificial no solo tiene el potencial de mejorar la eficiencia, sino también de fortalecer valores organizacionales como la equidad, la transparencia y la inclusión.

En esta monografía se explorarán los principales beneficios que la inteligencia artificial ha aportado al ámbito del talento humano, evidenciando cómo su integración ética y responsable puede ser clave para construir entornos laborales más eficientes, inclusivos, justos y enfocados en el desarrollo integral de las personas. A través del análisis de casos, herramientas y tendencias actuales, se busca ofrecer una visión comprensiva del impacto transformador de esta tecnología en la gestión del talento en las organizaciones del siglo XXI.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar el impacto que tiene la inteligencia artificial en los procesos de la gestión del talento humano con el fin de identificar los beneficios para las organizaciones.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Desarrollar una investigación basada en el análisis de autores y estudios previos sobre el impacto de la IA en el área de talento humano.
- Identificar cómo la inteligencia artificial beneficia los procesos de talento humano mediante la implementación de un diagnóstico y entrevistas a expertos en el área.
- Evidenciar el impacto positivo del uso de la IA en el área de talento humano para las organizaciones.

REVISION DE LITERATURA

La inteligencia artificial (IA) se ha posicionado como una herramienta transformadora en la gestión de recursos humanos, permitiendo optimizar tanto procesos operativos como funciones estratégicas dentro de las organizaciones. Su adopción ha propiciado una transformación significativa en la administración del talento humano, facilitando una toma de decisiones más precisa, minimizando errores humanos y acelerando procesos fundamentales como el reclutamiento, la selección, la capacitación y la retención de personal (Rueda, 2023; Davenport & Ronanki, 2018). Esta evolución no solo ha modernizado los sistemas tradicionales, sino que ha generado un nuevo enfoque en la forma en que las organizaciones conciben y gestionan su capital humano.

Un beneficio clave de la IA en el área de recursos humanos es su eficiencia para procesar y evaluar grandes conjuntos de datos al instante, lo que permite extraer patrones y generar predicciones basadas en evidencia. Este enfoque basado en datos permite a las áreas de recursos humanos actuar de forma proactiva frente a desafíos como la rotación laboral, el compromiso de los empleados y la identificación de necesidades formativas.

De acuerdo con Chinchay y Lozada (2024), las organizaciones que integran IA en sus procesos de gestión del talento aumentan sustancialmente la precisión en la evaluación de candidatos, anticipan escenarios de desvinculación laboral y diseñan estrategias de desarrollo profesional más alineadas con los intereses individuales y los objetivos institucionales. Esta capacidad predictiva permite a las empresas adelantarse a situaciones de riesgo, como la fuga de talento clave, y responder de forma estratégica con planes de retención o programas de desarrollo personalizados.

Según un estudio de McKinsey (2023), las empresas que han integrado IA en sus operaciones reportan un aumento del 20 % en la eficiencia operativa. La automatización de tareas mediante IA ha permitido mejorar los flujos comunicacionales, automatizar la respuesta a preguntas frecuentes y reducir las interrupciones operativas. Esta automatización puede elevar la productividad organizacional hasta en un 30 %, al favorecer la eficiencia y efectividad de las interacciones laborales y reducir los tiempos de respuesta a solicitudes internas.

Asimismo, la inteligencia artificial ha demostrado ser fundamental en la automatización de tareas administrativas esenciales, como la gestión de solicitudes de permisos, horas extras y contratos. Estas funciones, que tradicionalmente consumían tiempo y recursos significativos, pueden ser gestionadas por sistemas inteligentes que agilizan los procesos y liberan a los equipos humanos para que se concentren en labores de mayor valor estratégico (SAP Concur, 2023).

El uso de la inteligencia artificial en recursos humanos no es únicamente una teoría académica, sino una realidad palpable en diversas organizaciones líderes a nivel mundial. Estas empresas han implementado soluciones basadas en IA con el objetivo de mejorar la eficiencia, reducir los tiempos de los procesos y aumentar la calidad de las decisiones asociadas al talento humano (HumanSmart, 2023).

Un caso relevante en América Latina es Mercado Libre, que ha incorporado sistemas basados en inteligencia artificial para transformar su proceso de reclutamiento y selección. La compañía emplea algoritmos que analizan competencias, trayectorias profesionales y comportamientos de los postulantes, priorizando automáticamente los perfiles que mejor se ajustan a las vacantes disponibles. Gracias a estas herramientas, el equipo de selección logró reducir drásticamente el tiempo invertido en el análisis de currículos y aumentar la velocidad

de contratación, lo cual ha sido esencial para acompañar su crecimiento acelerado (Crehana, 2023).

CosmeticsDesign-Europe (2018) reporta que L'Oréal ha apostado por la transformación digital de su área de recursos humanos mediante la implementación de un chatbot impulsado por inteligencia artificial, desarrollado por la empresa Mya Systems. Esta herramienta interactúa de manera conversacional con los postulantes, evaluando su idoneidad inicial para las vacantes disponibles, resolviendo dudas frecuentes y agilizando el proceso de preselección. De acuerdo con Niilesh Bhoite, director digital de recursos humanos en L'Oréal, el chatbot logró interactuar satisfactoriamente con el 92 % de los candidatos, alcanzando un índice de satisfacción cercano al 100 %. Este sistema, además, permite realizar un filtrado automático de hojas de vida en función de los requisitos del cargo, lo cual reduce significativamente el tiempo dedicado por los reclutadores a esta tarea y aumenta la probabilidad de seleccionar al candidato ideal.

Este tipo de herramientas no solo mejora la experiencia del usuario, sino que libera tiempo al equipo de reclutamiento para enfocarse en actividades estratégicas como el fortalecimiento de la marca empleadora y el desarrollo del talento interno. Al mismo tiempo, garantiza una experiencia más fluida y moderna para el candidato, lo cual puede incidir positivamente en la atracción de talento altamente calificado.

En el contexto colombiano, un estudio realizado por la Universidad EAFIT (2023) ha documentado cómo la inteligencia artificial está comenzando a integrarse en los procesos de gestión del talento humano. Esta investigación señala que varias empresas del país están adoptando soluciones digitales para modernizar el reclutamiento, la capacitación y la evaluación del desempeño. En particular, se destaca el papel de la IA para anticipar necesidades de contratación y alinear los perfiles de los candidatos con las competencias

requeridas por las organizaciones. Asimismo, el estudio enfatiza que el uso de estas tecnologías aún se encuentra en una fase inicial en muchas compañías, pero su potencial transformador ya es ampliamente reconocido por los líderes empresariales.

Asimismo, el estudio del CESA (2022) indica que la IA puede facilitar la toma de decisiones estratégicas, siempre y cuando se implementen marcos de gobernanza que aseguren la claridad y justicia en el funcionamiento de los algoritmos aplicados. Estos hallazgos sugieren que, aunque el uso de IA en recursos humanos aún está en sus primeras fases en muchos entornos colombianos, su potencial transformador es ampliamente reconocido.

No obstante, el uso de IA en recursos humanos también plantea desafíos significativos. Entre los principales obstáculos se encuentran la resistencia al cambio, la escasa alfabetización digital en algunos equipos y las preocupaciones éticas sobre el uso de algoritmos en procesos decisorios que afectan directamente a las personas. La literatura advierte sobre el riesgo de que los sistemas de IA reproduzcan sesgos implícitos presentes en los datos de entrenamiento, lo que podría perpetuar desigualdades o discriminar a ciertos grupos.

En esta línea, Moore (2019) enfatiza que el componente humano debe mantenerse como una constante en la supervisión y evaluación de estos sistemas, a fin de garantizar procesos transparentes, equitativos y responsables. La supervisión humana es crucial para corregir desviaciones, reinterpretar resultados contextualmente y garantizar que las decisiones respeten los principios de justicia organizacional. Además, debe considerarse la implementación de auditorías periódicas a los sistemas de IA, con el fin de asegurar que estos se mantengan alineados con los valores éticos y objetivos de inclusión de cada organización.

Además, la implementación de inteligencia artificial requiere una inversión considerable en tecnología, infraestructura y formación del personal. Para que la adopción de IA sea efectiva, las empresas deben desarrollar estrategias que fomenten el aprendizaje constante, una comunicación clara sobre las ventajas del cambio y el desarrollo de una cultura organizacional enfocada en la adopción tecnológica.

De acuerdo con SAP (2024), empresa líder global en software de gestión empresarial y soluciones tecnológicas para procesos corporativos, el éxito de la inteligencia artificial en el área de recursos humanos no solo depende de la calidad técnica de los algoritmos implementados, sino también del compromiso activo de los líderes organizacionales, la participación constante de los colaboradores y la definición clara de los objetivos estratégicos que orientan su aplicación. Además, destaca la importancia de fomentar una colaboración interdisciplinaria entre los equipos de recursos humanos, tecnología y ética empresarial, con el fin de asegurar una implementación armónica, eficiente y centrada en las personas.

La inteligencia artificial se ha consolidado como una herramienta estratégica en la evolución de los departamentos de recursos humanos, al potenciar la eficiencia en los procesos y mejorar la calidad de las decisiones. Su implementación, cuando se realiza de forma ética y responsable, puede favorecer la construcción de espacios de trabajo más equitativos, inclusivos y centrados en el crecimiento integral de las personas. Según la UNESCO (2021), la adopción de la IA debe basarse en principios éticos que respeten los derechos humanos y promuevan la diversidad y la inclusión. Además, estudios recientes indican que la IA puede contribuir a reducir sesgos en los procesos de selección y fomentar una mayor equidad en el acceso a oportunidades laborales (Psico-Smart, 2023).

No obstante, su implementación debe estar acompañada de políticas claras, formación adecuada y una visión humanista que priorice el bienestar de los colaboradores por encima de

los intereses puramente tecnológicos. La experiencia de empresas como Mercado Libre y L'Oréal, junto con los estudios recientes en el contexto colombiano, demuestran que la IA bien aplicada puede ser un aliado poderoso para la evolución del talento humano en el siglo XXI. A medida que más organizaciones exploran su potencial, será fundamental seguir investigando, compartiendo buenas prácticas y adaptando la tecnología a los contextos socioculturales específicos de cada entorno laboral.

METODOLOGÍA

La presente investigación adopta un enfoque exploratorio-descriptivo, ya que tiene como propósito identificar, analizar y describir el impacto de la inteligencia artificial en los procesos de recursos humanos, específicamente en la administración del talento humano dentro de organizaciones de diversos sectores. Este tipo de enfoque es pertinente debido a que se trata de un fenómeno relativamente reciente, cuya comprensión integral aún se encuentra en construcción, especialmente en el contexto latinoamericano. Tal como lo plantean Chinchay y Lozada (2024), cuando se trata de fenómenos emergentes como la aplicación de IA en gestión humana, los estudios exploratorio-descriptivos permiten entender sus dinámicas, mapear sus efectos y sentar las bases para futuras investigaciones. Por su parte, Rueda (2023) señala que este tipo de enfoque es útil para identificar patrones iniciales, prácticas comunes y retos estructurales en procesos de transformación digital organizacional. En este sentido, dichas investigaciones fueron tomadas como referentes, ya que ofrecen marcos de análisis y experiencias previas que nutren el diseño y la ejecución de la presente investigación.

Para la recolección de datos se emplearán tres estrategias complementarias. En primer lugar, se realizará una revisión bibliográfica exhaustiva que incluirá literatura académica, investigaciones previas, artículos científicos, informes técnicos y estudios de caso relacionados con la aplicación de herramientas de inteligencia artificial en el ámbito de los recursos humanos. Esta revisión permitirá establecer un marco teórico sólido, contextualizar la investigación y detectar vacíos existentes en el conocimiento actual.

En segundo lugar, se llevarán a cabo seis (6) entrevistas estructuradas dirigidas a profesionales de áreas tecnológicas y responsables de recursos humanos en diversas organizaciones. Estas entrevistas se realizarán con representantes de empresas como L'Oréal

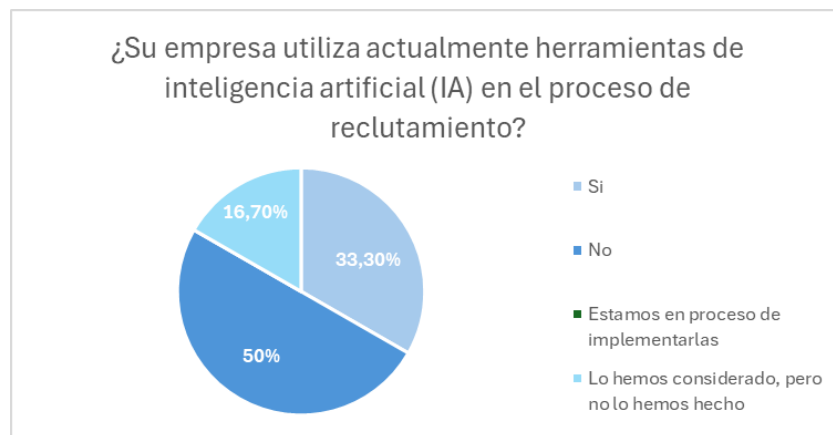
(Attraction Analyst), Takeda (HR Intern), Universidad Antonio Nariño (Docente de la facultad de Psicología), PayU (Recruiter Analyst), DING (Recruiter) y Mercado Libre (People CX Leader). Las entrevistas estarán diseñadas para obtener información cualitativa sobre la experiencia directa con herramientas de IA, los factores que motivan su adopción, las etapas del proceso en que se implementan, los beneficios percibidos, así como los desafíos o resistencias encontrados. En caso de que las empresas no hayan adoptado la IA, las preguntas estarán formuladas para indagar sobre las razones detrás de esta decisión y sus percepciones al respecto. Como tercer componente metodológico, se aplicarán seis encuestas a empleados y personal del área de recursos humanos con el objetivo de recoger información cuantitativa sobre la percepción general de la inteligencia artificial, su efectividad, el grado de aceptación y su impacto en el ambiente laboral. Estas encuestas incluirán preguntas cerradas, escalas de valoración tipo Likert y preguntas abiertas, lo que permitirá una mayor amplitud en las respuestas y una comprensión más rica del fenómeno.

Finalmente, se realizará una triangulación metodológica de los resultados derivados del análisis de la literatura consultada, las entrevistas y las encuestas. Esta técnica permitirá validar los hallazgos desde distintas fuentes, mejorar la consistencia de las conclusiones y ofrecer una visión más completa y fundamentada del impacto de la inteligencia artificial en la gestión del talento humano.

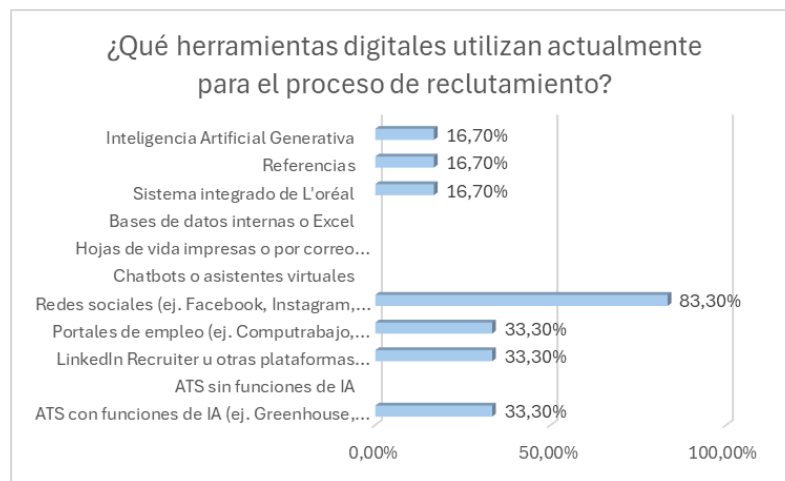
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Se realizó una encuesta dirigida a seis empresas representativas de diferentes sectores. Esta encuesta se centró especialmente en la implementación y uso de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial, para optimizar y mejorar la eficiencia en la gestión del talento humano. A continuación, se presentan los resultados obtenidos, los cuales permiten analizar el impacto y la aceptación de estas soluciones tecnológicas en los procesos de reclutamiento y selección dentro de las organizaciones encuestadas.

Ilustración 1. Implementación de la IA



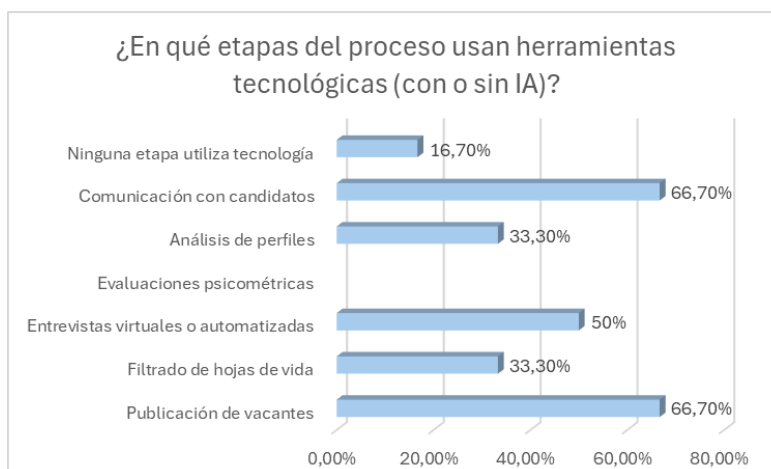
Fuente propia

Ilustración 2. Herramientas Digitales

Fuente propia

En la ilustración 1 se evidencia que solo dos empresas, Mercado Libre y L'Oréal afirmaron utilizar IA activamente en sus procesos, lo que representa el 33,3 %. Las demás, como la Universidad Antonio Nariño, Takeda, PayU y Ding, no la han considerado aún o están en una etapa exploratoria. Por su parte en la ilustración 2, las herramientas digitales más utilizadas son las redes sociales (empleadas por el 83,3 % de las empresas), seguidas por sistemas de seguimiento de candidatos con IA (ATS), LinkedIn Recruiter y portales de empleo, cada uno con un 33,3 % de uso.

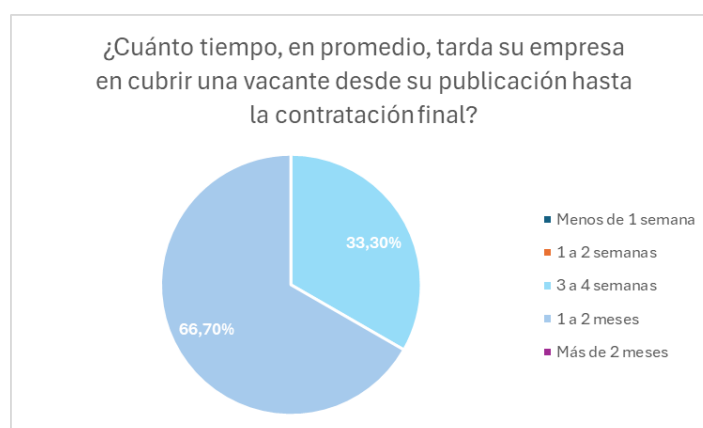
Ilustración 3. Uso de Herramientas Tecnológicas



Fuente propia

En la ilustración 3 se observa cómo las etapas del proceso de selección donde se aplica tecnología, la mayoría de las empresas tecnifican principalmente la publicación de vacantes y la comunicación con candidatos (68,7 %), seguida de las entrevistas virtuales o automatizadas (50 %) y el análisis y filtrado de hojas de vida (33,3 %). Las organizaciones con IA, es decir, Mercado Libre y L'Oreal, reportan una aplicación más amplia y profunda de la tecnología a lo largo del proceso, lo que les permite automatizar tareas clave y ganar eficiencia operativa.

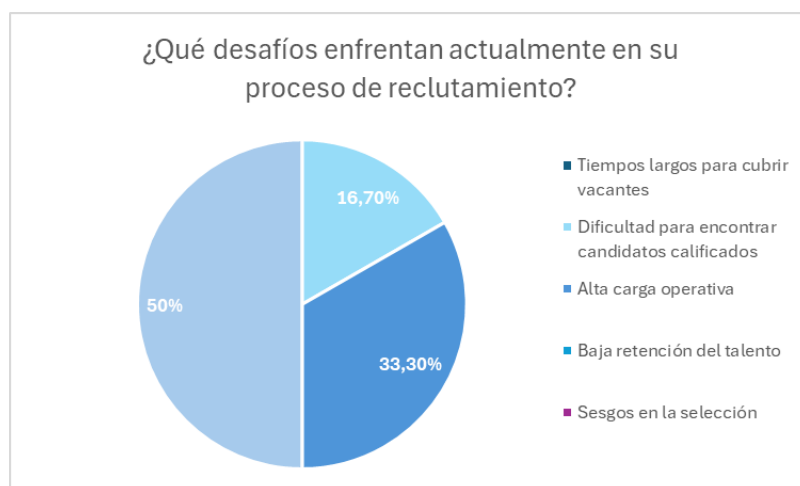
Ilustración 4. Tiempo de Selección



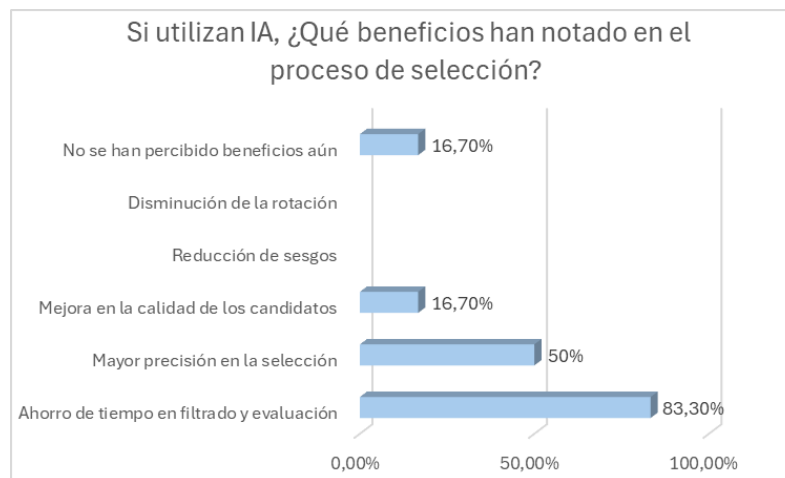
Fuente propia

Respecto a la ilustración 4 el tiempo promedio para cubrir una vacante, el 66,7 % de las empresas que no implementan la IA tarda entre uno y dos meses, mientras que las dos que implementan inteligencia artificial logran hacerlo entre tres y cuatro semanas. Se observa que las empresas que no utilizan IA como la Universidad Antonio Nariño, Takeda, PayU y Ding, presentan tiempos más largos para cerrar procesos y enfrentan mayores dificultades operativas. Esto contrasta con las empresas que sí implementan inteligencia artificial, las cuales reportan procesos más ágiles gracias a la automatización del filtrado y evaluación de candidatos.

Ilustración 5. Desafíos Actuales del Proceso de Reclutamiento

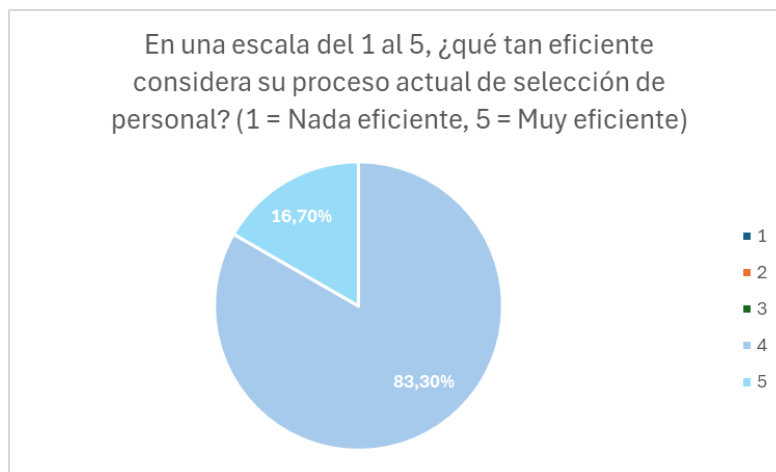


Fuente propia

Ilustración 6. Beneficios de la IA en el Proceso de Reclutamiento

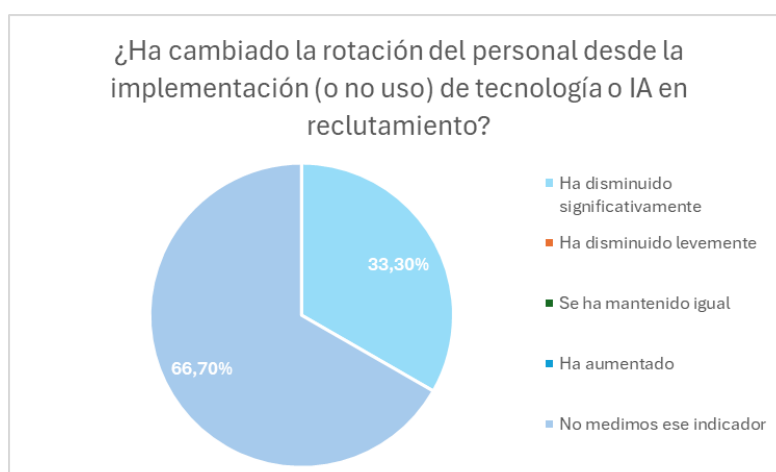
Fuente propia

Entre los principales desafíos identificados en los procesos de reclutamiento, la ilustración 5 evidencia que en los procesos de reclutamiento se encuentran los tiempos prolongados para cubrir vacantes (50 %), la alta carga operativa (33,3 %) y la presencia de sesgos en la selección (33,3 %). Estos desafíos se presentan con mayor intensidad en las empresas que aún no han implementado inteligencia artificial. En contraste, Mercado Libre y L'Oreal afirman haber logrado avances significativos, especialmente en la reducción del tiempo y la carga operativa, gracias a una evaluación más rápida y precisa. Por otro lado, la ilustración 6 demuestra los beneficios percibidos, el 83,3 % de las empresas que utilizan IA señalan que han reducido el tiempo requerido para el filtrado de candidatos, y el 50 % indica una mejora en la precisión de los procesos de selección. Aunque aún no se percibe una disminución clara de los sesgos ni de la rotación de personal, sí se identifica una tendencia positiva.

Ilustración 7. Eficiencia del Proceso de Selección

Fuente propia

Como se observa en la Ilustración 7, el 83,3 % de los encuestados considera que su proceso de selección es eficiente (valoración de 4 o 5 sobre 5), y el 50 % afirma que el uso de tecnología está alineado con la estrategia organizacional. Esta percepción es aún más sólida en las empresas que emplean IA, como Mercado Libre y L'Oreal, las cuales muestran mayor alineación estratégica, satisfacción y confianza en sus procesos de selección.

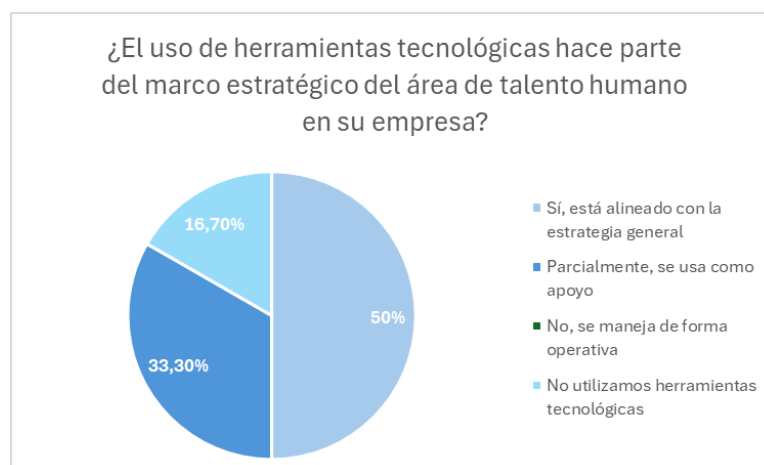
Ilustración 8. Rotación del Personal

Fuente propia

La ilustración 8 muestra que el 33,3% de las empresas ha experimentado una disminución significativa en la rotación del personal desde la implementación de tecnología o inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento. Este es el caso de empresas como Mercado Libre y L'Oréal, que destacan por lograr mayor estabilidad en sus equipos gracias a un reclutamiento más eficiente y alineado con el perfil organizacional. Esto les permite no estar cambiando talento con frecuencia y enfocarse en el desarrollo interno.

Por otro lado, el 66,7% restante corresponde a empresas que no han visto mejoras claras o incluso han experimentado un aumento en la rotación. Esto refleja una brecha importante en la adopción de soluciones tecnológicas que impactan directamente en la retención y efectividad del talento incorporado

Ilustración 9. Uso de Herramientas tecnológicas como parte del Marco Estratégico



Fuente propia

Finalmente, en la ilustración 9 se observa que el 50% de las empresas encuestadas ya integran el uso de herramientas tecnológicas dentro del marco estratégico del área de talento

humano, lo que indica una tendencia creciente hacia la digitalización como eje central para la gestión de personas. Un 33,3% las usa parcialmente como apoyo, y solo un pequeño porcentaje aún no las incorpora de forma estratégica o no las usa.

Esta integración no solo mejora la eficiencia operativa, sino que permite una toma de decisiones más ágil y basada en datos. Empresas como L'Oréal, Mercado Libre y Ding ya lo aplican como parte de su estrategia central de recursos humanos, lo que se traduce en mayor capacidad de innovación, atracción de talento y adaptabilidad al cambio.

En conclusión, los datos evidencian que las empresas que han incorporado inteligencia artificial en sus procesos presentan ventajas claras en términos de eficiencia, agilidad y calidad en la toma de decisiones. Esta tecnología no solo optimiza el tiempo y los recursos, sino que también permite una selección más precisa y alineada con los perfiles requeridos, lo que se traduce en mayor retención del talento y estabilidad en los equipos de trabajo.

Aunque se trata de una muestra relativamente pequeña, los hallazgos permiten afirmar con claridad que la adopción de IA representa una oportunidad clave para transformar el área de gestión humana. Implementarla no solo mejora los procesos de reclutamiento, sino que también impacta de forma positiva en la experiencia del candidato, la productividad organizacional y la competitividad en el mercado.

En definitiva, la inteligencia artificial se consolida como un aliado estratégico para aquellas organizaciones que buscan innovar, adaptarse rápidamente a los cambios del entorno y potenciar su capital humano como motor de crecimiento sostenible.

DISCUCIÓN DE RESULTADOS

La presente monografía tuvo como objetivo general analizar el impacto que tiene la inteligencia artificial en los procesos de la gestión del talento humano, con el fin de identificar los beneficios que esta tecnología ofrece a las organizaciones contemporáneas. A través de una metodología de carácter exploratorio-descriptivo, que incluyó la revisión bibliográfica de fuentes académicas y empresariales, entrevistas estructuradas a profesionales del área y la aplicación de encuestas a seis empresas de diversos sectores, fue posible abordar de manera integral las dinámicas actuales en torno a la implementación de la inteligencia artificial en los entornos laborales, especialmente en la administración del capital humano. Este enfoque metodológico permitió no solo contrastar la teoría con la práctica, sino también obtener una visión multidimensional del fenómeno analizado.

En respuesta al primer objetivo específico, que consistía en desarrollar una investigación basada en el análisis de autores y estudios previos, el marco teórico permitió identificar una serie de beneficios estratégicos y operativos asociados al uso de la inteligencia artificial en talento humano. Entre los beneficios más destacados se encuentran la automatización de tareas rutinarias, la reducción de sesgos inconscientes en los procesos de selección, el filtrado automatizado de hojas de vida a través de sistemas inteligentes, el uso de chatbots conversacionales para mejorar la experiencia del candidato, así como el uso de modelos predictivos para anticipar necesidades de formación y rotación del personal. Estas ventajas han sido ampliamente respaldadas por estudios de consultoras internacionales como McKinsey, iniciativas tecnológicas desarrolladas por empresas como SAP, y los casos reales de implementación presentados por compañías líderes como L'Oréal y Mercado Libre.

En cuanto al segundo objetivo específico, orientado a identificar cómo la inteligencia artificial beneficia los procesos de talento humano mediante la aplicación de un diagnóstico y entrevistas con expertos, los resultados indicaron que las organizaciones que han implementado IA presentan procesos más rápidos, organizados y alineados con sus metas estratégicas. En particular, L'Oréal y Mercado Libre reportaron mejoras significativas en los tiempos de contratación, pasando de semanas a pocos días en algunos casos, gracias a la automatización del filtro inicial de candidatos y la clasificación inteligente de perfiles. Además, se destacó una mayor precisión en la selección de candidatos, un menor margen de error humano, y una mejor experiencia tanto para los reclutadores como para los postulantes. Las entrevistas también evidenciaron que el uso de IA permite a los equipos de talento humano enfocar sus esfuerzos en funciones más analíticas y estratégicas, al reducir considerablemente el tiempo invertido en tareas operativas como el análisis manual de currículos.

Respecto al tercer objetivo específico, que buscaba evidenciar el impacto positivo del uso de la inteligencia artificial en el área de talento humano, los datos recolectados a través de las encuestas permitieron confirmar que existe una percepción generalizada de mejora en la eficiencia del proceso de selección. En efecto, el 83,3 % de las empresas encuestadas calificaron su proceso como eficiente, y aquellas que hacen uso de tecnologías basadas en IA afirmaron haber reducido de forma considerable los tiempos requeridos para cubrir una vacante. Entre los beneficios adicionales mencionados por los participantes se encuentran: una mayor calidad en los candidatos que avanzan a etapas finales del proceso, mejoras en la experiencia del usuario gracias al uso de herramientas interactivas, optimización de los flujos de comunicación interna y avances significativos en la toma de decisiones informadas basadas en análisis de datos.

En síntesis, la inteligencia artificial ofrece una serie de beneficios concretos y medibles a lo largo de las diferentes fases del proceso de gestión del talento humano, fortaleciendo tanto la dimensión operativa como la dimensión estratégica del área. Las organizaciones que adoptan esta tecnología no solo experimentan mayor eficiencia en los procesos de atracción, selección y desarrollo del talento, sino que también avanzan hacia la construcción de prácticas más equitativas, analíticas, adaptables y alineadas con los retos de un entorno laboral en constante transformación. Este panorama reafirma el potencial de la IA como una herramienta clave para la evolución del talento humano en el siglo XXI.

Tabla 1. Beneficios de la inteligencia artificial en el área del talento humano

Categoría del proceso	Beneficio específico	Descripción	Fuente principal
Reclutamiento	Reducción del tiempo de contratación	Se agiliza el proceso de búsqueda y selección, disminuyendo de semanas a días.	Encuestas, entrevistas, casos de L'Oréal y Meli
Reclutamiento	Filtrado inteligente de hojas de vida	Algoritmos preseleccionan perfiles con base en criterios definidos.	L'Oréal, marco teórico
Reclutamiento	Mejora en la experiencia del candidato	Chatbots como Mya brindan información inmediata y mejoran la interacción.	L'Oréal, CosmeticsDesign-Europe (2018)
Selección	Mayor precisión en la evaluación de perfiles	Se identifican candidatos más adecuados mediante análisis automatizado.	Chinchay y Lozada (2024), entrevistas
Selección	Reducción de sesgos inconscientes	La IA mitiga prejuicios al aplicar criterios consistentes y basados en datos.	Moore (2019), marco teórico
Gestión operativa	Disminución de carga operativa	Los procesos repetitivos son automatizados, liberando tiempo de los reclutadores.	SAP (2024), encuestas
Gestión operativa	Mejora en la eficiencia organizacional	Automatización de tareas administrativas incrementa	McKinsey (2023), SAP (2024)

		productividad general.	
Desarrollo del talento	Identificación de necesidades formativas	La IA permite predecir brechas de competencias y anticipar planes de capacitación.	Marco teórico, entrevistas
Desarrollo del talento	Toma de decisiones basada en datos	Las decisiones estratégicas se fundamentan en análisis predictivo y KPIs generados por IA.	Marco teórico, SAP (2024)
Gestión estratégica	Alineación con los objetivos organizacionales	La IA contribuye a que RR. HH. actúe de manera más alineada con la visión empresarial.	Encuestas, entrevistas
Gestión estratégica	Fortalecimiento de la cultura de innovación	Las empresas que aplican IA fomentan una cultura organizacional más adaptativa y tecnológica.	Marco teórico, resultados generales del estudio

CONCLUSIONES

Esta monografía demuestra que la inteligencia artificial se ha convertido en un recurso clave para modernizar y optimizar la gestión del talento humano en las organizaciones actuales. El análisis teórico y empírico revela que la IA no solo incrementa la eficiencia operativa, sino que también mejora significativamente la precisión y calidad en los procesos de atracción, selección y desarrollo del personal.

En relación con el primer objetivo específico, que consistía en desarrollar una investigación basada en el análisis de autores y estudios previos, la revisión bibliográfica permitió identificar diversas aplicaciones, beneficios y desafíos de la inteligencia artificial en el área de recursos humanos. Estudios como los de Rueda (2023) y Chinchay y Lozada (2024) destacaron el valor de la IA para procesar datos masivos, identificar patrones y predecir comportamientos organizacionales, lo que proporciona una base teórica sólida para comprender su impacto en la gestión del talento humano. Esta fundamentación conceptual fue esencial para establecer el marco que sustentó el análisis de campo realizado.

Respecto al segundo objetivo específico, que buscaba identificar cómo la IA beneficia los procesos de talento humano mediante la implementación de un diagnóstico y entrevistas a expertos, los casos estudiados, como Mercado Libre y L'Oréal, evidencian transformaciones significativas en los procesos de selección. Las entrevistas realizadas a profesionales de estas y otras empresas permitieron conocer de primera mano las ventajas de la automatización en etapas como el filtrado de hojas de vida, el uso de chatbots y la mejora de la experiencia del candidato. También se identificaron obstáculos como la resistencia al cambio y la necesidad de formación continua, lo que permitió contrastar los beneficios con los desafíos reales de implementación.

En cuanto al tercer objetivo específico, orientado a evidenciar el impacto positivo del uso de la IA en el área de talento humano, las encuestas aplicadas a seis empresas mostraron que aquellas que han adoptado esta tecnología experimentan una mayor eficiencia en sus procesos, reducción en los tiempos de contratación y mayor precisión en la selección de perfiles. Asimismo, se observó una tendencia positiva en la percepción general de la IA por parte del personal de recursos humanos, lo que confirma su valor como herramienta de apoyo en la toma de decisiones y en la gestión estratégica del capital humano.

No obstante, la integración de la inteligencia artificial también presenta retos relevantes. La resistencia al cambio, la necesidad de capacitación continua y la vigilancia constante para evitar sesgos y garantizar la equidad en los procesos son factores que requieren atención constante. Moore (2019) enfatiza que la supervisión humana sigue siendo indispensable para garantizar la transparencia y la justicia en la toma de decisiones automatizadas, lo que implica que la IA debe ser entendida como un complemento, no un reemplazo, del profesional en gestión humana.

Finalmente, la investigación permite concluir que, aunque muchas organizaciones perciben sus procesos actuales como eficientes, existe una brecha significativa entre la percepción y la realidad operacional, especialmente en aquellas que no han incorporado IA. Esta situación evidencia una oportunidad clara para que más empresas adopten estas tecnologías y mejoren su competitividad, agilidad y capacidad de adaptación en entornos laborales cada vez más dinámicos y exigentes. La inteligencia artificial ofrece una oportunidad estratégica para transformar la gestión del talento, permitiendo superar las limitaciones de los enfoques tradicionales y promover entornos laborales más equitativos, dinámicos y orientados al crecimiento integral de las personas. Su implementación adecuada, guiada por principios éticos y una gestión responsable, puede actuar como un impulsor clave de la innovación y la

sostenibilidad organizacional, generando un valor real y perdurable para las empresas actuales y futuras.

ANEXOS

Entrevistas:

https://drive.google.com/drive/folders/1gQfyT_E6ZkPF40hhFPYzGqT1S_CKeaHA

BIBLIOGRAFIA

Rueda Francisco, J. *La Revolución de la Inteligencia Artificial en Recursos Humanos*. (2023)

Aacademica.org. <https://www.aacademica.org/francisco.javier/6.pdf>

Porter, M. E. (1996). *What is Strategy?* Harvard Business Review, 74(6), 61-78.

Chinchai, G. Lozada M. (2024). "Inteligencia Artificial en la Gestión de los Recursos

Humanos". Artículo publicado en Revista Climatológica. https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2024/07/Articulo-RCLIMCS24_Gina-Estrada-2.pdf

Hancock, B., Schaninger, B., & Yee, L. (2023, 5 junio). *La IA generativa y el futuro de los*

RRHH. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/destacados/la-ia-generativa-y-el-futuro-de-los-rrhh/es>

McKinsey & Company. (2023). *The Future of Work: AI and Automation in Human*

Resources. McKinsey Global Institute.

Moore, J. (2019). "Gestión del Talento Humano en la Era de la Inteligencia Artificial: Retos y Oportunidades en el Entorno Laboral".

https://www.researchgate.net/publication/377076404_Gestion_del_talento_humano_en_la_era_de_la_inteligencia_artificial_retos_y_oportunidades_en_el_entorno_laboral

Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard*

Business Review, 96(1), 108–116.

EAFIT. (2023). *La inteligencia artificial como herramienta en la gestión del talento humano:*

una mirada desde Colombia [Trabajo de grado, Universidad EAFIT]. Repositorio

Institucional EAFIT. <https://repository.eafit.edu.co/items/1d63e6d7-61b2-4f0c-a333-0a8a30b366a9>

Eubanks, V. (2019). *Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor*. St. Martin's Press.

Moore, P. (2019). *The Quantified Self in Precarity: Work, Technology and What Counts*. Routledge.

Rueda, L. (2023). Impacto de la inteligencia artificial en los procesos estratégicos de recursos humanos. *Revista Gestión Organizacional*, 18(1), 25–38.

CosmeticsDesign-Europe. (2018, noviembre 8). L'Oréal rolls out AI chatbot for recruitment. William Reed Ltd. <https://www.cosmeticsdesign-europe.com/Article/2018/11/08/L-Oreal-rolls-out-AI-chatbot-for-recruitment>

SAP. (2024). *Cómo usar la inteligencia artificial para transformar los recursos humanos*. <https://www.sap.com/latinamerica/resources/ai-for-hr>

Universidad del CESA. (2022). *Impacto de la inteligencia artificial en el reclutamiento del talento humano* [Trabajo de grado, CESA]. Repositorio CESA. <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/5599>

HumanSmart. (2023). *¿Cuál es el impacto de la inteligencia artificial en la gestión del talento en la era digital?* Recuperado de <https://humansmart.com.mx/articulos/articulo-cual-es-el-impacto-de-la-inteligencia-artificial-en-la-gestion-del-talento-en-la-era-digital-53649mail.humansmart.com.mx+2humansmart.com.mx+2humansmart.com.mx+2>

Crehana. (2023). *Cómo la inteligencia artificial está revolucionando la gestión de talento*. Recuperado de <https://www.crehana.com/blog/ia/como-la-inteligencia-artificial-esta-revolucionando-la-gestion-de-talento/>

UNESCO. (2021). *Recomendación sobre la ética de la inteligencia artificial*. Recuperado de

https://es.wikipedia.org/wiki/Recomendaci%C3%B3n_sobre_la_%C3%A9tica_de_la_inteligencia_artificial_de_la_UNESCO

Psico-Smart. (2023). La influencia de la inteligencia artificial en la diversidad e inclusión en

los procesos de selección: realidad o mito. Recuperado de <https://psico-smart.com/articulos/articulo-la-influencia-de-la-inteligencia-artificial-en-la-diversidad-e-inclusion-en-los-procesos-de-seleccion-realidad-o-mito-190257>