

Inteligencia artificial y empleabilidad en el departamento de talento humano en empresas de servicios de la ciudad de Quito en el año 2026

Artificial intelligence and employability in the human talent department in service companies in the city of Quito in the year 2026

Jonathan Israel Castillo Verdezoto^{1*} Orcid: <https://orcid.org/0009-0006-4488-5535>

Elsita Margoth Chávez García² Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7290-1623>

¹Ingeniero Comercial. Universidad Estatal de Bolívar (UEB), Guaranda, provincia de Bolívar, Ecuador.

²Magíster en Gestión de Marketing y Servicio al Cliente. Doctora en Gerencia. Universidad Estatal de Bolívar (UEB), Guaranda, provincia de Bolívar, Ecuador. Correo electrónico: emchavez@ueb.edu.ec

*Autor para la correspondencia: jocastillo@mailles.ueb.edu.ec

RESUMEN

La investigación analizó la influencia de la inteligencia artificial en la empleabilidad del talento humano en empresas de servicios de Quito. Se empleó un enfoque cuantitativo descriptivo-correlacional; la recolección de datos se realizó mediante un cuestionario estructurado aplicado a 80 trabajadores. Se evaluaron el uso de herramientas de inteligencia artificial, la automatización de procesos y el apoyo a la gestión del talento humano, así como competencias laborales, adaptabilidad al cambio y oportunidades de desarrollo profesional. Los resultados evidencian que los trabajadores perciben favorablemente la incorporación de tecnologías inteligentes en sus entornos laborales, destacando su aporte al fortalecimiento de habilidades digitales, la eficiencia organizacional y la adaptación tecnológica. Se concluye que la inteligencia artificial fortalece la empleabilidad del talento humano cuando su implementación se acompaña de procesos de capacitación orientados al desarrollo profesional.

Palabras clave: inteligencia artificial; empleabilidad; talento humano; transformación digital.

ABSTRACT

This research analyzed the influence of artificial intelligence on the employability of human talent in service companies in Quito. A descriptive-correlational quantitative approach was used; data collection was carried out through a structured questionnaire administered to 80 employees. The use of artificial intelligence tools, process automation, and support for human talent management were evaluated, as well as job skills, adaptability to change, and professional development opportunities. The results show that employees perceive the incorporation of intelligent technologies in their work environments favorably, highlighting their contribution to strengthening digital skills, organizational efficiency, and technological adaptation. It is concluded that artificial intelligence strengthens the employability of human talent when its implementation is accompanied by training processes focused on professional development.

Keywords: artificial intelligence; employability; human talent; digital transformation.

Recibido: 14/05/2026

Aceptado: 20/06/2026

INTRODUCCIÓN

La era actual, está caracterizada por una evolución tecnológica que, sin dudas, ha transformado la vida cotidiana y los procesos humanos, unido a los cambios significativos en la forma en que las organizaciones desarrollan sus procesos productivos, administrativos y estratégicos. En consecuencia, la incorporación de tecnologías ha impulsado nuevas dinámicas organizacionales que se utilizan para mejorar la eficiencia, la competitividad y la capacidad de adaptación de las empresas frente a entornos cada vez más complejos. Entre estas tecnologías, la inteligencia artificial (IA) se posiciona como una herramienta eficaz para optimizar procesos, analizar grandes volúmenes de información y apoyar la toma de decisiones en diferentes áreas de la gestión empresarial (Montoya, 2025; Tames et al., 2020).

Desde el ámbito organizacional, la inteligencia artificial desempeña un papel relevante en la gestión del talento humano pues su implementación posibilita automatizar procesos administrativos, mejorar los sistemas de selección y evaluación de personal, así como

fortalecer los mecanismos de capacitación y desarrollo de competencias laborales. De acuerdo con Briones et al., (2025), la integración de tecnologías basadas en inteligencia artificial en la gestión de recursos humanos está transformando las estructuras organizacionales, generando nuevas oportunidades para la optimización de los procesos de gestión del talento y el desarrollo de habilidades adaptadas a los entornos digitales.

En este orden de ideas, pero en el contexto Latinoamericano, la utilización de inteligencia artificial está generando cambios significativos en la forma en que las empresas gestionan el empleo y las competencias laborales. Los autores, Estrada et al., (2025) destacan que la inteligencia artificial se ha convertido en un factor esencial para la modernizar los procesos de gestión del talento humano, debido a que permite el uso de herramientas tecnológicas para facilitar la toma de decisiones estratégicas que están relacionadas con el reclutamiento, la capacitación y la evaluación del desempeño de los trabajadores.

Sin embargo, la utilización de estas tecnologías también tiene desafíos para el mercado laboral, por ejemplo; la automatización de ciertas tareas y la transformación de los procesos productivos generan la necesidad de que los trabajadores desarrollen nuevas habilidades y competencias que les permitan adaptarse a los cambios tecnológicos. En este contexto, el concepto de empleabilidad adquiere una relevancia central, ya que se relaciona con la capacidad de los individuos para acceder, mantenerse y progresar en el mercado laboral a partir del desarrollo de competencias profesionales, habilidades sociales y capacidades de adaptación al cambio (Rabanal et al., 2020).

Al analizar el término de empleabilidad, se afirma que ella depende de la formación académica de los trabajadores y también de su capacidad para responder a las transformaciones tecnológicas y organizacionales que caracterizan a la economía digital. Al respecto, los autores Hoyos et al., (2024) señalan que la incorporación de competencias digitales y tecnológicas asociadas a la denominada industria 4.0 contribuye significativamente al fortalecimiento de la empleabilidad, la productividad y la innovación dentro de las organizaciones.

En Ecuador, este proceso también se ha evidenciado especialmente en el sector servicios, donde la digitalización de procesos administrativos y de atención al cliente ha impulsado una necesaria incorporación de herramientas tecnológicas con el fin de mejorar la eficiencia organizacional. La autora Yáñez, (2024) con su estudio analizado en el contexto ecuatoriano, señala que la integración de tecnologías basadas en inteligencia

artificial puede contribuir al fortalecimiento de la gestión empresarial y al desarrollo de competencias profesionales en los trabajadores.

No obstante, la implementación de estas tecnologías también plantea interrogantes sobre sus efectos en la estabilidad laboral y en las oportunidades de desarrollo profesional. A consideración del autor Tenés, (2023), la incorporación de sistemas inteligentes dentro de las organizaciones tiende a transformar las funciones laborales, automatizando algunas tareas y demandando mayores niveles de conocimiento especializado.

Por todo lo anterior, es importante el análisis de cómo la incorporación de la inteligencia artificial se relaciona con la empleabilidad del talento humano en contextos empresariales específicos. En particular, surge el interés por comprender la realidad de las empresas de servicios de la ciudad de Quito, donde la transformación digital comienza a formar parte de los procesos organizacionales. A partir de esta problemática, la investigación se plantea responder a las siguientes preguntas: ¿Cuál es el nivel de uso de la inteligencia artificial en las empresas de servicios de la ciudad de Quito? ¿Cómo se caracteriza la empleabilidad del talento humano en las empresas de servicios de Quito? ¿Qué relación existe entre el uso de la inteligencia artificial y la empleabilidad del talento humano en las empresas de servicios de Quito?

En correspondencia con estas interrogantes, el estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre el uso de la inteligencia artificial y la empleabilidad del talento humano en empresas de servicios de la ciudad de Quito. Para ello, se propone identificar el nivel de uso de la inteligencia artificial en dichas organizaciones, describir las características de la empleabilidad del talento humano y determinar la relación existente entre ambas variables.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Inteligencia artificial en la gestión organizacional

La inteligencia artificial (IA) se ha consolidado como una de las tecnologías más influyentes en la transformación digital de las empresas, gracias a su capacidad para analizar grandes volúmenes de información, automatizar tareas y apoyar la toma de decisiones (Tames et al., 2020). Desde una perspectiva organizacional, su alcance va más allá de la automatización técnica, integrándose en la gestión del talento humano, el análisis de desempeño y la planificación estratégica (Montoya, 2025). En este sentido, Briones Pincay et al., (2025), destacan que la IA optimiza los procesos de reclutamiento mediante el análisis automatizado de perfiles, mientras que Estrada et al., (2025), señalan

que moderniza los sistemas de gestión de recursos humanos en América Latina. No obstante, su implementación exige cambios en la cultura organizacional y en las competencias laborales, pues los trabajadores deben adaptarse a entornos cada vez más digitalizados (Iglesias & Pecker, 2024).

Empleabilidad del talento humano

La empleabilidad se entiende como la capacidad de las personas para acceder, mantenerse y progresar en el mercado laboral a partir de conocimientos, habilidades y actitudes que les permiten adaptarse al entorno profesional (Ibarra & Santamaría, 2024). Esta capacidad incluye habilidades técnicas, comunicación, pensamiento crítico y, en el contexto actual, competencias tecnológicas asociadas a la transformación digital (Rabanal et al., 2020); Hoyos et al., 2024). En el caso ecuatoriano Quishpe, (2025) señala que la empleabilidad depende de la articulación entre la formación académica y las demandas del mercado laboral, especialmente en contextos de cambio tecnológico.

Relación entre inteligencia artificial y empleabilidad

La incorporación de sistemas inteligentes puede generar efectos positivos en las competencias laborales y las oportunidades de desarrollo profesional (Montoya, 2025). embargo, también implica la reconfiguración de perfiles profesionales y una mayor demanda de habilidades especializada (Tenés, 2023; Bermúdez et al., (2025). En Ecuador, particularmente en el sector servicios, la digitalización ha impulsado la adopción de herramientas tecnológicas que contribuyen a mejorar la eficiencia organizacional y fortalecer las competencias del talento humano (Yáñez, 2024), evidenciando que la relación entre IA y empleabilidad es clave para comprender los cambios del mercado laboral en la era digital.

METODOLOGÍA Y MÉTODOS

Este artículo, se desarrolló utilizando un enfoque cuantitativo, por considerarlo el más conveniente para analizar la relación existente entre el uso de la inteligencia artificial y la empleabilidad del talento humano a partir de la medición objetiva de variables y del análisis estadístico de los datos obtenidos.

En cuanto al tipo de investigación, el estudio es de carácter descriptivo y correlacional. Por un lado, se considera descriptivo porque permite caracterizar el nivel de uso de la

inteligencia artificial en las empresas del sector de servicios y describir las características relacionadas con la empleabilidad del talento humano en este contexto. Por otro lado, tiene un alcance correlacional, ya que busca determinar si existe relación entre el uso de la inteligencia artificial y la empleabilidad del talento humano, sin pretender establecer relaciones de causa y efecto. También se utilizó el diseño no experimental y de corte transversal, debido a que la información fue recolectada en un único momento.

Las variables que se consideraron para el estudio fueron: la inteligencia artificial, asumida como variable independiente, y la empleabilidad del talento humano, considerada como variable dependiente. Con el propósito de analizar estas variables de manera adecuada, se realizó un proceso de operacionalización, mediante el cual se definieron dimensiones e indicadores que permitieran su medición. En el caso de la variable inteligencia artificial, se consideraron dimensiones relacionadas con el uso de herramientas de inteligencia artificial en los procesos organizacionales, la automatización de tareas laborales y el apoyo de estas tecnologías en la gestión del talento humano, particularmente en actividades como el reclutamiento, la selección, la capacitación y la evaluación del desempeño. En cuanto a la variable empleabilidad del talento humano, se analizaron aspectos vinculados con el desarrollo de competencias laborales, especialmente aquellas relacionadas con habilidades técnicas y digitales necesarias para desenvolverse en entornos laborales cada vez más tecnológicos. Basado en esta operacionalización se estructuró un cuestionario con escala tipo Likert, que permitió obtener los datos que se utilizaron en el análisis estadístico.

El área de estudio corresponde a empresas del sector de servicios ubicadas en la ciudad de Quito, uno de los principales centros económicos y empresariales del Ecuador. Este sector presenta una creciente incorporación de herramientas tecnológicas en sus procesos organizacionales, lo que lo convierte en un contexto adecuado para analizar la relación entre inteligencia artificial y empleabilidad del talento humano. La población de estudio está conformada por trabajadores que forman parte del talento humano de empresas del sector de servicios, vinculados a distintas áreas como atención al cliente, servicios administrativos, asesoría profesional, servicios financieros y servicios tecnológicos.

Debido a la amplitud del sector y a las limitaciones de acceso a todas las organizaciones, se trabajó con una muestra de 80 trabajadores, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la selección se tuvieron presente características tales como; la accesibilidad, disponibilidad y participación voluntaria en la investigación.

Se incluyeron trabajadores vinculados a empresas del sector servicios que utilizan herramientas tecnológicas en sus procesos organizacionales, mientras que se excluyó al personal externo o a trabajadores que no tuvieran relación directa con las actividades organizacionales analizadas.

En relación con los procedimientos de investigación, el proceso metodológico se desarrolló en varias etapas. En una primera fase se realizó una revisión conceptual y documental que permitió definir las variables, dimensiones e indicadores del estudio. Posteriormente, se diseñó un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, elaborado a partir de las variables y dimensiones previamente identificadas. Este instrumento fue aplicado a los trabajadores que conformaron la muestra del estudio, ya sea de manera presencial o a través de medios digitales, procurando brindar instrucciones claras y garantizar la comprensión de cada una de las preguntas.

Una vez recolectada la información, los datos fueron organizados y codificados para su procesamiento mediante el programa estadístico SPSS versión 25. El análisis de la información se realizó en dos etapas. En primer lugar, se aplicó estadística descriptiva, utilizando frecuencias y porcentajes para describir el comportamiento de cada variable y sus dimensiones. En segundo lugar, con el propósito de dar cumplimiento al alcance correlacional del estudio, se calculó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre los puntajes medios de la variable inteligencia artificial y la variable empleabilidad del talento humano, por considerarse la prueba más adecuada para datos obtenidos mediante escala tipo Likert.

Durante todo el proceso investigativo se respetaron principios éticos fundamentales. La participación de los trabajadores fue voluntaria y se informó previamente a los participantes sobre los objetivos del estudio y el uso académico de la información recopilada. Se garantizó en todo momento la confidencialidad y el anonimato de los datos proporcionados, evitando cualquier tipo de identificación personal o institucional. Asimismo, la información obtenida fue utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación, procurando no generar ningún tipo de afectación laboral o personal a los participantes. De esta manera, el estudio se desarrolló bajo principios de respeto, responsabilidad y transparencia, coherentes con los valores que orientan la gestión del talento humano.

RESULTADOS

Se presentan los resultados de la presente investigación, derivados del análisis de la información recopilada a través del cuestionario aplicado a trabajadores de empresas del sector de servicios en la ciudad de Quito. Como se mencionó en la sección metodológica, el análisis se desarrolló utilizando estadística descriptiva para el cumplimiento del objetivo central de identificar tendencias relacionadas con el uso de la inteligencia artificial en los entornos laborales y su relación con la empleabilidad del talento humano.

Tabla 1. Caracterización de la muestra

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	40	50%
Hombre	40	50%
Atención al cliente	15	18,80%
Servicio administrativo	15	18,80%
Asesoría profesional	17	21,30%
Servicios financieros	13	16,30%
Servicios tecnológicos	20	25%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en SPSS.

En la Tabla 2 se presentan los resultados relacionados con la percepción de los trabajadores sobre la automatización de procesos mediante el uso de inteligencia artificial en las empresas del sector servicios de la ciudad de Quito.

Tabla 2. Percepción sobre la automatización de procesos mediante inteligencia artificial

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	10%
En desacuerdo	8	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	40%
De acuerdo	16	20%
Totalmente de acuerdo	16	20%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en SPSS.

Los resultados que se derivan de la tabla 2 en relación con la automatización de procesos mediante inteligencia artificial, identifican que el 40 % de los trabajadores mantiene una postura neutral respecto a la implementación de estas herramientas en sus actividades laborales. Asimismo, el 40 % manifiesta una percepción favorable, distribuida entre quienes están de acuerdo (20 %) y totalmente de acuerdo (20 %). Por otro lado, el 20 % restante expresa desacuerdo o total desacuerdo, lo que evidencia que, aunque existe una

percepción moderadamente positiva hacia la automatización de procesos, aún persisten ciertos niveles de incertidumbre frente a la incorporación de estas tecnologías en el entorno laboral.

Los resultados relacionados con la percepción de los trabajadores sobre el apoyo de la inteligencia artificial en los procesos de gestión del talento humano dentro de las empresas de servicios de la ciudad de Quito se presentan en la tabla 3.

Tabla 3. Percepción sobre el apoyo de la inteligencia artificial en la gestión del talento humano

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	30%
De acuerdo	32	40%
Totalmente de acuerdo	16	20%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en SPSS.

La tabla 3 muestra resultados mayoritariamente favorable respecto al uso de inteligencia artificial en la gestión del talento humano. El 40 % de los trabajadores manifiesta estar de acuerdo con que las herramientas tecnológicas contribuyen al desarrollo y evaluación del personal, mientras que el 20 % expresa estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 30 % mantiene una postura neutral frente a este aspecto, lo que podría indicar que en algunas organizaciones el uso de estas herramientas aún se encuentra en etapas iniciales de implementación.

En la Tabla 4 se presentan los resultados relacionados con la percepción de los trabajadores respecto al desarrollo de competencias laborales en un entorno influenciado por el uso de tecnologías inteligentes dentro de las empresas de servicios de la ciudad de Quito.

Tabla 4. Competencias laborales del talento humano en entornos con tecnologías inteligentes

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	20%
De acuerdo	40	50%
Totalmente de acuerdo	24	30%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en SPSS.

Esta representación permite comprender que la mayoría de los trabajadores cree poseer las competencias necesarias para desempeñarse en entornos laborales caracterizados por el uso de tecnologías inteligentes. El 50 % de los participantes manifiesta estar de acuerdo

con esta afirmación, mientras que un 30 % expresa estar totalmente de acuerdo, reflejando positivamente la percepción respecto al desarrollo de habilidades digitales dentro de las organizaciones.

En la Tabla 5 se presentan los resultados relacionados con la adaptabilidad de los trabajadores frente a los cambios tecnológicos asociados al uso de inteligencia artificial dentro de las empresas de servicios de la ciudad de Quito.

Tabla 5. Adaptabilidad del talento humano frente a los cambios tecnológicos

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	20%
De acuerdo	40	50%
Totalmente de acuerdo	24	30%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en SPSS.

Los resultados reflejan que la mayoría de los trabajadores muestra una actitud favorable frente a los cambios tecnológicos dentro de las organizaciones. El 50 % de los participantes manifiesta estar de acuerdo con su capacidad de adaptación a las nuevas herramientas tecnológicas, mientras que el 30 % expresa estar totalmente de acuerdo. De lo anterior se infiere que una proporción importante del talento humano se percibe preparado para enfrentar los procesos de transformación digital impulsados por la inteligencia artificial. No obstante, aún existen desafíos en la consolidación de habilidades que permitan una adaptación plena a los cambios tecnológicos y esto queda demostrado con el 20 % de los encuestados que mantienen una postura neutral.

En la Tabla 6 se presentan los resultados relacionados con la percepción de los trabajadores sobre las oportunidades de desarrollo profesional asociadas al uso de tecnologías inteligentes dentro de las empresas de servicios de la ciudad de Quito.

Tabla 6. Oportunidades de desarrollo profesional en entornos con inteligencia artificial

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	30%
De acuerdo	33	41,30%
Totalmente de acuerdo	23	28,70%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en SPSS.

Analizando los resultados anteriores se observa que la percepción fue favorable en correspondencia con las oportunidades de desarrollo profesional asociadas al uso de tecnologías inteligentes dentro de las organizaciones. El 41,30 % de los trabajadores está

de acuerdo con que la implementación de herramientas tecnológicas contribuye a mejorar sus oportunidades de crecimiento laboral, mientras que el 28,70 % expresa estar totalmente de acuerdo. Mientras el 30 % de los participantes mantiene una posición neutral, lo que podría indicar que, aunque se reconocen beneficios potenciales derivados de la inteligencia artificial, aún existen percepciones diversas sobre su impacto directo en la estabilidad y proyección profesional de los trabajadores.

Los resultados anteriormente expuestos, identifican una tendencia general hacia una percepción favorable respecto a la incorporación de tecnologías basadas en inteligencia artificial en el entorno laboral. Los trabajadores reconocen que estas herramientas contribuyen a la optimización de procesos organizacionales, al fortalecimiento de competencias laborales y a la adaptación frente a los cambios tecnológicos que experimentan las organizaciones. Asimismo, se observa que una proporción importante de los participantes percibe que la inteligencia artificial puede generar oportunidades de desarrollo profesional, aunque también se evidencian posiciones neutrales que reflejan la existencia de percepciones diversas sobre el impacto de estas tecnologías en la estabilidad y proyección laboral. De lo anterior se puede generalizar la sugerencia que la implementación de inteligencia artificial en las empresas del sector servicios, implica transformaciones tecnológicas y también desafíos relacionados con la formación, la gestión del talento humano y la adaptación de los trabajadores a nuevos escenarios laborales.

En la Tabla 7 se presentan los resultados del análisis correlacional entre las dos variables del estudio.

Tabla 7. Correlación de Spearman entre inteligencia artificial y empleabilidad del talento humano

Variable	N	Media	D.E.	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)
Inteligencia Artificial	80	3,97	0,52	0,687**	0
Empleabilidad del Talento Humano	80	4	0,38		

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en SPSS.

Con los resultados se percibe que existe una correlación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre el uso de la inteligencia artificial y la empleabilidad del talento humano (Rho de Spearman = 0,687; $p = 0,000 < 0,05$). Este hallazgo permite confirmar que, a medida que se incrementa la percepción favorable sobre el uso de herramientas de inteligencia artificial en las organizaciones, también aumenta la percepción positiva respecto a la empleabilidad del talento humano, en aspectos relacionados con el desarrollo de competencias laborales, la adaptabilidad al cambio tecnológico y las oportunidades de desarrollo profesional. De esta manera, se da respuesta al objetivo correlacional planteado en la investigación, confirmando la existencia de una relación positiva y significativa entre ambas variables.

DISCUSIÓN

Los resultados evidencian que la incorporación de tecnologías basadas en inteligencia artificial está generando cambios importantes en la dinámica laboral de las empresas de servicios de Quito, reflejándose en una percepción moderadamente positiva de los trabajadores respecto a la automatización de procesos, el desarrollo de competencias laborales y las oportunidades de crecimiento profesional. Si bien un grupo significativo reconoce que la IA contribuye a mejorar la eficiencia en las actividades laborales, una proporción importante mantiene una postura neutral, lo que coincide Tenés, (2023), quien advierte que la automatización genera incertidumbre entre los trabajadores cuando no existe suficiente información o capacitación sobre el uso de estas tecnologías.

Por otra parte, los resultados relacionados con el apoyo de la inteligencia artificial en la gestión del talento humano evidencian una percepción mayoritariamente favorable entre los trabajadores. La mayoría de los participantes considera que las herramientas tecnológicas pueden contribuir al desarrollo profesional y a la mejora de los procesos de evaluación y selección de personal. Este resultado se encuentra en concordancia con lo expuesto por Briones et al., (2025), quienes sostienen que la inteligencia artificial está transformando la gestión del talento humano al facilitar procesos de reclutamiento, análisis de desempeño y planificación del desarrollo profesional dentro de las organizaciones.

Asimismo, en lo que respecta al desarrollo de competencias laborales, los resultados indican que la mayoría de los trabajadores considera que posee las habilidades necesarias para desempeñarse en entornos laborales caracterizados por el uso de tecnologías inteligentes. Este planteamiento coincide con lo señalado por Hoyos et al., (2024), quienes destacan que la adopción de tecnologías asociadas a la industria 4.0 impulsa el desarrollo de competencias digitales, la innovación y la mejora de la productividad dentro de las organizaciones.

En cuanto a la adaptabilidad al cambio tecnológico, los resultados reflejan que la mayoría de los trabajadores manifiesta estar preparada para enfrentar las transformaciones derivadas de la incorporación de tecnologías inteligentes en el entorno laboral. Este hallazgo sugiere que el talento humano muestra una disposición favorable hacia los procesos de innovación tecnológica. En este sentido, Iglesias & Pecker, (2024) señalan que la transformación digital en las organizaciones genera cambios estructurales en las dinámicas laborales, lo que exige que los trabajadores desarrollen capacidades de aprendizaje continuo y adaptación permanente frente a nuevos escenarios tecnológicos. Por otro lado, los resultados relacionados con las oportunidades de desarrollo profesional indican que una proporción considerable de trabajadores percibe que la implementación de tecnologías inteligentes puede contribuir a mejorar sus perspectivas de crecimiento laboral. Este resultado respalda lo planteado por Montoya, (2025), quien sostiene que la inteligencia artificial no debe entenderse únicamente como un mecanismo de automatización de tareas, sino también como una herramienta capaz de generar nuevas oportunidades de desarrollo profesional mediante la creación de nuevos perfiles laborales y el fortalecimiento de competencias tecnológicas.

De manera complementaria, Estrada et al., (2025) señalan que en el contexto latinoamericano la incorporación de inteligencia artificial en los procesos organizacionales está modificando gradualmente las dinámicas del mercado laboral, generando nuevos desafíos para la formación profesional y la gestión del talento humano. En este sentido, las organizaciones enfrentan el reto de promover procesos de capacitación que permitan a los trabajadores adaptarse a los cambios tecnológicos sin afectar su estabilidad laboral.

En el contexto ecuatoriano, Yáñez, (2024), señala que el impacto de las tecnologías inteligentes depende de cómo las organizaciones gestionan los procesos de innovación y capacitación, lo que se alinea con los resultados de esta investigación, donde la mayoría

de los trabajadores reconoce el potencial de la IA para mejorar la eficiencia organizacional, fortalecer las competencias profesionales y generar nuevas oportunidades de desarrollo laboral, consolidándola como un elemento relevante en la gestión del talento humano en las empresas de servicios de Quito.

CONCLUSIONES

La presente investigación permitió analizar la influencia de la inteligencia artificial en la empleabilidad del talento humano dentro de empresas del sector servicios de la ciudad de Quito. Los resultados evidencian que la incorporación de tecnologías inteligentes en los procesos organizacionales está generando transformaciones progresivas en la dinámica laboral, particularmente en aspectos relacionados con la automatización de tareas, el desarrollo de competencias digitales y la adaptación de los trabajadores a entornos tecnológicos.

En términos generales, los trabajadores perciben de manera favorable la integración de herramientas basadas en inteligencia artificial en sus actividades laborales. La mayoría de los participantes reconoce que estas tecnologías contribuyen a mejorar la eficiencia de los procesos de trabajo y a fortalecer sus capacidades profesionales. Asimismo, se observa una disposición positiva del talento humano para adaptarse a los cambios tecnológicos, lo que refleja la importancia del aprendizaje continuo y la actualización de competencias en el contexto de la transformación digital.

Por otra parte, los resultados también muestran que la inteligencia artificial puede generar nuevas oportunidades de desarrollo profesional dentro de las organizaciones, siempre que su implementación esté acompañada de estrategias adecuadas de capacitación y gestión del talento humano. En este sentido, el fortalecimiento de las competencias digitales y la promoción de procesos de formación permanente se convierten en factores clave para aprovechar los beneficios de estas tecnologías.

Se termina con la idea de que la inteligencia artificial debe entenderse como un mecanismo de automatización de procesos, pero también como una herramienta estratégica que puede contribuir al fortalecimiento de la empleabilidad del talento humano. Por ello, las organizaciones deben promover políticas de innovación tecnológica

acompañadas de programas de desarrollo profesional que permitan a los trabajadores adaptarse de manera efectiva a los nuevos escenarios laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bermúdez Holguín, B. Y., Hernández Arévalo, J. A., & Ocampo Orozco, J. D. (2025). *Transformación del empleo por adopción de inteligencia artificial en los sectores manufactura, salud y financiero en Colombia (2020–2024): Un análisis desde la ingeniería industrial* [bachelorThesis]. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/7965>
- Briones Pincay, C., Segura Ramos, I., Rivera Guerrero, A., & Reigosa Lara, A. (2025). El impacto de la inteligencia artificial en la gestión del talento humano: Oportunidades, desafíos y transformación organizacional. *593 Digital Publisher CEIT*, 10(4), 139-156. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10287474>
- Estrada Chica, Y. L., Jimenez Vega, C. A., & Gómez Ramírez, D. M. (2025). Inteligencia artificial en la gestión del talento y de los recursos humanos en América Latina: Estudio de revisión. *Revista Multidisciplinar Epistemología de las Ciencias*, 2(4), 1145-1169. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10478376>
- Hoyos, H. A., García, N. C., Izquierdo, A. G., López, V. L., & Acuña, K. R. (2024). Impacto de la Adopción de Competencias Digitales y Tecnológicas de la Industria 4.0 en la Productividad, Empleabilidad, Innovación y Sostenibilidad Económica en Sectores Industriales: Un Análisis Comparativo con Competencias Laborales Tradicionales. *Gestión de Operaciones Industriales*, 3(2), 24-37. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/RINGIND/article/view/6217>
- Ibarra Cerón, A. F., & Santamaría Ramos, J. A. (2024). Factores de Empleabilidad en la Sociedad: Análisis Sistemático de la Investigación Científica. *Revista Científica de Salud y Desarrollo Humano*, 5(4), 1738-1781. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i4.424>
- Iglesias, L., & Pecker Fasce, I. (2024). *Análisis del cambio organizacional y su impacto en el capital humano ante la implementación de tecnologías 4.0* [Thesis, Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ingeniería; Argentina]. <https://rinfi.fi.mdp.edu.ar/xmlui/handle/123456789/988>

- Montoya, C. (2025). *Inteligencia artificial aplicada a las organizaciones*. Ediciones de la U.
- Quishpe Guamán, E. E. (2025). *La empleabilidad de los graduados de la carrera de Gestión del Talento Humano de la Universidad Técnica de Cotopaxi* [Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)]. <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/123456789/14265>
- Rabanal Oyarce, R., Huamán Muñoz, C. R., Murga Valderrama, N. L., & Chauca Valqui, P. (2020). Desarrollo de competencias personales y sociales para la inserción laboral de egresados universitarios. *Revista de ciencias sociales*, 26(2), 250-258. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7500756>
- Tames, L. A. L., Campos, B. C., & Navarro, F. A. C. (2020). Inteligencia Artificial para la transformación digital en toma de decisiones. *Tecnología Vital*, 1(7). <https://revistas.ulatina.ac.cr/index.php/tecnologiavital/article/view/337>
- Tenés Trillo, E. (2023, junio). *Impacto de la inteligencia artificial en las empresas* [Info:eu-repo/semantics/bachelorThesis]. E.T.S. de Ingenieros Informáticos (UPM). <https://oa.upm.es/75532/>
- Yáñez Asimbaya, S. S. (2024). *Plan de mejora para el servicio post venta de la empresa DY Seguros ubicada en la ciudad de Quito incorporando inteligencia artificial* [masterThesis, Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Israel]. <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/4158>

Declaración de conflicto de interés

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses

Contribución de autoría

- Jonathan Israel Castillo Verdezoto:** Conceptualización, Metodología, Análisis formal, Investigación, Redacción: preparación del borrador original, Redacción: revisión y edición
- Elsita Margoth Chávez García:** Conceptualización, Metodología, Análisis formal, Investigación, Redacción: preparación del borrador original, Redacción: revisión y edición