TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"Gestión de recursos humanos y la inteligencia artificial en personal administrativo millenials de Lima Sur 2024"

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado de Administración de Empresas

Presentado por:

Armando David Ortiz Camacho (0000-0002-5059-3292)
Leslie Nataly Colqui Quispe (0009-0002-3335-3032)
Ana Maria Colqui Quispe (0009-0004-9359-1336)

Asesor:

Napán Yactayo, Ana Cecilia (0000-0002-5754-8355)

Lima – Perú

2026

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 28 de agosto del 2026

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente: Dr. Oscar David La Cruz Arango
Miembro 1: Mg. José Antonio Álvarez Pejerrey
Miembro 2: Mg. Cesar Augusto Flores Bardales

Se reúnen para evaluar la tesis titulada: GESTIóN DE RECURSOS HUMANOS Y LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO MILLENIALS DE LIMA SUR 2024 con CÓDIGO: PRE-1-2025-00096

Presentada por las bachilleres:

- ARMANDO DAVID ORTIZ CAMACHO
- LESLIE NATALY COLQUI QUISPE
- ANA MARIA COLQUI QUISPE

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas
Asesorados por: Mg. Ana Cecilia Napán Yactayo

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de los egresados de la carrera de Administración de Empresas en la sustentación, se concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesistas: ARMANDO DAVID ORTIZ CAMACHO			Nota (en letras): DIECISEIS
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesistas: LESLIE NATALY COLQUI QUISPE			Nota (en letras): DIECISEIS
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesistas: ANA MARIA COLQUI QUISPE			Nota (en letras): DIECISEIS
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

Dr. Oscar David La Cruz Arango
Presidente del Jurado

Dr. Hugos Jesús Salas Canales
Asesor (a)

Miembro 1
Mg. José Antonio Alvarez Pejerrey

Miembro 2
Mg. César Augusto Flores Bardales

Anexo: Formato de declaración de originalidad de contenido de informe final de tesis o trabajo de investigación

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DEL INFORME FINAL DE TESIS (versión 2.0) [1]

Lima, 19 de setiembre del 2026

Señor,
Percy Manuel Mayta Tristán
Vicerrector de Investigación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Los abajo firmantes – Armando David Ortiz Camacho, Leslie Nataly Colqui Quispe y Ana Maria Colqui Quispe, egresado del Programa académico de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, y la asesora de tesis Ana Cecilia Napán Yactayo – declaramos que este informe final de tesis de investigación titulado "Gestión de Recursos Humanos y la Inteligencia Artificial en Personal Administrativo Millenials de Lima Sur 2024", que presentamos para optar el grado académico de Licenciado de Administración de Empresas, es original.

En consecuencia, declaramos que el informe no contiene plagio ni total ni parcial; que, cuando se utilizó información de fuentes externas, se reconoció su autoría mediante la citación correspondiente; y que los resultados obtenidos son producto íntegro de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo ello en cumplimiento del Código de ética en la Investigación, Reglamento de Disciplina de Pregrado y Posgrado, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Declaramos, además, que no se han utilizado herramientas de inteligencia artificial (IA), ni generativas ni de ningún otro tipo, en ninguna fase del desarrollo de la investigación ni en la redacción del informe final de tesis/trabajo de investigación. Todo el material contenido en este informe fue elaborado íntegramente por el/los autor(es), sin asistencia de herramienta alguna de IA.

Declaramos, además, que no se han utilizado herramientas de inteligencia artificial (IA) generativa, de forma parcial ni total, en ninguna fase del desarrollo de la investigación ni en la redacción del informe final de tesis/trabajo de investigación. Sí declaro haber utilizado herramientas de IA no generativa para [describir el uso específico: p. e., corrección ortográfica y de estilo, gestión de referencias, traducción, etc.], conforme a la normativa de la Universidad [3]. Todo el material ha sido revisado por el/los autor(es), quien(es) asume(n) la responsabilidad de su contenido.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, uso indebido de IA generativa o uso no declarado de IA, nos sometemos al proceso de investigación que establezca la Universidad y aceptamos las sanciones que pudieran corresponder. También declaramos conocer las normativas institucionales que regulan las sanciones aplicables en estos casos, incluido el de la compra y venta de tesis.

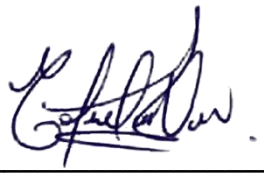
---

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/3652
[3] GEA-GIE-POL-05 Política del uso de inteligencia artificial

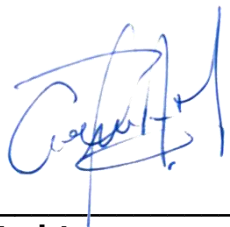
Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista
DNI: 72392038



Firma tesista
DNI: 75947693



Firma tesista
DNI: 48229073



Firma del asesor de tesis
DNI: 10066547

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Gestión de recursos humanos y la inteligencia artificial en personal administrativo millenials de Lima sur 2024.

Autores. Armando David Ortiz Camacho; Leslie Nataly Colqui Quispe; Ana Maria Colqui Quispe.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 3078232014).

Código de registro. PRE-1-2025-00096.

Resultado de la evaluación. 8%.

Revisado por. Jorge André Layza Diaz.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%	7%	2%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad San Marcos Trabajo del estudiante	1%
2	alumnieditora.com Fuente de Internet	1%
3	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	revistas.inudi.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad de Burgos UBUCEV Trabajo del estudiante	<1%
8	veafotoaqui.com Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%

TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"Gestión de recursos humanos y la inteligencia artificial en personal administrativo millenials de Lima Sur 2024"

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado de Administración de Empresas

Presentado por:

Armando David Ortiz Camacho (0000-0002-5059-3292)
Leslie Nataly Colqui Quispe (0009-0002-3335-3032)
Ana Maria Colqui Quispe (0009-0004-9359-1336)

Asesor:

Napán Yactayo, Ana Cecilia (0000-0002-5754-8355)

Lima – Perú

2026

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Dedicatoria

A Dios, por brindarnos fortaleza y guiar cada uno de nuestros pasos a lo largo de este camino.

A nuestros padres, por su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante, quienes han sido nuestra mayor motivación para alcanzar esta meta.

A nuestra familia, por su comprensión y palabras de aliento en los momentos más difíciles.

A mis docentes y asesores, por su guía, paciencia y enseñanzas que hicieron posible la culminación de este proyecto.

Finalmente, a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron en la realización de esta tesis.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Agradecimientos

Quisiéramos comenzar expresando nuestro agradecimiento en primer lugar a Dios, por darnos la vida, la fortaleza y la sabiduría necesaria para culminar esta importante etapa de nuestra formación profesional.

Expresamos también nuestro sincero agradecimiento a nuestra asesora de Tesis, la Dra. Napán Yactayo, Ana Cecilia, cuya experiencia, dedicación y constante acompañamiento fueron determinantes en el desarrollo de este trabajo. Su orientación no solo aportó rigor académico a la investigación, sino que también nos brindó la motivación necesaria para superar las dificultades presentadas a lo largo del proceso. Su confianza en nuestro trabajo fue un impulso fundamental para alcanzar este objetivo.

De igual manera, agradecemos profundamente a nuestras familias, en especial a nuestros padres, por su apoyo incondicional, comprensión y permanente motivación. Su confianza y respaldo han sido el sustento esencial para culminar esta etapa. Asimismo, a nuestros hermanos, por su compañía, ánimo constante y apoyo emocional en los momentos más exigentes.

A nuestra universidad Científica del Sur, por brindarnos una formación integral y las herramientas necesarias para nuestro desarrollo académico y profesional. Extendemos también nuestro reconocimiento al Departamento de Proyectos de Investigación, cuyo apoyo institucional y disposición contribuyeron significativamente a la ejecución y culminación de esta tesis.

Finalmente, agradecemos a nuestros colegas y colaboradores que participaron en el desarrollo de esta investigación. Su contribución en la recolección de datos, revisión del contenido y aportes críticos enriquecieron significativamente el presente trabajo. Este logro es el resultado de un esfuerzo conjunto, cuya colaboración ha sido clave para su realización.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Gestión de Recursos Humanos y la Inteligencia Artificial en Personal Administrativo Millenials de Lima Sur 2024

Human Resource Management and Artificial Intelligence in Millennial Administrative Staff in South Lima, 2024

Resumen

La incursión de Inteligencia Artificial (IA) en la gestión moderna de organizaciones es un catalizador de cambio estructural que está modificando las características del poder del capital humano. No obstante, la adopción de estas tecnologías también enfrenta desafíos clave asociados con la cultura corporativa y la reactividad de las prácticas establecidas de recursos humanos. La investigación buscó la conexión entre la Gestión de Recursos Humanos (GRRHH) y la Inteligencia Artificial (IA) en el personal administrativo millennial de una zona limeña en términos de cambio, talento y organización, así como su cultura. Se desarrolló un estudio cuantitativo con un nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Se tomó una muestra aleatoria de 380 profesionales millennials en 11 distritos. Se utilizó el Alfa de Cronbach (0.847 y 0.965) para establecer la fiabilidad. El análisis estadístico utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) porque la distribución de los datos era no normal ($p < 0.05$). se halló una asociación positiva, baja y significativa entre GRRHH e IA (rho = 0.384, p = 0.000). Tanto la Gestión del Talento (rho = 0.196) como la Cultura Organizacional (rho = 0.230) tienen hallazgos significativos, pero de baja magnitud. Por el contrario, la Gestión del Cambio no estuvo estadísticamente asociada con la adopción de IA (rho = 0.052; p = 0.314). Se concluyó que la gestión del capital humano es un modelo moderadamente facilitador para la adopción de tecnología. La falta de significancia en la gestión del cambio indica que los Millennials tenderán a incorporar la IA de manera orgánica debido a las demandas del mercado. Se recomienda rediseñar los enfoques institucionales hacia talleres de alfabetización digital y encontrar una nueva intersección entre la retención de talento y la formación técnica en IA.

Palabras clave: Gestión de Recursos Humanos, Inteligencia Artificial, Millennials, Gestión del Cambio, Cultura Organizacional.

Abstract

The integration of Artificial Intelligence (AI) into modern organizational management serves as a catalyst for structural change, reshaping the dynamics of human capital power. However, the adoption of these technologies also presents key challenges related to corporate culture and the resistance of established human resource practices. This study examined the relationship between Human Resource Management (HRM) and Artificial Intelligence (AI) among millennial administrative staff in a region of Lima, specifically analyzing aspects of change, talent, organization, and culture. A quantitative, non-experimental, cross-sectional study with a correlational design was conducted on a random sample of 380 millennial professionals across 11 districts. Cronbach's alpha values (0.847 and 0.965) confirmed measurement reliability. Statistical analysis utilized Spearman's rank correlation coefficient (Rho) due to the non-normal distribution of data ($p < 0.05$). A positive, low, and statistically significant association was found between HRM and AI ($\rho = 0.384$, $p = 0.000$). Likewise, Talent Management ($\rho = 0.196$) and Organizational Culture ($\rho = 0.230$) demonstrated statistically significant yet low-magnitude correlations. Conversely, Change Management showed no statistically significant association with AI adoption ($\rho = 0.052$, $p = 0.314$). It was concluded that human capital management acts as a moderately enabling model for technology adoption. The lack of statistical significance in change management suggests that Millennials tend to adopt AI organically driven by market demands. It is recommended to redesign institutional strategies toward digital literacy workshops and establish a new intersection between talent retention and technical training in AI

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Keywords: Human Resource Management, Artificial Intelligence, Millennials, Change Management, Organizational Culture.

Introducción

La Inteligencia Artificial (IA) ya no es una opción tecnológica, sino una fuerza para el cambio estructural en la gestión organizacional moderna. Esto se debe a que la IA utiliza la capacidad de los sistemas informáticos para realizar tareas que implican complejidad cognitiva (aprendizaje, razonamiento y toma de decisiones; Cascio, 2018; Russell y Norvig, 2021). Según lo documentado por Kaplan y Haenlein (2019) y Huang y Rust (2020), la integración de la IA está redefiniendo progresivamente las prácticas del capital humano y los procesos organizacionales, al mejorar el pensamiento sistémico y las técnicas de toma de decisiones en las empresas (Kaplan y Haenlein, 2019; Huang y Rust, 2020). La innovación no pretende reemplazar completamente al humano, y el modelo se ha desarrollado sobre la premisa de integrar la automatización con el esfuerzo humano para lograr una mayor eficiencia operativa e innovación (Raisch y Krakowski, 2021; Davenport y Ronanki, 2018).

A pesar de las ventajas obvias en la contratación predictiva, el monitoreo del rendimiento, la personalización del aprendizaje y la implementación de la IA también se enfrenta a los grandes desafíos de la cultura organizacional y la aceptación de los empleados (Stone et al., 2018; Strohmeier, 2021). Esta resistencia al cambio, particularmente entre los millennials y la Generación Z, puede atribuirse a la deshumanización percibida y la pérdida de autonomía asociada con la automatización (Nieves, et al 2021; Gimpel et al., 2018; Somaya y Williamson, 2022). La infraestructura tecnológica insuficiente y la falta de un grupo profesional de expertos con habilidades digitales avanzadas agravan estos desafíos con efectos adversos en la retención de talento y la imagen corporativa (Boden, 2016; Ramírez-Asís et al., 2022).

A nivel regional, Perú es un mercado emergente con una rápida adopción de la IA en demanda. Según el informe de IDC (2025), Perú tiene la intención de aumentar su inversión en Tecnologías de la Información en 3.9 veces para 2025 con una tasa promedio de adopción tecnológica del 45% desde el 34% en 2023. Este desarrollo es más visible en las áreas financieras y de seguros, donde las soluciones basadas en IA generativa han penetrado en el mercado hasta un 28% y alcanzan la cima del negocio de la empresa (McKinsey y Company, 2023; Murugesan et al., 2023; Qualtrics, 2023). La regulación peruana bajo la Ley No. 31814 establece las reglas básicas para prácticas éticas y responsables de IA, lo que promueve la innovación y la protección de derechos (Ministerio de Justicia, Perú, 2023). Tal cooperación en regulaciones y para el mercado ha resultado en un entorno amigable para la digitalización y la adopción avanzada de sistemas inteligentes; como en las empresas financieras y de seguros (OCDE, 2023; International Data Corporation, 2025). No obstante, la adopción de la IA debe encajar dentro de la cultura de la organización.

Según la literatura reciente, las deficiencias culturales y las expectativas tecnológicas y la brecha de experiencia de los empleados pueden llevar a la resistencia y resistencia hacia el desempeño de la transformación digital (Noe, 2020; Pereira Barroso y Pereira Duarte Dos Santos, 2023; Ramírez y Morales, 2024). Por lo tanto, el énfasis de la investigación se dirige a explorar el nexo de la gestión del talento, la cultura corporativa y el uso estratégico de la IA. Esto significa que el estudio tiene como objetivo resaltar cómo estas herramientas pueden mejorar el rendimiento laboral y eliminar la resistencia al cambio y fomentar ventajas competitivas sostenibles en Perú basadas en la literatura existente (Chui et al., 2021; Nguyen et al., 2023). En Colombia, Aparicio-Gómez et al. (2023), señalaron que la competencia digital

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

sirve como un trampolín para la integración socio-ocupacional, permitiendo la personalización educativa a través de constructos algorítmicos que maximizan la calidad de vida. Hay evidencia empírica de un movimiento hacia la transformación basada en IA de sistemas de gestión más estratégicos (operativos). En Ecuador, Yawar y Hakimi (2025) argumentan que la automatización de funciones repetitivas en áreas de reclutamiento y compensación ayudan a reducir sus sesgos subjetivos y desarrollar roles estratégicos.

De manera similar, Estrada et al. (2025), señala que las empresas latinoamericanas en Colombia pueden aplicar procesos 4.0 y 5.0, donde el análisis predictivo y la gamificación revolucionan la gestión del talento. Estos autores defienden el paradigma de la "cobotización" como el camino para lograr un equilibrio entre la creatividad humana y la automatización algorítmica. Aunque prometen los beneficios, la implementación de la IA tiene grandes obstáculos estructurales y éticos. Guerrero-Calero et al. también encontraron resultados similares en España. (2025) a través de un análisis bibliométrico en Scopus (N=2,329), advierten que, si bien la IA contribuye al éxito operativo en campos como el turismo, factores significativos, por ejemplo, el déficit tecnológico rural, permanecen. Esta preocupación es reforzada por Lutfi y Mohammadi (2025) en Malasia, quienes ven los "algoritmos de caja negra" y el miedo al desplazamiento laboral como puntos de resistencia. Ambos estudios llegan a la misma conclusión de que la productividad tecnológica debe ser compatible con un enfoque responsable y humanista en el manejo de la tecnología y para un desarrollo sostenible.

En contextos europeos, y particularmente en Alemania, Böhmer y Schinnenburg (2023) advierten sobre la aún baja madurez tecnológica en los procesos de selección. Asimismo, Arslan et al. (2022), desde una perspectiva global, sugieren que hay una necesidad de marcos que regulen la interacción humana con los sistemas robóticos. En China, Zhang (2023) mostró que la gestión basada en IA reduce los costos laborales y crea unidad interna, y Wuisan et al. (2023) establecieron que esta tecnología facilita la toma de decisiones estratégicas.

En América Latina, los modelos digitales enfrentan desafíos estructurales de reingeniería organizacional. Rodríguez-Alegre et al. (2023) señala que las empresas regionales deben evolucionar su planificación estratégica a medida que la IA altera sus formas de trabajo. Mientras tanto, Torres et al. (2024) señala cómo la IA está cambiando los paradigmas de gestión en toda la industria regional, permitiendo la descentralización operativa en la eficiencia. Esta dinámica apoya la visión de Del Toro y López (2023), donde la IA destaca una oportunidad para mejorar la calidad de los procesos de selección en mercados emergentes.

A nivel nacional, la investigación en el ámbito académico ha comenzado a proponer soluciones específicas a los problemas en el entorno laboral peruano, aunque los problemas se examinan dentro de un contexto nacional. Cóndor et al. (2024) desarrollaron una solución basada en IA para gestionar el estrés laboral y salvaguardar la rentabilidad empresarial en el país. Estos resultados brindan apoyo local a la investigación realizada internacionalmente al mostrar que, a pesar de las brechas en habilidades analíticas. Como lo evidencia el Índice Latinoamericano de Inteligencia Artificial (Comisión Económica para América Latina y el Caribe -CEPAL, 2025), el ecosistema peruano se ubica entre los países clasificados como "Adoptantes", caracterizados por una integración acelerada de soluciones basadas en IA en sectores productivos clave, bajo la influencia de marcos legales recientes como la Ley N.° 31814 (Congreso de la República del Perú, 2023).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Localmente, la retención de talento digital se caracteriza por facetas clave relacionadas con la cultura del bienestar. El estudio de Anampa y Nuñez, 2023, para empresas de la industria TI en Perú identificó que el trabajo híbrido, la rotación de proyectos y los esquemas salariales competitivos son algunos de los factores que influyen en la retención de empleados. No obstante, el poder de tales técnicas se debilita bajo la documentación formal limitada y la ineficacia de la comunicación interna con respecto al crecimiento profesional, reiterando la necesidad de un trabajo de recursos humanos más organizado y creíble. Tal visión se complementa en el contexto de las PYMEs de Perú, ya que Espina-Romero et al. (2024) encontraron que, si bien su efecto mediador positivo en la cultura corporativa y la sostenibilidad organizacional, las habilidades digitales pueden percibirse como un factor clave de supervivencia, la inversión en capacitación tecnológica puede constituirla como una herramienta necesaria en un negocio global.

Este estudio se justificó sobre la base de los hallazgos obtenidos a través de un estudio observacional con la muestra y la respuesta. El cuestionario de percepción trataba sobre las actitudes de cómo se organizan los recursos humanos y cómo las personas usan la IA y el resultado del proceso para los negocios o empleados.. Así mismo, el estudio se basa en teorías de gestión de recursos humanos desde la perspectiva de Armstrong (2020), enfatizando al empleado como un agente valioso de las organizaciones, y la propuesta de Russell y Norvig (2021), en la que el papel de la inteligencia artificial en la gestión de recursos humanos es importante; ambos requieren que los empleados sean eficientes y productivos para la empresa, pero en un buen ambiente para el desarrollo. A ello se suma la perspectiva de Chiavenato (2019), quien concibe la gestión del talento humano como un proceso integrado de admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo de las personas, cuyo desempeño depende directamente de la calidad de la gestión organizacional que las rodea.

Para efectos de la presente investigación, se entiende por personal administrativo millennial a los colaboradores nacidos entre 1981 y 1996 (Dimock, 2019) que ocupan puestos administrativos u operativos de oficina -de carácter no directivo- en empresas privadas de los distritos que conforman Lima Sur. Metodológicamente se basó en la utilidad de instrumentos auto desarrollados que se utilizarán para captar la percepción de la muestra sobre la forma en que se gestionan los recursos humanos y la inteligencia artificial. Los datos se recopilaron y analizaron para obtener resultados que contribuyeron a las empresas y a la academia, y sientan base para estudios futuros.

El objetivo de este estudio fue investigar el nexo general entre la gestión de recursos humanos y la inteligencia artificial (IA), específicamente en el personal administrativo de la generación millennial en el sur de Lima durante el año 2025. El estudio exploró esta dinámica considerando los aspectos importantes de la gestión del cambio organizacional, la gestión del talento y la cultura organizacional con respecto a la adopción tecnológica. Con un modelo correlacional, se planteó la hipótesis de que la asociación entre las prácticas de capital humano y la adopción de inteligencia artificial es fuerte, y que la adaptabilidad de los millennials y la cultura organizacional actúan como fuerzas impulsoras importantes para permitir la transformación digital en el contexto administrativo existente.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Métodos

El estudio adoptó el aspecto cuantitativo con enfoque correlacional, y diseño no experimental de corte transversal, definido de acuerdo con Hernández et al. (2018) como aquel en el que no se manipulan deliberadamente las variables y se observan los fenómenos en su ambiente natural para posteriormente analizarlos, y en el que el nivel correlacional busca conocer la relación existente entre dos o más variables en un contexto particular, sin establecer relaciones de causalidad entre ellas. La población de interés estaba compuesta por 3,058 profesionales millennials del sur de Lima; se tomó una muestra de 380 empleados en 11 distritos. Los criterios de inclusión aplicados para la selección de los participantes fueron los siguientes: (a) residir o laborar dentro de la zona geográfica de Lima Sur, correspondiente a los 11 distritos considerados en el estudio; (b) desempeñar un puesto de carácter administrativo y usaran tecnología e inteligencia artificial (IA) regularmente de forma activa durante los tres meses previos a la aplicación del instrumento; (c) contar con más de un año de experiencia laboral en puestos administrativos similares. Se excluyó a los colaboradores que, aun perteneciendo a la generación millennial, no cumplían con alguno de estos tres criterios, con el fin de asegurar que la muestra reflejara la experiencia real de adopción de la Inteligencia Artificial en el ejercicio administrativo cotidiano.

Se desarrollaron dos cuestionarios para la recolección de datos y se estructuraron utilizando marcos teóricos consolidados: el Modelo de 8 pasos de Kotter (1996) relacionado con la Gestión de Recursos Humanos y el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) de Davis (1989) para la IA. El juicio de expertos confirmó la validez de los instrumentos, y la fiabilidad se estableció con el coeficiente Alfa de Cronbach, arrojando valores de 0.847 en la variable de Gestión de Recursos Humanos y 0.965 en Inteligencia Artificial, indicando una consistencia interna de alta a muy fuerte. El análisis de los datos se realizó en dos pasos. Según las estadísticas descriptivas, se utilizaron escalas de percentiles para clasificar los niveles de respuesta como "bajo", "medio" y "alto". La prueba de Kolmogorov-Smirnov se utilizó para las estadísticas inferenciales inicialmente para calcular la distribución de la muestra. Los resultados mostraron significancia ($p = 0.000$, $p = 0.001$) – todas las variables incluidas no se ajustaron a la normalidad. Como resultado, se seleccionó el método no paramétricos coeficiente de correlación de Spearman (Rho) para evaluar las hipótesis y evaluar el grado de relación entre la gestión del capital humano y la adopción de tecnología.

Consideraciones éticas

El estudio se condujo respetando los principios éticos de la investigación con seres humanos. Antes de responder el cuestionario, cada participante recibió información sobre el propósito de la investigación, el carácter voluntario de su participación, la confidencialidad y el anonimato del tratamiento de sus datos, y otorgó su consentimiento informado de manera electrónica al inicio del instrumento. No se recabaron datos que permitieran identificar a los participantes de forma individual, y la información recolectada se utilizó exclusivamente con fines académicos. En cuanto a la evaluación de riesgos, la participación en el estudio no expuso a los encuestados a riesgos físicos, psicológicos o legales más allá de los asociados con completar un cuestionario de percepción laboral, similares a los de la vida cotidiana. Para minimizar cualquier posible incomodidad relacionada con temas laborales sensibles, se garantizó el anonimato de las respuestas y se informó a los participantes que podían abandonar la encuesta en cualquier momento sin ninguna consecuencia.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Limitaciones del estudio

La presente investigación presentó las siguientes limitaciones. En primer lugar, el diseño transversal permite establecer asociaciones estadísticas entre las variables, pero no relaciones de causalidad ni cambios en el tiempo, por lo que los hallazgos deben interpretarse dentro de ese alcance. En segundo lugar, el uso de instrumentos auto desarrollados, si bien fueron validados por juicio de expertos y evaluados en su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, no cuenta con un historial de aplicaciones previas en la literatura que permita comparaciones directas de sus propiedades psicométricas. En tercer lugar, la muestra se limitó a personal administrativo millennial de 11 distritos de Lima Sur, por lo que los resultados no son generalizables a otras generaciones, zonas geográficas o tipos de puesto. Finalmente, al tratarse de un cuestionario de autopercepción, las respuestas pueden estar sujetas a sesgos de deseabilidad social, particularmente en lo referido a la propia adopción tecnológica.

Resultados

Estadística Descriptiva

Análisis de Fiabilidad de las Encuestas

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	16

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	14

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del cambio organizacional	,167	380	,000
Gestión del talento	,095	380	,000
Cultura organizacional	,111	380	,000
Gestión de recursos humanos	,065	380	,001
Eficiencia y productividad	,141	380	,000
Toma de decisiones	,151	380	,000
Experiencia del colaborador	,134	380	,000
Inteligencia artificial	,115	380	,000

Nota: Se describen los valores de normalidad hallados a través de la prueba Kolmogorov-Smirnov

Fuente: Elaboración propia

Después de realizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov de la muestra (N = 380), la significancia fue $p < 0.05$ (0.000 y 0.001) para todas las variables, demostrando la falta de distribución normal y, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula. Este enfoque justifica

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

el uso de estadísticas no paramétricas a través del coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla Descriptiva

En la Tabla 4 se presenta la distribución cruzada de frecuencias y porcentajes entre los niveles de la Gestión de Recursos Humanos (GRH) y el uso de la Inteligencia Artificial (IA) para la muestra de N=380 colaboradores.

Tabla 4

Nivel de Gestión de Recursos Humanos	Inteligencia Artificial: Bajo	Inteligencia Artificial: Medio	Inteligencia Artificial: Alto	Total General
Bajo	48 (12.6%)	29 (7.6%)	9 (2.4%)	86 (22.6%)
Medio	35 (9.2%)	118 (31.1%)	43 (11.3%)	196 (51.6%)
Alto	12 (3.2%)	38 (10.0%)	48 (12.6%)	98 (25.8%)
Total	95 (25.0%)	185 (48.7%)	100 (26.3%)	380 (100.0%)

Nota: f = Frecuencia absoluta (número de colaboradores); % = Porcentaje respecto al total de la muestra (N=380).

Estos datos reflejan que, aunque una mejor gestión del talento e institucional favorece la adopción de la Inteligencia Artificial, existe un porcentaje intermedio significativo de colaboradores que mantiene niveles moderados de uso tecnológico independientemente del grado de estructuración formal de la GRH.

Estadística Inferencial

Hipótesis General

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y la Inteligencia Artificial en Personal Administrativo Millenials de Lima Sur 2024?

Tabla: 5

Correlacione

			Gestión de recursos humanos	Gestión de recursos humanos
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,384**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	Inteligencia artificial	Coeficiente de correlación	,384**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	380	380

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Nota: se detalla el valor del coeficiente obtenido en la prueba de Rho de Spearman
Fuente: Elaboración propia

El análisis de correlación de Spearman muestra un coeficiente de rho = 0.384 con una significancia de p = 0.000, confirmando una relación positiva, baja y estadísticamente significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y la Inteligencia Artificial.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Indicando una relación directa entre la efectividad de la estrategia de gestión del capital humano y el uso de herramientas de IA entre el personal administrativo millennial en el sur de Lima, lo que implica que una gestión del capital humano más organizada está asociada con un mayor uso de la inteligencia artificial en el área administrativa.

Hipótesis Específica 1

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del cambio organizacional y la Inteligencia Artificial en Personal Administrativo Millenials de Lima Sur 2024?

Tabla 6:

Correlaciones

			Gestión del cambio organizacional	Inteligencia artificial
Rho de Spearman	Gestión del cambio organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,052
		Sig. (bilateral)	.	,314
		N	380	380
	Inteligencia artificial	Coeficiente de correlación	,052	1,000
		Sig. (bilateral)	,314	.
		N	380	380

Nota: se detalla el valor del coeficiente obtenido en la prueba de Rho de Spearman
Fuente: Elaboración propia

El análisis de correlación de Spearman no reveló una relación estadísticamente significativa entre la Gestión del Cambio Organizacional y la Inteligencia Artificial (rho = 0.052; p = 0.314). Al superar el umbral crítico de significancia (p > 0.05), se concluye que la percepción de los procesos de cambio no es un factor determinante y no tiene una conexión directa con el grado de utilización tecnológica entre el personal administrativo millennial en el sur de Lima. La gestión del cambio por sí sola no es un determinante directo del uso de herramientas de IA en la muestra probada.

Hipótesis Específica 2

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión talento y la Inteligencia Artificial en Personal Administrativo Millenials de Lima Sur 2024?

Tabla 7:

Correlaciones

			Gestión del talento	Gestión del talento
Rho de Spearman	Gestión del talento	Coeficiente de correlación	1,000	,196**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	Inteligencia artificial	Coeficiente de correlación	,196**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	380	380

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Nota: se detalla el valor del coeficiente obtenido en la prueba de Rho de Spearman
Fuente: Elaboración propia

El análisis de correlación de Spearman indica una relación positiva, baja pero significativa

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

entre la Gestión del Talento y la Inteligencia Artificial, con un valor de rho = 0.196 y p = 0.000. Los hallazgos sugieren que existe una correlación débil, aunque en una medida muy leve, entre la cantidad total de estrategia de talento (desarrollo) y el uso de la IA por parte del personal administrativo millennial en el trabajo.

Hipótesis Específica 3

¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y la Inteligencia Artificial en Personal Administrativo Millenials de Lima Sur 2024?

Tabla 8:

			Cultura organizacional	Cultura organizacional
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,230**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	Inteligencia artificial	Coeficiente de correlación	,230**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	380	380

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

Nota: se detalla el valor del coeficiente obtenido en la prueba de Rho de Spearman

Fuente: Elaboración propia

El análisis de correlación de Spearman indicó una relación positiva, baja y estadísticamente significativa entre la Cultura Organizacional y la Inteligencia Artificial (rho = 0.230; p = 0.000). Al explorar estos dos constructos juntos, este estudio encuentra que una cultura organizacional fuerte y orientada al cambio es un facilitador significativo para la adopción e integración de herramientas de inteligencia artificial en el entorno administrativo millennial del sur de Lima. Esto también demuestra que la aceptación y uso de soluciones de inteligencia artificial en las instituciones de Lima Sur.

Discusión

El resultado clave de este estudio es una relación positiva débil pero significativa (rho = 0.384, p < 0.05) entre la Gestión de Recursos Humanos (GRH) y el uso de la Inteligencia Artificial (IA). La magnitud moderada de esta correlación muestra que, aunque la GRRH estructurada se relaciona con la adopción de IA, existen otros factores mediadores como la infraestructura tecnológica y la inversión económica que también son importantes para que este proceso tenga lugar en las organizaciones administrativas. Este resultado coincide con lo reportado por Wuisan et al. (2023) y Zhang (2023), quienes argumentan que una estructura organizativa orientada al capital humano permite la adopción tecnológica. La débil correlación indica que la gestión administrativa es necesaria, aunque insuficiente. En esta línea, Espina-Romero et al. (2024) también señalan (en el contexto peruano) que la cultura y las habilidades digitales son mediadores clave. De manera similar CEPAL (2025) destaca que los cuellos de botella de recursos y la falta de gobernanza de datos son factores que condicionan la transformación digital en las organizaciones.

La Gestión del Cambio Organizacional no mostró una asociación estadísticamente significativa con el uso de IA (rho = 0.052, p = 0.314), es probable que la adopción de IA

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ocurriera de manera orgánica o reactiva debido a los requisitos generales del mercado, lo cual se opone a la gestión del cambio formal y planificada. Los empleados nativos digitales, probablemente, están integrando estas herramientas sin que las organizaciones deban tener estrategias organizacionales que ayuden a facilitarles la transición tecnológica. Contrario a la literatura que recomienda la reingeniería estratégica obligatoria (Rodríguez-Alegre et al., 2023). Esto indica que la adopción tecnológica entre el personal administrativo en el sur de Lima tiene una naturaleza orgánica y reactiva, ya que está impulsada por las competencias que poseen los nativos digitales en lugar de por políticas institucionales. Esta brecha podría verse como un reflejo de la falta de marcos regulatorios y mecanismos organizacionales identificados por Arslan et al. (2022), que no permiten procesos formales de cambio para facilitar la transformación tecnológica, y en su lugar permiten que la IA se desarrolle en una inercia de mercado y ética individual, como advirtieron Lutfi y Mohammadi (2025).

La Gestión del Talento y la adopción de IA presentaron una correlación muy débil y positiva (rho = 0.196, $p < 0.05$) pero significativa. El tamaño relativamente pequeño de esta asociación indica que las políticas prevalecientes de retención y desarrollo de talento en el sur de Lima aún no cumplen efectivamente con los estándares de la nueva era de la inteligencia artificial. A pesar de que las organizaciones también consideran el talento un activo valioso, programas específicos de mejora o recapacitación en IA dentro de la organización proporcionarían un valor sustancial en un contexto de poco o ningún crecimiento potencial en la utilización de tecnología. Esto es consistente con los hallazgos de Anampa y Nuñez (2023), quienes observan a nivel nacional que las estrategias de retención son frecuentemente informales y carecen de una estructura que permita el desarrollo profesional tecnológico. De manera similar, la muy baja intensidad de dicha relación respalda a CEPAL (2025) sobre la brecha de talento y habilidades digitales en el ecosistema peruano de IA y el limitado apoyo organizacional como barreras para que los procesos de gestión del talento se conviertan en un uso legítimo de la IA. Finalmente, las organizaciones locales están lejos del paradigma de la 'cobotización' y el Reclutamiento 5.0, como sugiere Estrada et al. (2025), lo que subraya la necesidad de iniciativas de reentrenamiento específicas para involucrarse mejor con el talento millennial.

Finalmente, la Cultura Organizacional se asoció con una baja pero significativa correlación (rho = 0.230, $p < 0.05$) con la adopción de IA. Según el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM), los datos muestran que una cultura fuerte y una cultura flexible apoyan al personal millennial para sentirse respaldado al probar herramientas de IA, aunque este efecto positivo se ve atenuado por los obstáculos estructurales del contexto empresarial en el que operan. Este resultado es consistente con Malik et al. (2023) y Aparicio-Gómez et al. (2023), quienes destacan la autonomía y la competencia digital como impulsores del desarrollo humano en la era de la IA. La baja intensidad de la relación indica que las barreras ambientales están moderando la cultura. En este sentido, el miedo al desplazamiento y la opacidad algorítmica producen resistencias que la cultura por sí sola no puede contrarrestar (Lutfi y Mohammadi, 2025). De manera similar, como observaron Espina-Romero et al. (2024) a nivel nacional, el alcance de los efectos de la cultura corporativa en la transformación digital depende de la inversión concreta en infraestructura y capacitación, pero estos problemas están impidiendo que las organizaciones en el sur de Lima inviertan más profundamente en tecnología.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Conclusiones

Las estrategias de capital humano representan el marco habilitador general para la adopción de tecnología; sin embargo, el efecto de tales factores es moderado, lo que podría reflejar la interacción de otros factores intervinientes. Se recomienda que las organizaciones con sede en Lima Sur deben fortalecer la Gestión de Recursos Humanos a través de estrategias corporativas que vinculen el bienestar laboral con la eficiencia tecnológica, basadas en la orientación digital de la población millennial.

No se encontró una asociación estadísticamente significativa entre la Gestión del Cambio Organizacional y la Inteligencia Artificial. La percepción de los procesos de cambio en esta muestra no está correlacionada directamente con el nivel de utilización de IA. Esto indica que en este tipo de muestra puede no haber una alineación explícita entre la adopción tecnológica y las estrategias de cambio institucional. Se recomienda un rediseño de las estrategias de gestión del cambio organizacional. Estas deben ir más allá de la teoría, para trabajar con talleres prácticos de alfabetización en IA que ayuden al personal a ver el valor en su trabajo diario a través de una lente más concreta.

Los procesos de talento afectan el uso de herramientas inteligentes, este vínculo es relativamente nuevo y podría requerir el desarrollo de estrategias de desarrollo más específicas dirigidas a los millennials. Se recomienda desarrollar y desplegar una capacitación continua en habilidades digitales de orden superior. Sin embargo, la retención de talento debe estar vinculada a una oferta de capacitación que cubra características éticas y técnicas asociadas con la gestión de IA, dado el bajo grado de relación entre ambos

La cultura de buenas actitudes hacia la IA y las prácticas culturales flexibles son factores importantes que contribuyen a la intención de los usuarios de adoptar soluciones de IA en tareas administrativas. Se recomienda reducir la resistencia al error y fomentar la experimentación con nuevas herramientas de IA con una creciente confianza y aceptación de la tecnología entre el personal administrativo y construir una mayor confianza y adopción de nuevas tecnologías.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Referencias bibliográficas

Anampa Catacora, C., y Luis Nuñez, L. M. (2023). *Prácticas de retención de personal de TI en el sector de Tecnología de la Información: Estudio de caso Solera* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://hdl.handle.net/20.500.12404/26551

Aparicio-Gómez, O.-Y., Ostos-Ortiz, O.-L., y von Feigenblatt, O. F. (2023).

Armstrong, M. (2020). Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice (15th ed.). Kogan Page.

Arslan, A., Cooper, C., Khan, Z., Golgeci, I. and Ali, I. (2022), "Artificial intelligence and human workers interaction at team level: a conceptual assessment of the challenges and potential HRM strategies", International Journal of Manpower, Vol. 43 No. 1, pp. 75-88. https://doi.org/10.1108/IJM-01-2021-0052

automatización y la mejora. Academy of Management Review, 46 (1), 192-210. https://doi.org/10.5465/amr.2018.0072

Bisquerra, R. (1987). Introducción a la estadística aplicada a la investigación educativa. PPU.

Boden, M. A. (2016). AI: Its Nature and Future. Oxford University Press.

Böhmer, N. y Schinnenburg, H. (2023) Exploración crítica de la gestión de recursos humanos basada en IA para desarrollar capacidades organizacionales. https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ER-04-2022- 0202/

Business Horizons, 62*(1), 15-25. https://doi.org/10.1016/ j.bushor.2018.08.004 Kotter, J. P. (1996). Leading change. Harvard Business Review Press.

Cascio, W. F. (2018). Managing human resources (10th ed.). McGraw-Hill Education. Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano* (5a ed.). McGraw-Hill.

Chui, M., Manyika, J., y Bughin, J. (2021). The state of AI in 2021: Transformational potential meets operational challenges. McKinsey Global Institute.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2025). Índice Latinoamericano de Inteligencia Artificial (ILIA) 2025. CEPAL. https://www.cepal.org/es/publicaciones/82514-indice-latinoamericano-inteligencia-artificial-ilia-2025

Congreso de la República del Perú. (2023). Ley N.° 31814, Ley que promueve el uso de la inteligencia artificial en favor del desarrollo económico y social del país. Diario Oficial El Peruano. https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2021_2026/ADLP/Texto_Consolidado/31814-TXM.pdf

Davenport, T. H., y Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. Harvard Business Review, 96(1), 108-116.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319-340.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Decision Analytics Journal, 7*, Article 100271.

Del Toro, L. y López, J. L. (2023). La inteligencia artificial y la gestión de los recursos humanos. GADE: Revista Científica, 3(4), 289-298. https://doi.org/10.63549/rg.v3i4.253

Dimock, M. (2019). Defining generations: Where Millennials end and Generation Z begins. Pew Research Center. https://www.pewresearch.org/short-reads/2019/01/17/where-millennials-end-and-generation-z-begins/

Espina-Romero, L., Ríos Parra, D., Gutiérrez Hurtado, H., Peixoto Rodriguez, E., Arias-Montoya, F., Noroño-Sánchez, J. G., Talavera-Aguirre, R., Ramírez Corzo, J., y Vilchez Pirela, R. A. (2024). The Role of Digital Transformation and Digital Competencies in Organizational Sustainability: A Study of SMEs in Lima, Peru. Sustainability, 16(16), 6993. https://doi.org/10.3390/su16166993.

Estrada Chica, Y. L., Jimenez Vera, C. A., y Gómez Ramírez, D. M. (2025).

Fernández, J. T., São Mamede, H., Haenlein, M., y Kaplan, A. (2019). A Brief History of Artificial Intelligence: On the Past, Present, and Future of Artificial Intelligence. California Management Review, 61(4),5-

Gimpel, H., Rau, D., y Röglinger, M. (2018). *Digitaler Stress in Deutschland: Verbreitung und Einflussfaktoren*. Fraunhofer Verlag. https://fim-rc.de/wp-content/uploads/2020/01/Gimpel_et_al_2018_Digitaler_Stress_in_Deutschland

Guerrero-Calero, J. M., Pardo-Reyes, P. S., Mieles-Giler, J. W., y Gras-Rodríguez, R. (2025). Integración de la inteligencia artificial para la gestión sostenible de recursos en centros turísticos comunitarios. Multidisciplinary Latin American Journal (MLAJ), 3(1), 130-141. https://doi.org/10.62131/MLAJ-V3-N1-007.

Hallazgos, 20(40), 217-235. https://doi.org/10.15332/2422409X.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill.

https://doi.org/10.1016/j.dajour.2023.100271

https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2021.102581

https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121854

https://doi.org/10.52080/rvgluz 29.e12.43

https://doi.org/10.1177/0008125619864925

https://doi.org/10.1177/23970022211022181

Huang, M.-H., y Rust, R. T. (2020). Artificial intelligence in service. *Journal of Service Research, 23*(2), 155-172. https://doi.org/10.1177/1094670520902265

Human-Computer Studies, 149*, Article 102581.

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),

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

1145-1169. https://doi.org/10.71112/sg3t9e48

International Data Corporation. (2025). *CIO Playbook 2025: Es hora de la IA-nomía*. Lenovo. https://www.lenovo.com/pe/es/explore/lenovo-ai-nomics-idc-cio-playbook-2025-laes

Kaplan, A., y Haenlein, M. (2019). Siri, Siri, in my hand: Who's the fairest in the land? On the interpretations, illustrations, and implications of artificial intelligence.

Lutfi, L., y Mohammadi, A. (2025). Challenges of Implementation Artificial Intelligence in Human Resources Management. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 15(4). http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v15-i4/24796

Malik, A., Budhwar, P., Mohan, H. y Srikant (2023) Experiencia del empleado: el eslabón perdido para involucrar a los empleados: perspectivas del ecosistema de RR.HH. basado en IA de una empresa multinacional. https://doi.org/10.1002/hrm.22133

McKinsey y Company. (2023). Latin America Digital Pulse Report.

Ministerio de Justicia, Perú. (2023). Ley N.º 31814: Regulación para el Uso Ético y Responsable de la Inteligencia Artificial.

Murugesan, U., Subramanian, P., Srivastava, S., y Dwivedi, A. (2023). A study of Artificial Intelligence impacts on Human Resource Digitalization in Industry 4.0.

Nguyen, T. H., Cao, T., Nguyen, H. A., y Pham, V. H. (2023). AI-powered HRM: A systematic review and future research agenda. *Journal of Business Research, 154*, Article 113357. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113357

Nieves, J. C., y otros autores. (2021). A human-centred AI approach for developing artificial intelligence solutions in mental healthcare. *International Journal of

Noe, RA (2020). Capacitación y desarrollo de empleados (8.ª ed.). McGraw-Hill Education.

OCDE. (2023). Artificial Intelligence in Latin America: Policy and Regulatory Challenges. OECD Publishing.Pearson.

Pereira Barroso, J. M., y Pereira Duarte Dos Santos, V. M. (2023). Artificial intelligence applied to potential assessment and talent identification in an organisational context. Heliyón (4):e14694. https://doi.org/10.1016/j.heliyon. 2023.e14694

Qualtrics. (2023). Plataforma de experiencia del cliente. https://www.qualtrics.com/ Raisch, S., y Krakowski , S. (2021) . Inteligencia artificial y gestión: la paradoja de la

Ramírez, A., y Morales, J. (2024). La inteligencia artificial y el futuro de los recursos humanos. Tecnología empresarial, 3(1), 17-29.

Ramírez-Asís, H., Vásquez-Espinoza, E., Cueva-Cárdenas, G., y Rojas-Orizar, D. (2022). Hacia la comprensión del rechazo a la innovación tecnológica: Una revisión sistemática de la literatura y caminos futuros. *Technological Forecasting and Social Change, 179*, Article 121854.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Rodríguez-Alegre, Lino Rolando, Calderón-De-Los-Ríos, Helber, Hurtado-Zamora, María Melitta, y Ocaña-Rodríguez, Ángel Willian. (2023). Inteligencia artificial en la gestión organizacional: Impacto y realidad latinoamericana. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 8(Supl. 1), 226-241. Epub 05 de junio de 2024. https://doi.org/10.35381/r.k.v8i1.2782

Russell, S., y Norvig, P. (2021). Artificial Intelligence: A Modern Approach (4th ed.).

Somaya, D., y Williamson, I. O. (2022). How Company Managers Navigate the "Digital Talent Gap". Organizational Dynamics, 60(3), 100859.

Stone, D. L., Deadrick, D. L., Lukaszewski, K. M., y Johnson, R. (2018). The influence of technology on the future of human resource management. *Human Resource Management Review, 28*(2), 123-136. https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2017.12.002

Strohmeier, S. (2021). Digital Human Resource Management: A Conceptual Clarification. German Journal of Human Resource Management, 35(3), 179–

T. (2024). *Modelo ProLab: Balance time, una solución analítica basada en inteligencia artificial para la predicción, gestión y monitoreo de estrés laboral en empleados* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. http://hdl.handle.net/20.500.12404/29071

Torres, C. P., Martínez, R. T., Holgado, A. M., y Castro, M. C. (2024). De la incertidumbre a la precisión: Inteligencia artificial y su irrupción en la transformación gerencial. Revista Venezolana De Gerencia, 29 (Especial 12), 1558-1579.

Wuisan, D. S. S., Sunardjo, R. A., Aini, Q., Yusuf, N. A., y Rahardja, U. (2023). Integración de la inteligencia artificial en la gestión de recursos humanos: un enfoque SmartPLS para el éxito empresarial. Aptisi Transactions on Technopreneurship (ATT), 5(3), 334–345. https://doi.org/10.34306/att.v5i3.35

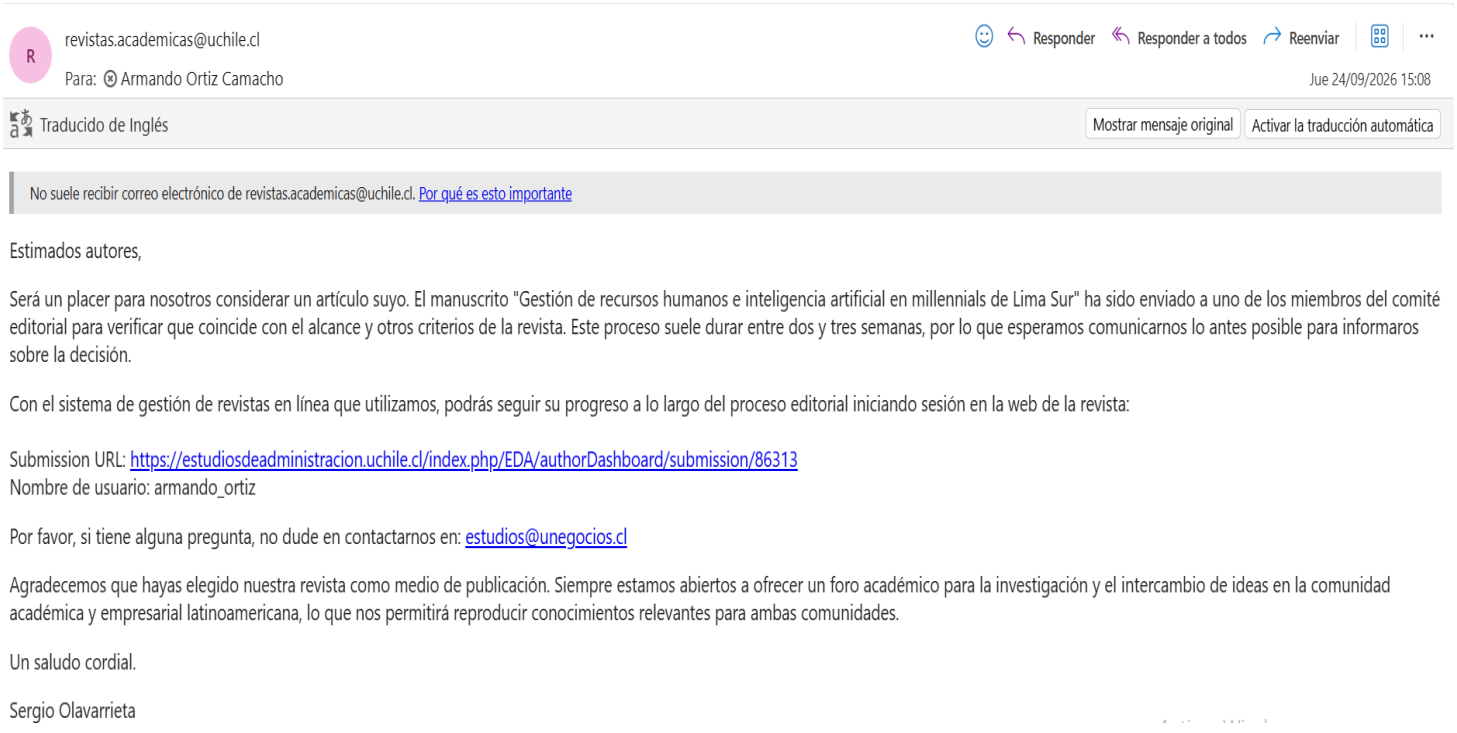
Yawar, M. E., y Hakimi, M. Q. (2025). The Impact of Artificial Intelligence Technology on Human Resources Performance in Organizations. Euro-Global Journal of Linguistics and Language Education, 2(1), 96-108. https://doi.org/10.69760/egjlle.2500013

Zhang Zhihua (2023) El modelo de gestión de RRHH basado en el modelo de competencias en el contexto de Inteligencia de la Nueva Era. https://doi.org/10.1155/2023/6030183

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Anexo 1: Acuso de Revista



R revistas.academicas@uchile.cl
Para: Armando Ortiz Camacho
Responder | Responder a todos | Reenviar | ...
Jue 24/09/2026 15:08

Traducido de Inglés
Mostrar mensaje original | Activar la traducción automática

No suele recibir correo electrónico de revistas.academicas@uchile.cl. Por qué es esto importante

Estimados autores,

Será un placer para nosotros considerar un artículo suyo. El manuscrito "Gestión de recursos humanos e inteligencia artificial en millennials de Lima Sur" ha sido enviado a uno de los miembros del comité editorial para verificar que coincide con el alcance y otros criterios de la revista. Este proceso suele durar entre dos y tres semanas, por lo que esperamos comunicarnos lo antes posible para informaros sobre la decisión.

Con el sistema de gestión de revistas en línea que utilizamos, podrás seguir su progreso a lo largo del proceso editorial iniciando sesión en la web de la revista:

Submission URL: https://estudiosdeadministracion.uchile.cl/index.php/EDA/authorDashboard/submission/86313
Nombre de usuario: armando_ortiz

Por favor, si tiene alguna pregunta, no dude en contactarnos en: estudios@unegocios.cl

Agradecemos que hayas elegido nuestra revista como medio de publicación. Siempre estamos abiertos a ofrecer un foro académico para la investigación y el intercambio de ideas en la comunidad académica y empresarial latinoamericana, lo que nos permitirá reproducir conocimientos relevantes para ambas comunidades.

Un saludo cordial.

Sergio Olavarrieta

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 2: Resolución

RESOLUCIÓN DE FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES N°112-ADM-U. CIENTÍFICA-2025

Lima 11 de noviembre del 2025

VISTO:

El informe de resolución independiente académico del proyecto de tesis titulado: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO MILLENIALS DE LIMA SUR 2024 presentado por:

-ARMANDO DAVID ORTIZ CAMACHO//LESLIE NATALY COLQUI QUISPE //ANA MARIA COLQUI QUISPE

CONSIDERADO:

Que, de acuerdo con el reglamento general de la universidad Científica del sur y los reglamentos de para obtener el título en la Carrera de Administración de Negocios Internacionales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, el inciso 4 del artículo 79 del Reglamento de Estudios de Pregrado vigente establece que:
"Todos los proyectos de tesis luego de tener un informe aprobatorio de la revisión independiente deben presentarse a uno de los dos Comités Institucionales de Ética en Investigación (CIEI) para su revisión y aprobación, salvo que el responsable de investigación considerase el no envío de la tesis en conformidad con las indicaciones emitidas por la DGIDI."

Que, mediante Resolución Directoral No. 008-DGIDI-CIENTIFICA-2023, que aprueba el documento titulado:
"Precisiones respecto a la evaluación de proyectos de tesis e investigación realizados por los miembros de la Universidad Científica del Sur (versión 2023)" dispone que las situaciones por las que un proyecto de tesis puede ser eximido de ser enviado a evaluación de un comité de ética e integridad científica son las siguientes:
1. Proyectos no realizados en personas ni muestras de material biológico obtenido de seres humanos.
2. Análisis secundario de bases de datos públicamente disponibles o que provengan de investigaciones aprobadas por un comité de ética.
3. Revisiones sistemáticas con o sin metaanálisis.
4. Estudios bibliométricos.
5. Estudios con permisos otorgados por las instituciones nacionales competentes para la protección del sujeto de investigación y que son supervisados por estas.

QUE, el responsable de investigación de la carrera de Administración de Empresas ha informado que la tesis en cuestión consiste en un estudio de recolección de datos anónimos que no altera las condiciones humanas, físicas, psicológicas ni emocionales de los participantes.
QUE, por la naturaleza del estudio (encuestas anónimas) el proyecto se ajusta a los criterios de exoneración previstos en la normativa vigente de la DGIDI.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

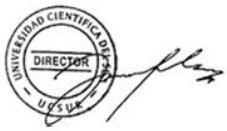
QUE, el segundo párrafo del artículo 70 del Reglamento de Estudios de Pregrado dispone que: "A partir de la fecha de aprobación, el tesista tiene como máximo 18 meses para la ejecución y presentación de la tesis para sustentación.

Que, de acuerdo normativa vigente de la universidad científica del sur, en uso de las atribuciones conferidas al director académico de carrera.

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis titulado: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO MILLENIALS DE LIMA SUR 2024 con Número de registro: PRE-1-2025-00096, y establecer el inicio del periodo de ejecución del mencionado proyecto. Nombrar a la docente ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO como asesor para el desarrollo de tesis en cuestión.

Regístrese, Comuníquese y archívese



Director Académico

Carrera de Administración de Empresas

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones sobre la **Gestión de Recursos Humanos** en su centro de trabajo. Por favor, marque con una **(X)** la opción que mejor refleje su opinión, considerando la siguiente escala:

- **1** = Nunca
- **2** = Casi nunca
- **3** = A veces
- **4** = Casi siempre
- **5** = Siempre

DATOS GENERALES

- **Edad:** _____ años
- **Género:** [ ] Masculino [ ] Femenino [ ] Otro

ÍTEMS / PREGUNTAS

N°	Pregunta / Afirmación	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Gestión del cambio organizacional	Te adaptas a las nuevas formas de trabajo dentro de la organización.					
	Estás dispuesto a desarrollar nuevas habilidades por el uso de la tecnología.					
	Evitas involucrarte en proyectos que implican cambios en tu trabajo.					
	Expresas insatisfacción por las nuevas tecnologías aplicadas en el trabajo.					
Dimensión 2: Gestión del talento	Se evalúan objetivamente las competencias de los candidatos en los procesos de selección.					
	Se utilizan herramientas tecnológicas (software de reclutamiento) para optimizar los procesos de selección de personal.					
	Se identifican y registran las competencias de los colaboradores en la empresa.					
	Se implementan herramientas para detectar habilidades y potencial en los colaboradores.					
	Se realizan evaluaciones de desempeño en la empresa para medir los resultados de los colaboradores.					
	La empresa retroalimenta constructivamente después de las evaluaciones de desempeño.					
Dimensión 3: Cultura Organizacional	La empresa utiliza canales de comunicación formal para transmitir información dentro de la organización.					
	Los líderes comunican los objetivos y metas de la organización a los colaboradores.					
	Se ofrecen oportunidades de capacitación y desarrollo profesional en su área de trabajo.					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

	Tiene acceso a recursos (como plataformas digitales, manuales o talleres) para adquirir nuevas habilidades laborales.					
	El líder escucha activamente las inquietudes y sugerencias de los miembros del equipo.					
	El líder fomenta la innovación y el desarrollo dentro del equipo.					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

CUESTIONARIO: INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones sobre el uso e impacto de la **Inteligencia Artificial** en sus labores. Por favor, marque con una **(X)** la opción que mejor refleje su opinión, considerando la siguiente escala:

- **1** = Nunca
- **2** = Casi nunca
- **3** = A veces
- **4** = Casi siempre
- **5** = Siempre

DATOS GENERALES

- **Edad:** _____ años
- **Género:** [ ] Masculino [ ] Femenino
- **Área/Departamento de trabajo:** _____

ÍTEMS / PREGUNTAS

N°	Pregunta / Afirmación	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Eficiencia y Productividad	Utiliza herramientas de inteligencia artificial para realizar tareas en su trabajo diario.					
	Utiliza la inteligencia artificial para mejorar la eficiencia de los procesos.					
	La inteligencia artificial identifica y corrige errores antes de que afecten los resultados finales en su área de trabajo.					
	La inteligencia artificial implementada en su trabajo disminuye errores humanos en los procesos diarios.					
	Utilizar las herramientas de inteligencia artificial permite realizar tareas laborales en menos tiempo.					
Dimensión 2: Toma de decisiones	Utilizas la inteligencia artificial para obtener informes o visualizaciones que faciliten la toma de decisiones basada en datos.					
	La inteligencia artificial le ha ayudado a identificar patrones o tendencias en los datos que no eran evidentes manualmente.					
	La inteligencia artificial te ayuda a predecir futuras necesidades de talento o tendencias en el mercado laboral.					
	La inteligencia artificial ha permitido adaptar servicios o productos a las necesidades individuales de los usuarios.					
	La inteligencia artificial analiza datos que faciliten la personalización de estrategias en su organización.					
	Utiliza interfaces basadas en inteligencia artificial (chatbots, asistentes virtuales, etc.) para resolver problemas o realizar tareas.					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Dimensión 3: Experiencia del colaborador	Las herramientas de inteligencia artificial implementadas en su lugar de trabajo mejoran su experiencia laboral y productividad.					
	Las herramientas de inteligencia artificial le permiten tomar decisiones más informadas en su trabajo.					
	Las herramientas de inteligencia artificial implementadas en su organización le ayudan a desarrollar habilidades o adquirir nuevos conocimientos relevantes para su rol.					

Nota: Cuestionarios de elaboración propia basados en los constructos teóricos de Amstrong (2020) para Gestión de Recursos Humanos y Russel y Norving (2021) para IA.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis