

TALENTO HUMANO E INTELIGENCIA ARTIFICIAL. CASO DE ESTUDIO SUPERMERCADO

Arnaldo Andrés Matos Arcila
andres.matos272@gmail.com

Psicólogo

Vicepresidencia de Talento Humano
Excelsior Gama Supermercados C.A.

Resumen

La integración de la inteligencia artificial en la gestión del talento humano representa un desafío contemporáneo significativo para las organizaciones, especialmente en el sector de supermercados, donde la necesidad de optimizar operaciones contrasta con la resistencia y el desconocimiento del personal. De allí que el objetivo del artículo es analizar el nivel de conocimiento y la percepción respecto a la implementación de la inteligencia artificial que manejan los empleados del supermercado caso de estudio. La metodología empleada consistió en un enfoque cuantitativo, mediante la aplicación de un cuestionario dicotómico de seis preguntas a una muestra de doce trabajadores del supermercado caso de estudio. Los resultados revelaron una brecha digital sustancial, evidenciada por el hecho de que el noventa por ciento de los encuestados desconoce los conceptos de inteligencia artificial y la totalidad de la muestra afirma no haber recibido capacitación al respecto, aunque el setenta por ciento reconoce que estas tecnologías podrían mejorar su eficiencia laboral, coexistiendo esta percepción con un temor generalizado al reemplazo de sus puestos de trabajo. En conclusión, existe una paradoja entre el reconocimiento del potencial tecnológico y la vulnerabilidad sentida por la falta de formación, lo que hace imperativa la formulación de estrategias de capacitación continua y comunicación transparente para mitigar la resistencia al cambio, garantizando así una transición tecnológica ética y sostenible que empodere al talento humano en lugar de marginarlo.

94

Palabras clave: Adaptabilidad, Capacitación, Inteligencia artificial, Resistencia al cambio, Talento humano.

HUMAN TALENT AND ARTIFICIAL INTELLIGENCE: A SUPERMARKET CASE STUDY

Abstract

The integration of artificial intelligence into human talent management represents a significant contemporary challenge for organizations, especially in the supermarket sector, where the need to optimize operations contrasts with the resistance and lack of knowledge among staff. Therefore, the objective of this article is to analyze the level of knowledge and perception regarding the implementation of artificial intelligence among employees of the supermarket in this case study. The methodology employed consisted of a quantitative approach, using a dichotomous questionnaire of six questions administered to a sample of twelve supermarket employees. The results revealed a substantial digital divide, evidenced by the fact that ninety percent of respondents were unfamiliar with the concepts of artificial

intelligence, and the entire sample stated they had not received any training on the subject. Although seventy percent recognized that these technologies could improve their work efficiency, this perception coexisted with a widespread fear of job replacement. In conclusion, a paradox exists between the recognition of technological potential and the perceived vulnerability stemming from a lack of training. This makes it imperative to formulate strategies for continuous training and transparent communication to mitigate resistance to change, thereby ensuring an ethical and sustainable technological transition that empowers human talent instead of marginalizing it.

Keywords: Adaptability, Training, Artificial intelligence, Resistance to change, Human talent.

TALENTS HUMAINS ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE: UNE ÉTUDE DE CAS DANS UN SUPERMARCHÉ

Résumé

L'intégration de l'intelligence artificielle à la gestion des talents représente un défi majeur pour les organisations contemporaines, notamment dans le secteur de la grande distribution, où la nécessité d'optimiser les opérations se heurte à la résistance et au manque de connaissances du personnel. Cet article vise donc à analyser le niveau de connaissances et la perception de l'intégration de l'intelligence artificielle parmi les employés d'un supermarché, dans le cadre de cette étude de cas. La méthodologie employée repose sur une approche quantitative, utilisant un questionnaire dichotomique de six questions administré à un échantillon de douze employés. Les résultats révèlent une importante fracture numérique : 90 % des répondants ne connaissent pas les concepts de l'intelligence artificielle et aucun n'a déclaré avoir reçu de formation sur le sujet. Si 70 % reconnaissent que ces technologies pourraient améliorer leur efficacité au travail, cette perception s'accompagne d'une crainte généralisée de perdre son emploi. En conclusion, un paradoxe existe entre la reconnaissance du potentiel technologique et la vulnérabilité perçue liée au manque de formation. Il est donc impératif d'élaborer des stratégies de formation continue et de communication transparente afin d'atténuer les résistances au changement, et ainsi garantir une transition technologique éthique et durable qui valorise le talent humain au lieu de le marginaliser.

95

Mots-clés: Adaptabilité, Formation, Intelligence artificielle, Résistance au changement, Talent humain.

Introducción

El entorno corporativo actual exige que las organizaciones operen bajo los más altos estándares de eficiencia e innovación tecnológica para garantizar su competitividad. En este sentido, la inteligencia artificial se ha posicionado como una herramienta fundamental para optimizar procesos y transformar la gestión empresarial (Gobierno de España, 2023).

Sin embargo, la realidad de muchos sectores, particularmente en el ámbito de los supermercados, demuestra que la incorporación de estas tecnologías enfrenta barreras significativas relacionadas con el capital humano. El hecho observado es que, aunque las empresas adquieren nuevas herramientas tecnológicas, los empleados del área de recursos humanos carecen del conocimiento necesario para implementarlas adecuadamente, generando resistencia al cambio (Gavilanez-Vega, 2025).

La causa principal de esta situación radica en la ausencia de programas de capacitación efectivos y en la deficiente comunicación organizacional sobre los alcances reales de la automatización (OIT, 2023). Como consecuencia, se produce un estancamiento en la transformación digital, un aumento del estrés laboral por el temor al reemplazo y una subutilización de las plataformas tecnológicas que podrían facilitar las labores cotidianas (IBM, 2025).

Ante este panorama, resulta imperativo investigar qué conocimientos manejan los empleados sobre la inteligencia artificial y cómo perciben su implementación, con el fin de diseñar estrategias que promuevan un uso ético y seguro de estas innovaciones en los recursos humanos (González Larios, Varela Castro & Castillo Ruelas, 2025). De allí que el objetivo del artículo es analizar el nivel de conocimiento y la percepción respecto a la implementación de la inteligencia artificial que manejan los empleados del supermercado caso de estudio.

Revisión de la Literatura

La literatura reciente subraya que la gestión del talento humano está experimentando una evolución paradigmática impulsada por la inteligencia artificial. Según Briones-Pincay, Segura-Ramos, Rivera-Guerrero y Reigosa-Lara (2025), el impacto de estas tecnologías se refleja en la agilización de procesos rutinarios, permitiendo que los profesionales se concentren en tareas estratégicas. En concordancia, Garcés Moreira, López Hernández, Andrade Vera, Jaramillo García y Gómez Mielles (2025) destacan que la automatización de procesos es el fundamento para el progreso en la administración del personal.

No obstante, Lara Franco, Merino Pérez y Angulo Vélez (2025) advierten que este desarrollo organizacional sostenible requiere superar retos considerables, siendo la capacitación continua uno de los pilares esenciales para cerrar la brecha digital (Intel,

2024). Autores como Piña (2024) y Arnaiz (2026) enfatizan que la perspectiva del talento humano debe ser el centro de cualquier transformación, asegurando que la tecnología actúe como un complemento y no como una amenaza. Finalmente, diversas investigaciones especializadas señalan que la adaptación organizativa y la gestión ética son determinantes para evitar que el miedo al despido obstaculice la adopción de las nuevas tendencias tecnológicas corporativas (Aden, 2024; Buk, 2026; Enae, 2026; Personio, 2026; The Bridget, 2025).

Metodología

El artículo es producto de una investigación cuantitativa, diseñada para medir el nivel de conocimiento y la percepción sobre las herramientas tecnológicas contemporáneas. Para la recolección de los datos, se elaboró y aplicó un cuestionario estructurado compuesto por seis preguntas cerradas, con opciones de respuesta dicotómica correspondientes a afirmaciones o negaciones. Este instrumento de medición fue administrado a una muestra intencional conformada por doce trabajadores pertenecientes al supermercado caso de estudio, cuya distribución demográfica incluyó a tres individuos de género masculino y nueve de género femenino. La aplicación metódica de este instrumento permitió cuantificar las actitudes, el dominio conceptual y las carencias formativas del personal respecto a la integración de herramientas automatizadas en su entorno laboral cotidiano.

97

Resultados y Discusión

Tabla 1

Resultados del Cuestionario

No.	Items	Si		No	
		%	F	%	F
1	¿Posee usted conocimiento sobre la tecnología	20%	2	80%	10
2	¿Posee usted conocimiento sobre inteligencia artificial?	10%	1	90%	11
3	¿Has recibido capacitación sobre el uso de inteligencia artificial en tu trabajo?	-	-	100%	12
4	¿Crees que la inteligencia artificial puede mejorar la eficiencia en tu trabajo?	70%	8	30%	4
5	¿Te sientes amenazado por la implementación de inteligencia artificial en tu trabajo?	60%	5	40%	7

6	¿Consideras que la inteligencia artificial puede reemplazar tu trabajo en el futuro?	50%	6	50%	6
---	--	-----	---	-----	---

Los resultados derivados de la aplicación del cuestionario revelan un panorama de profunda desinformación y necesidad de intervención inmediata. En primer lugar, se evidenció una marcada brecha digital general, ya que el ochenta por ciento de los encuestados manifestó no poseer conocimientos básicos sobre tecnología. Esta carencia se agudiza al abordar conceptos específicos, dado que el noventa por ciento admitió desconocer por completo la noción de inteligencia artificial, evidenciando una falta de familiaridad preocupante con las herramientas informáticas contemporáneas (Rodríguez, 2025).

Asimismo, resulta alarmante que la totalidad de la muestra, es decir, el cien por ciento de los trabajadores, afirmó categóricamente no haber recibido ningún tipo de capacitación sobre el uso de estas tecnologías en su ámbito laboral, lo cual señala una grave deficiencia estructural en las políticas de desarrollo del talento humano por parte de la empresa en cuestión.

A pesar de este nivel de desconocimiento generalizado, los resultados exhiben una percepción paradójica respecto al potencial transformador de estas herramientas, puesto que el setenta por ciento de los participantes cree firmemente que la inteligencia artificial podría mejorar la eficiencia en sus labores diarias. Esta apertura hacia la optimización operativa contrasta de manera significativa con el factor emocional experimentado por el personal, ya que el sesenta por ciento expresó sentirse directamente amenazado por la implementación de estas tecnologías, y la mitad de los encuestados teme que sus puestos de trabajo puedan ser reemplazados en el futuro cercano.

Estas respuestas sugieren que, si bien existe un reconocimiento empírico del valor de la automatización, la ausencia de preparación genera una fuerte inseguridad laboral e incrementa la resistencia al cambio (Rodríguez Quintana, Martínez Caro & García Alvarado, 2025).

La discusión interpretativa de estos resultados indica que, aunque los participantes ignoran cómo funcionan estas aplicaciones a un nivel técnico profundo, están inmersos en un entorno donde su uso implícito resulta inevitable. La transición hacia un modelo

empresarial integrado por inteligencia artificial debe contemplarse como un proceso progresivo, aprovechando la disposición natural del trabajador hacia la mejora de la eficiencia para abordar directamente los temores infundados a través de la educación formal y el acompañamiento constante.

La investigación demuestra que el obstáculo primordial para la implementación efectiva de la inteligencia artificial en el supermercado estudiado no recae en la resistencia tecnológica originaria, sino en la profunda carencia de conocimientos y de oportunidades de formación. Se concluye que los empleados poseen la capacidad de reconocer el potencial de las herramientas informáticas para agilizar y mejorar su desempeño laboral, pero este reconocimiento cognitivo se ve constantemente opacado por el miedo fundamentado al desplazamiento laboral.

La ausencia absoluta de capacitación institucional ha edificado un ambiente de incertidumbre que vulnera el clima organizacional y merma la confianza en la directiva. Por lo tanto, la empresa enfrenta el imperativo ineludible de transformar radicalmente su cultura corporativa, pasando de ser un ente meramente reactivo ante las tendencias tecnológicas a convertirse en un facilitador activo del desarrollo integral de su talento humano, garantizando que todos los colaboradores perciban a la innovación tecnológica como un aliado estratégico fundamental y no como un sustituto que comprometa su medio de vida.

Para solventar las problemáticas identificadas durante el proceso de análisis, se recomienda estructurar e implementar programas formales y permanentes de capacitación que abarquen desde los conceptos fundamentales hasta las aplicaciones prácticas de la tecnología en las labores cotidianas del supermercado. Resulta imperativo desarrollar dinámicas y talleres interactivos que permitan a los trabajadores experimentar en entornos controlados y seguros, reduciendo de esta manera la ansiedad frente a lo desconocido y fomentando la adaptación progresiva de sus rutinas.

Además, la alta gerencia debe establecer de inmediato canales de comunicación transparentes para informar claramente sobre los objetivos estratégicos de la transformación digital, desmitificando categóricamente la errónea idea del reemplazo laboral masivo. Constituye un paso fundamental proporcionar un acompañamiento continuo mediante la designación de equipos especializados de soporte que guíen al

personal durante toda la transición, promoviendo una cultura organizacional cimentada en la experimentación y el aprendizaje continuo.

Finalmente, se sugiere ejecutar evaluaciones integrales periódicas orientadas a medir el impacto real de estas iniciativas, asegurando que las estrategias de formación se ajusten a las exigencias operativas y a las necesidades psicosociales del talento humano para garantizar una adopción tecnológica exitosa, participativa y estrictamente ética.

Referencias

- Aden (2024). IA y la transformación de Recursos Humanos. <https://shre.ink/j23W>
- Arnaiz, E. (2026). Cómo aplicar la Inteligencia Artificial en la gestión del talento humano. <https://shre.ink/j2jP>
- 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. 593 Digital Publisher CEIT 10 (4), pp. 139-156. <https://shre.ink/j23L>
- Buk (2026). Inteligencia artificial aplicada en la gestión de personas. <https://shre.ink/j23B>
- Enae (2026). ¿Cómo transforma la Inteligencia Artificial en Recursos Humanos la gestión del talento corporativo?. <https://shre.ink/j23f>
- Garcés Moreira, J., López Hernández, C., Andrade Vera, S., Jaramillo García, D. A., & Gómez Mieles, J. (2025). La Función de la Inteligencia Artificial en el Progreso de la Gestión del Talento Humano: Una Perspectiva Fundamentada en la Automatización de Procesos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 11798-11823. <https://shre.ink/j23r>
- Gavilanez-Vega, M. S. (2025). Inteligencia Artificial en la Gestión del Talento Humano: Estrategias para la Adaptación Organizacional. *Revista Científica Hallazgos* 21, 10(1), 37–46. <https://shre.ink/j23T>
- Gobierno de España (2023). Qué es la inteligencia artificial. <https://shre.ink/j23Z>
- González Larios, L., Varela Castro, W., & Castillo Ruelas, A. (2025). Inteligencia artificial: Gestión del talento humano bajo un enfoque ético para la competitividad organizacional. Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en competitividad, 19. <https://shre.ink/j23U>
- IBM (2025). La IA y el futuro de los recursos humanos. <https://shre.ink/j23q>
- Intel (2024). La enseñanza de inteligencia artificial respalda la preparación digital. <https://shre.ink/j235>
- Lara Franco, J., Merino Pérez, M., & Angulo Vélez, D. (2025). Inteligencia artificial y gestión del talento humano: revisión teórico-empírica sobre retos y oportunidades para un desarrollo organizacional sostenible. *Dominio de las Ciencias*, 11(4), 758–770. <https://shre.ink/j23o>
- OIT (2023). Inteligencia artificial y gestión de talento humano. Notas N° 17 – 2023. <https://shre.ink/j23t>
- Personio (2026). Inteligencia artificial en Recursos Humanos: tendencias y aplicaciones. <https://shre.ink/j23l>
- Piña, L. (2024). La inteligencia artificial desde la perspectiva del talento humano. Editorial. *Koinonía* 9 (18) pp. 1-3. <https://shre.ink/j23y>

- Rodriguez, C. (2025). Usos de la IA en la gestión del talento humano. <https://shre.ink/j232>
- Rodriguez Quintana, E., Martínez Caro, G., & García Alvarado, M. (2025). Impacto de la inteligencia artificial en la gestión del talento humano. *Excelencia Administrativa Online*, 4(8), 127–153. <https://shre.ink/j23b>
- The Bridget (2025). IA y gestión de talento: la transformación de los RRHH. <https://shre.ink/j23e>