



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

Importancia de la inteligencia artificial en la transformación de los procesos de capacitación organizacional: Percepción estudiantil

Importance of artificial intelligence in transforming organizational training processes: student perceptions

Libertad Fernández González

Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de Veraguas, Panamá

libertad.fernandez@up.ac.pa  <https://orcid.org/0000-0002-3705-4761>

Oscar E. Rodríguez C.

Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de Veraguas, Panamá

oseroa.rodriquez@up.ac.pa  <https://orcid.org/0000-0001-5438-8037>

Greys Arcia Rodríguez

Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de Veraguas, Panamá

greys944@gmail.com  <https://orcid.org/0009-0000-4536-3567>

Nazareth Pérez Camaño

Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de Veraguas, Panamá

nazarethp050202@gmail.com  <https://orcid.org/0009-0002-8010-6536>

Recibido: 20-03-2026

Aprobado: 30-04-2026

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v9n2.a9524>

Resumen

El documento presenta la percepción estudiantil mediante un enfoque cuantitativo, con alcance analítico descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal. Para ello, se aplicó una encuesta a 50 estudiantes de la Licenciatura en Administración de Recursos Humanos del Centro Regional Universitario de Veraguas. Los resultados mostraron, la aceptación del uso de la inteligencia artificial en la capacitación es alta (76.9%); de manera consistente, (76.3%) considera que la inteligencia artificial puede mejorar la capacitación a nivel organizacional. En conclusión, la percepción estudiantil es predominantemente positiva respecto al uso de la inteligencia artificial; sin embargo, su integración efectiva requiere fortalecer competencias digitales y pedagógicas a nivel de la formación en la Licenciatura en Administración de Recursos Humanos, así como disponer de condiciones institucionales que respalden su implementación curricular.

Palabras clave: recursos humanos, inteligencia artificial, capacitación organizacional.

Abstract

This document presents student perceptions using a quantitative approach, with a descriptive analytical scope and a non-experimental, cross-sectional design. A survey was administered to 50 students enrolled in the Bachelor's Degree in Human Resource Management at the Veraguas Regional University Center. The results showed a high level of acceptance (76.9%) regarding the use of artificial intelligence in training; consistently, 76.3% believe that artificial intelligence can improve training at the organizational level. In conclusion, student perceptions are predominantly positive regarding the use of artificial intelligence; however, its effective integration requires strengthening digital and pedagogical competencies within the Human Resource Management Bachelor's Degree program, as well as establishing institutional conditions that support its curricular implementation.

Keywords: human resources, artificial intelligence, organizational training.



Introducción

La transformación de los procesos de capacitación organizacional se ha convertido en una prioridad estratégica imperante para instituciones públicas y privadas en la era de la innovación digital. Esta urgencia responde a la exigencia de mantener niveles crecientes de productividad, fomentar la innovación continua y garantizar una adaptación ágil ante entornos laborales dinámicos, globalizados y altamente competitivos, donde las demandas de competencias técnicas y habilidades blandas evolucionan rápidamente y que se vinculan de forma directa en la formación académica de los estudiantes a nivel superior.

Sobre este panorama, la inteligencia artificial (IA, por sus siglas en español) se posiciona como una tecnología emergente con un potencial disruptivo para redefinir integralmente el proceso de la capacitación; ésta, no se limita a la automatización de tareas rutinarias, sino que incorpora capacidades analíticas avanzadas y predictivas, permitiendo identificar necesidades formativas de los estudiantes con base en evidencias académicas, patrones educativos y requerimientos emergentes del mercado laboral.

Desde una perspectiva académica-científica, la integración de la IA en la transformación de los procesos de capacitación impulsa nuevos modelos formativos, adaptativos y personalizados, donde el aprendizaje se ajusta dinámicamente a los ritmos individuales, estilos cognitivos y brechas de conocimiento específicas de cada discente; todo ello en coherencia con los fines, misión, visión y objetivos estratégicos institucionales.

No obstante, el valor educativo de la IA no puede evaluarse de manera exclusivamente tecnológica; ya que su adopción efectiva demanda decisiones metodológicas y pedagógicas complejas, incluyendo la definición precisa de competencias educativas a desarrollar, el rediseño curricular basado en principios académicos-tecnológicos modernos, la selección e integración de contenidos y la utilización como soporte de plataformas digitales, que permitan la articulación educativa-profesional de los estudiantes de la licenciatura en administración de recursos humanos.

Es aquí donde la IA se erige como una temática de estudio altamente pertinente para la investigación universitaria, al requerir un análisis profundo de cómo interactúan la tecnología, la pedagogía, la gestión del talento humano y la cultura organizacional para generar resultados formativos, verificables y medibles; por lo cual, investigar su importancia en la transformación de los procesos de capacitación organizacional, a través del estudio de la percepción de los estudiantes, permite generar conocimiento sistemático sobre sus alcances reales, condiciones óptimas de implementación y efectos en la eficiencia educativa y la calidad del aprendizaje en materia de recursos humanos.



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

Como parte importante del proceso científico y académico, los antecedentes juegan un papel fundamental en la investigación, pues permiten demostrar que el problema no surge de una intuición aislada con ideas efímeras, sino de una realidad estudiada previamente; por ello, se ubica el tema dentro del estado del conocimiento y evidencian qué se sabe, qué se discute y qué permanece sin resolver, fortaleciendo la coherencia, validez y rigor académico.

Bajo el escenario nacional, existen estudios que indican la urgencia en las empresas panameñas de capacitar a la mano de obra en inteligencia artificial generativa, puesto que se busca comprender cómo esta tecnología puede modificar la forma en que se trabaja, incrementar la productividad y automatizar diversas actividades. Asimismo, se pone énfasis en la importancia y preparación de los empleados en habilidades digitales para enfrentar los retos que trae consigo esta transformación tecnológica.

De igual forma, se analizan las nuevas oportunidades y cómo la inteligencia artificial está transformando el mercado laboral en Panamá, identificando los desafíos que esta tecnología genera. Adicional, se destaca la importancia de la capacitación y la adquisición de habilidades tecnológicas para mantenerse competitivo y se resalta la necesidad de colaboración entre el gobierno, empresa privada y el sector educativo (medio y superior), para fomentar la formación en inteligencia artificial y garantizar un desarrollo laboral sostenible en el país.

Queda claro, que a nivel nacional existe una necesidad imperiosa de profesionales dotados de competencias digitales y habilidades tecnológicas en inteligencia artificial aplicadas al ámbito empresarial. En consecuencia, resulta fundamental iniciar el proceso de formación académica y capacitación desde las aulas universitarias, a fin de contribuir de manera rápida y efectiva con un nuevo profesional capaz de manejar estas y otras tecnologías en el contexto empresarial panameño.

Actualmente, el entorno empresarial y educativo está marcado por la transformación digital, donde la capacitación continua del talento humano se ha convertido en un elemento clave para la competitividad y sostenibilidad organizacional; ya que los métodos tradicionales de formación no satisfacen las exigencias de un mercado dinámico, digitalizado y globalizado (González, 2026).

En este contexto, la inteligencia artificial se presenta como una solución innovadora para rediseñar los procesos de enseñanza y aprendizaje dentro las aulas de clases universitarias; y en las organizaciones, al facilitar el acceso al conocimiento, personalizar contenidos, automatizar tareas repetitivas y evaluar el desempeño de los colaboradores.

Herramientas como chatbots, asistentes virtuales, softwares especializados y plataformas adaptativas de aprendizaje, están demostrando ser eficaces para mejorar la retención del conocimiento y reducir el tiempo de formación; al mismo tiempo que se optimizan recursos



organizacionales. Sin embargo, el aprovechamiento de estas herramientas no ha sido homogéneo ni libre de obstáculos (León-Ramentol, 2021).

A pesar de los beneficios evidentes, muchas organizaciones enfrentan importantes barreras para la implementación de la inteligencia artificial en el desarrollo del proceso de capacitación organizacional. Entre estas se incluyen: la falta de infraestructura tecnológica, escasa formación en competencias digitales, resistencia al cambio, y déficits en el diseño pedagógico adaptado a entornos automatizados. Además, la falta de políticas claras de integración tecnológica y el desconocimiento sobre el uso estratégico de estas herramientas, limitan su impacto en el aprendizaje organizacional. Estas barreras generan una brecha entre el potencial transformador de la inteligencia artificial y su adopción efectiva en el ámbito organizacional (Suarez, 2024).

Por lo antes expuesto, surge la interrogante: ¿Cuál es la percepción de los estudiantes de la Licenciatura en Administración de Recursos Humanos sobre la importancia de la inteligencia artificial en la transformación de los procesos de capacitación organizacional?

Se pretende aportar un análisis crítico, realista y contextualizado que permita a los estudiantes comprender el valor agregado de la importancia y aplicación de la inteligencia artificial en la formación académica y que, facilite el diseño de nuevas estrategias en la transformación de los procesos de capacitación organizacional, promoviendo así una preparación innovadora, inclusiva y alineada con las demandas del mercado laboral actual (Vallejo, 2020).

Los objetivos delimitan con claridad el fenómeno a estudiar al centrarse en el nivel de percepción estudiantil respecto a la importancia de la inteligencia artificial en la transformación de la capacitación organizacional. Por su parte, los objetivos específicos, aportan el soporte científico necesario al cubrir tres componentes esenciales: la conceptualización de la inteligencia artificial, la comparación de sus efectos frente a la capacitación tradicional y la aproximación a estrategias tecnológicas de implementación.

Materiales y métodos

Se desarrolló un estudio bajo un enfoque metodológico mixto; pues se combinan aspectos cuantitativos (análisis de datos) y cualitativos (explicación del evento), para obtener una visión integral y explicativa del tema de investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

Se analizó de manera sistemática y objetiva, cómo la inteligencia artificial está transformando los procesos de capacitación, identificando tanto los beneficios como los desafíos que enfrentan las organizaciones en la actualidad; y a su vez, facilitando la caracterización de las nuevas tendencias, patrones y relaciones entre los distintos elementos que intervienen en éste.



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens

Correo: faeco.sapiens@up.ac.pa



Se enfatizó en el tipo de investigación analítica-descriptiva; ya que se identifica un problema de investigación, se describe y caracteriza dicho fenómeno investigativo, justificando la necesidad de exponer y detallar la importancia, características, cambios y beneficios que ha generado el uso de la inteligencia artificial en el proceso de capacitación organizacional (Thomas, 2021).

También, se aplica un diseño de investigación no experimental, ya que no se manipulan intencionalmente las variables, no hay tratamiento ni grupos asignados al azar, y el investigador observa y analiza fenómenos de investigación tal como ocurren en su contexto real; en otras palabras: se describe, se compara o se relaciona, pero no se interviene para provocar cambios.

En el marco del estudio, se elaboró y administró un formulario en línea aplicado de manera remota mediante el correo electrónico institucional, con el propósito de garantizar un canal formal, controlado y coherente con las dinámicas académicas de la población participante.

Previo a la recolección de datos, se aseguró el consentimiento informado de los 50 estudiantes encuestados pertenecientes a la Licenciatura en Administración de Recursos Humanos, estableciendo condiciones explícitas de confidencialidad, resguardo de la privacidad y cumplimiento de los principios bioéticos promovidos por la Universidad de Panamá. Este procedimiento permitió fortalecer la legitimidad ética del proceso, así como promover la participación libre y consciente de los estudiantes, evitando cualquier forma de coerción o exposición indebida de datos.

El instrumento se estructuró a partir de 9 ítems, formulados bajo una lógica de redacción clara, operativa y organizados, de acuerdo con la escala tipo Likert; con el fin de medir de manera estandarizada percepciones, actitudes y niveles de conocimiento de los participantes respecto del objeto de estudio.

La configuración del formulario se diseñó bajo criterios de simplicidad funcional y usabilidad, procurando minimizar dificultades técnicas o interpretativas, lo cual contribuye a reducir sesgos asociados al cansancio, la confusión por ambigüedad de enunciados o el abandono del cuestionario.

Desde el punto de vista metodológico, la encuesta se orientó a recopilar información precisa y pertinente sobre tres dimensiones articuladas: conocimiento, percepción y experiencia en torno a la inteligencia artificial aplicada a la transformación de los procesos de capacitación organizacional. Para favorecer la medición cuantitativa y la consistencia en el procesamiento de los datos, se emplearon principalmente preguntas cerradas y de



opción múltiple, permitiendo obtener respuestas comparables entre sujetos y facilitando el posterior tratamiento estadístico.

Finalmente, los datos obtenidos fueron sistematizados y organizados para su representación mediante figuras gráficas, recurso que favorece la lectura analítica y la identificación de tendencias, distribuciones y contrastes entre respuestas. En conjunto, la aplicación de una encuesta estructurada constituyó un componente metodológico esencial para el estudio, al permitir la obtención de información directa, vigente y cuantificable sobre el fenómeno investigado. En consecuencia, este procedimiento aportó evidencia empírica alineada con los objetivos planteados, fortaleciendo el análisis sobre el impacto y la pertinencia de la inteligencia artificial en la transformación de los procesos de capacitación dentro de las organizaciones.

De lo anterior, es fundamental establecer el procedimiento a seguir, así como los métodos y técnicas para realizarlo, tomando en cuenta el tipo, diseño y enfoque de investigación; ya que, en el contexto metodológico y estadístico, existen diferentes procedimientos que permiten determinar los resultados del cálculo del tamaño de la muestra, lo que señala que (Leedy y Ormrod, 2021):

$$n' = \frac{P(1-P)}{V^2} = \frac{P(1-P)}{(se)^2} \quad n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}} \quad S = se = V$$

Donde se consideró:

- n' = Tamaño de la muestra sin ajustes
- n = Tamaño de la muestra con ajustes
- N = Tamaño de la población a encuestar (50)
- $se = 0.05 = 5\%$ = Error Estándar (propuesto por las investigadoras)
- $P = 0.5 = 50\%$ = Probabilidad de Ocurrencia
- V^2 = Varianza de la población a encuestar
- S^2 = Varianza de la muestra

Es muy importante destacar que, el elemento seleccionado en la población presenta el atributo de interés en la encuesta sin premuestro (Triola, 2018). Sustituyendo los valores conocidos, se obtiene que el tamaño de la muestra con ajustes a:

$$n = 45 \text{ personas (estudiantes)}$$

Como explica (Cozby, et al. 2020), es necesario aplicar una prueba piloto a un grupo de participantes (estudiantes) con el fin de identificar y minimizar posibles inconvenientes relacionados con la coherencia interna, la claridad semántica y la redacción de los ítems del instrumento. De manera complementaria, se estimó el coeficiente Alfa de Cronbach (α), el cual evalúa la consistencia interna mediante la correlación entre los elementos del cuestionario a través de procedimientos de cálculo establecidos. Este análisis permitió

determinar el nivel de confiabilidad del instrumento y, en consecuencia, fortalecer la robustez metodológica del proceso de investigación a partir de los resultados obtenidos.

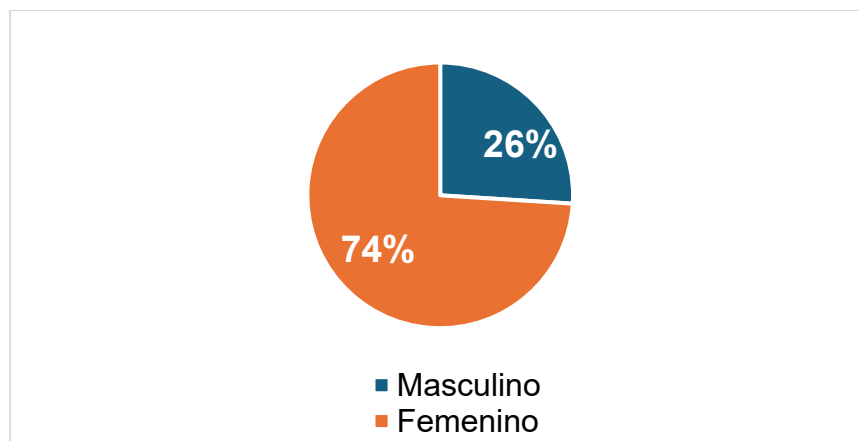
$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right) = 0.901$$

Resultados

Los resultados se obtuvieron mediante la aplicación de una encuesta estructurada, a través de un formulario digital distribuido sobre el correo electrónico institucional de forma remota a la población objeto de investigación. Este procedimiento permitió la recopilación sistemática de la información necesaria para el análisis; por ello, en primera instancia se identificó el género, tal como se presenta en la figura No.1.

Figura 1

Género



En el marco de la investigación realizada, el género emergió como un resultado de especial relevancia, al trascender su carácter meramente descriptivo y convertirse en un factor explicativo de los hallazgos.

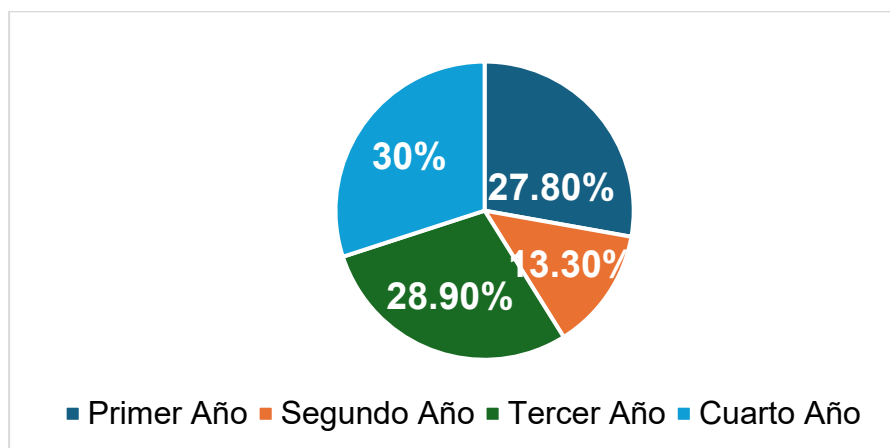
Los resultados obtenidos revelan que 37 (74%) corresponden al género femenino y 13 (26%) al masculino; lo que destaca en la mayor prevalencia femenina en la licenciatura en administración de recursos humanos.

En síntesis, el género constituye un acierto esencial que fortalece la validez científica y amplía la pertinencia social de la investigación.

Por otro lado, la figura No.2 muestra la distribución general de los estudiantes según su nivel académico dentro de la licenciatura en administración de recursos humanos.

Figura 2

Nivel académico de los estudiantes de la Licenciatura en Administración de Recursos Humanos.

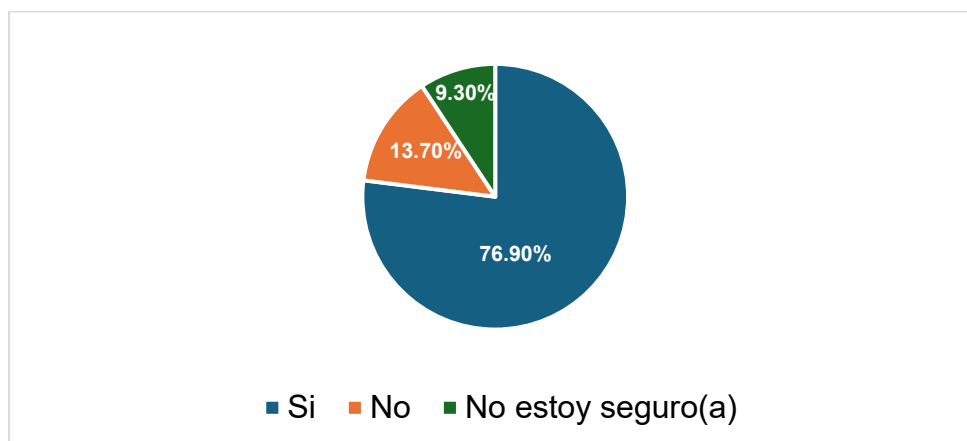


Un aspecto muy importante para destacar es que, la mayor parte de los encuestados están cursando cuarto año, lo que representa 15 (30%), seguido de cerca por el tercer año con 14 (28.9%), luego primer año con 13 (27.8%), y el menor porcentaje corresponde al estudiante de segundo año con 7 (13.3%). Esto permite analizar el orden lógico de las respuestas; ya que, los encuestados tienen el conocimiento para comprender la importancia del tema de investigación y la vinculación con su formación académica.

Entrando en materia de investigación, se indagó sobre el uso y la aplicación de la inteligencia artificial en el proceso de capacitación dentro de las organizaciones; dando como resultado lo que se muestra en la figura No.3.

Figura 3

Uso de la inteligencia artificial en el proceso de capacitación organizacional.

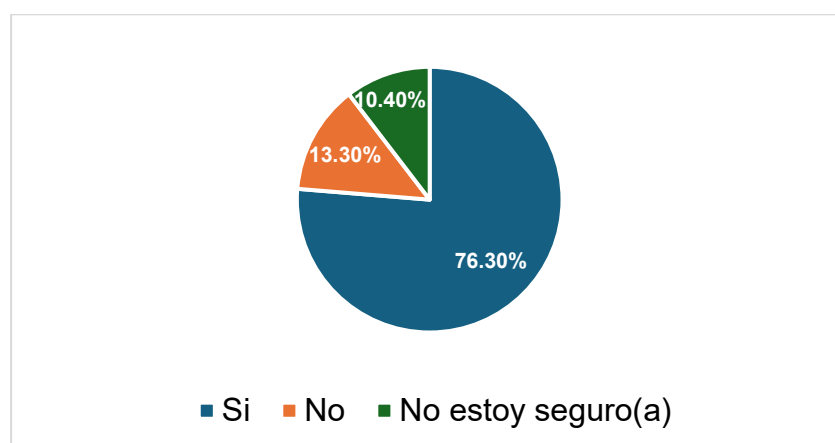


Queda claro que, 38 (76.90%) de los encuestados manifiesta conocer la aplicación y vinculación existente entre la inteligencia artificial y el proceso de capacitación dentro de las organizaciones, la cual se percibe como instrumento útil y pertinente para automatizar, personalizar, y apoyar las tareas y actividades a nivel organizacional; esto reafirma la gran importancia y trascendencia de la investigación dentro de los estudiantes de la licenciatura en administración de recursos humanos.

Un paso más allá en el proceso de indagación investigativa se preguntó si la inteligencia artificial puede mejorar el proceso de capacitación en las empresas; los resultados obtenidos se presentan en la figura No.4.

Figura 4

La inteligencia artificial puede mejorar el proceso de capacitación en las empresas



Los resultados evidencian una percepción predominantemente favorable respecto a la capacidad de la inteligencia artificial para mejorar los procesos de capacitación organizacional, al registrarse 38 (76.30%) de respuestas afirmativas; este predominio sugiere que, para la mayoría de los encuestados, la IA se asocia con ventajas concretas en la formación. En términos interpretativos, dicha tendencia indica una expectativa de

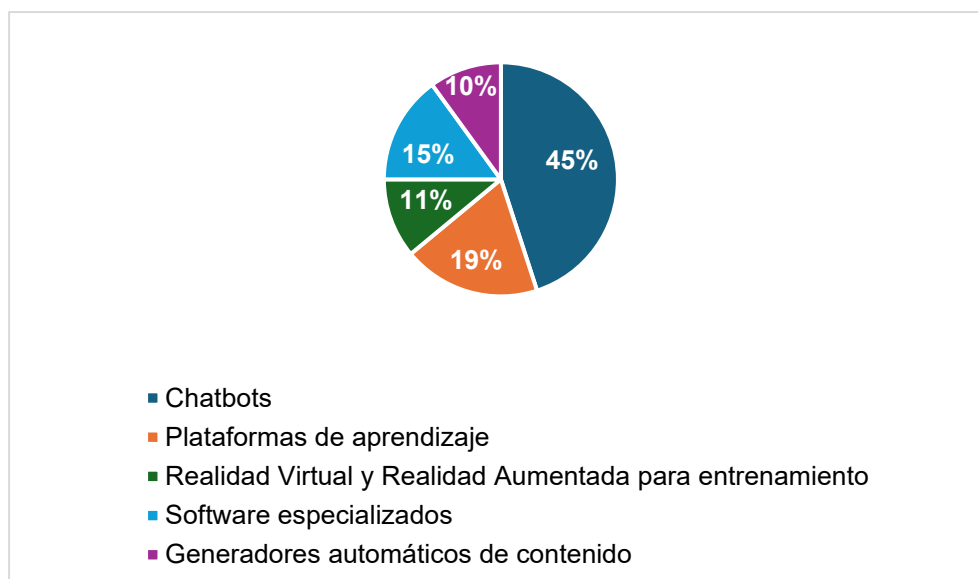
modernización de la capacitación, donde ésta se concibe como un recurso que incrementa la eficiencia y la calidad del proceso formativo.

No obstante, si agrupamos las otras respuestas se obtiene que 12 (23.70%), introduce un componente crítico que no debe subestimarse, pues refleja la percepción de barreras de aceptación vinculadas a preocupaciones sobre la confiabilidad de los resultados generados. Este segmento puede interpretarse como una señal de resistencia asociada a riesgos percibidos y a la necesidad de garantías en el desarrollo del proceso de capacitación a nivel organizacional.

Bajo el mismo escenario, al preguntar sobre las herramientas de inteligencia artificial que conocían y que se vinculaban al proceso de capacitación organizacional, las respuestas obtenidas fueron las siguientes como se presentan en la figura No.5.

Figura 5

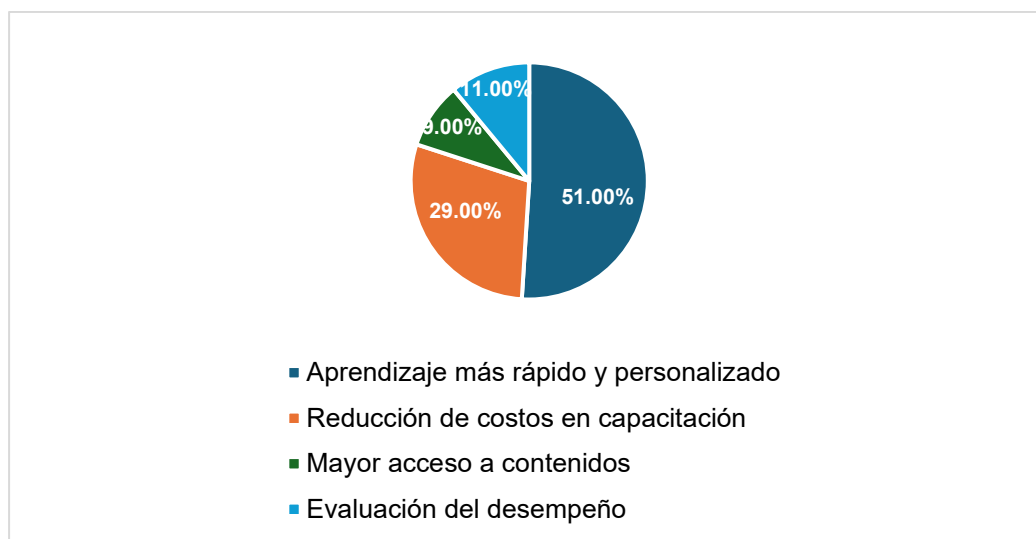
Herramientas de inteligencia artificial relacionadas con la capacitación



Un aspecto muy interesante que resulta del análisis de los resultados 23 (45.0%), es que los discentes perciben que los chatbots (*aplicación de software basada en IA con reglas predefinidas, diseñadas para simular conversaciones humanas*), son las herramientas de mayor vinculación al proceso de capacitación organizacional; sin embargo, también destacan 10 (19.0%) el uso de plataformas de aprendizaje como otra aplicación de inteligencia artificial para el desarrollo de éste.

Figura 6

Beneficios de la inteligencia artificial en el proceso de capacitación.

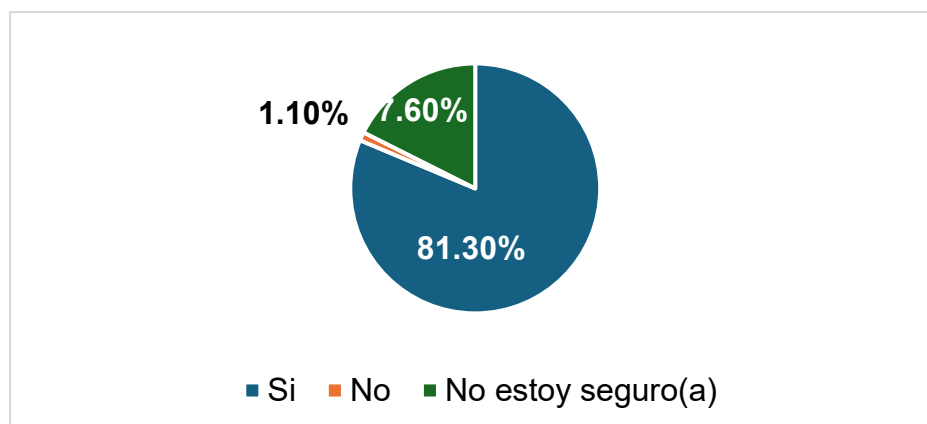


Claramente se observa un alto porcentaje de los beneficios que ofrece la inteligencia artificial al desarrollo del proceso de capacitación; por ello se destaca que, 26 (51.0%) señala que el aprendizaje es más rápido y personalizado, adicional el 15 (29.0%) dice que reduce los costos en el proceso, lo cual en conjunto resulta muy importante dichas respuestas.

Ahora bien, al preguntar si los profesionales en recursos humanos deben aprender y aplicar la inteligencia artificial en el desarrollo del proceso de capacitación a nivel organizacional, la respuesta fue muy contundente como se observa en la figura No.7.

Figura 7

¿Crees que los profesionales en recursos humanos deben aprender y aplicar la inteligencia artificial en el proceso de capacitación?





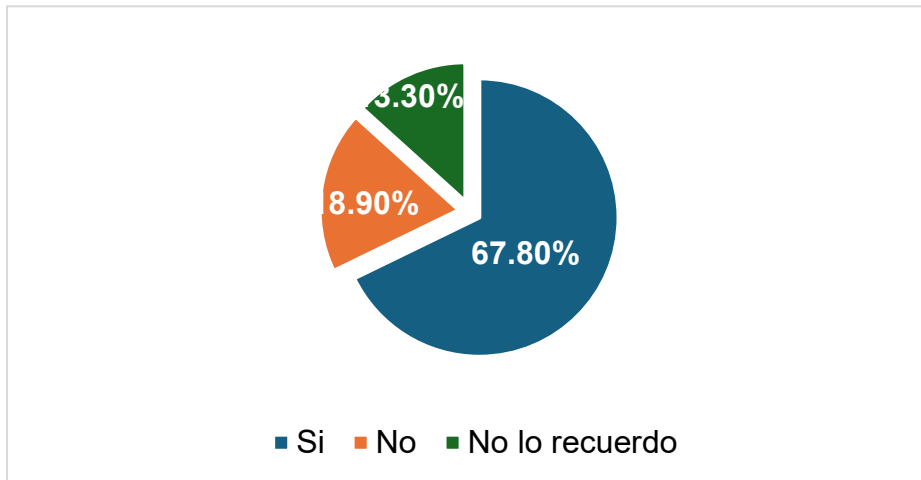
Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

El análisis de los resultados evidencia que 41 (81.3%) responde que se debe aprender y aplicar la inteligencia artificial en el proceso de capacitación; lo que muestra la importancia de esta tecnología en la formación de los estudiantes de la licenciatura en administración de recursos humanos y, por ende, en el pensum académico.

También se investigó, si en la formación académica se ha visto algún tema o materia relacionada con inteligencia artificial aplicada al área de recursos humanos; por ello, las respuestas se presentan en la figura No.8.

Figura No.8: ¿En tu formación académica, has visto temas o materias relacionadas con inteligencia artificial aplica a recursos humanos?

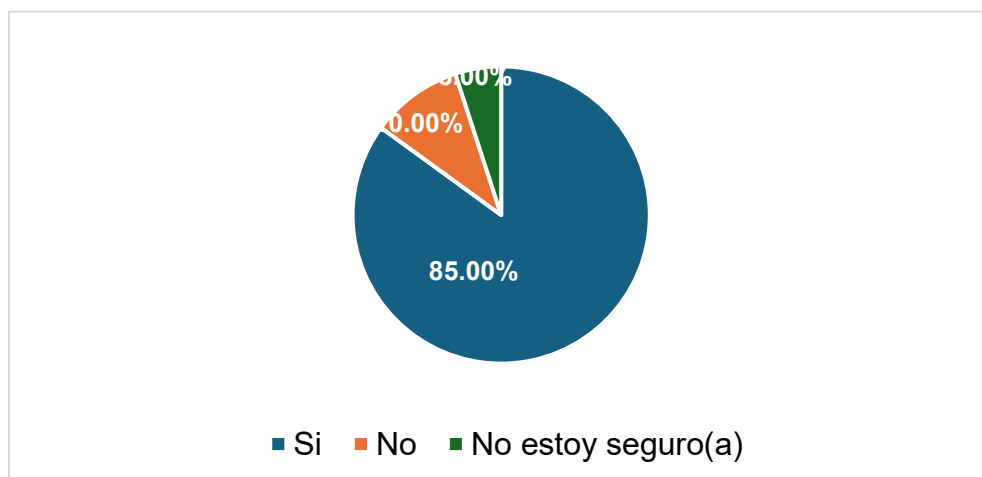


Los resultados revelan que 34 (67.8%) en el transcurso de su formación académica en la licenciatura en administración de recursos humanos, han visto temas relacionados a la inteligencia artificial; lo que da buenas señales y abre nuevas perspectivas educativas, cónsonas con los requerimientos empresariales modernos. El resto de las respuestas 16 (32.2%), se encuentran muy ligadas; ya que contradice lo que la gran mayoría de los encuestados ha respondido.

Para finalizar el análisis de la secuencia lógica y sistemática de las interrogantes planteadas sobre el tema, en la figura No.9 se presentan los resultados obtenidos de la pregunta que indica si te gustaría recibir jornadas de capacitación académica sobre el uso de la inteligencia artificial en el área de recursos humanos.

Figura 9

¿Te gustaría recibir jornadas de capacitación sobre el uso de la inteligencia artificial en el área de recursos humanos?





Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

Como la cereza que adorna el pastel, las respuestas derivadas de esta pregunta sostienen que 43 (85.0%) le gustaría recibir y participar en jornadas académicas sobre el uso de la inteligencia artificial en el área de recursos humanos; lo que evidencia el alto grado de conciencia de los encuestados sobre la importancia de estas actividades educativas a nivel superior. No se puede pasar por alto que 7 (15.0%) no están interesados en participar de dichas jornadas, lo que puede vincularse a condiciones de desconocimiento sobre la tecnología o la carencia de recursos tecnológicos.

Considerando las respuestas obtenidas en cada una de las figuras que representan los resultados, se propone un modelo matemático original (creado por las autoras), de naturaleza sintética, para representar en un solo valor numérico el estado agregado de: (1) conocimiento/exposición, (2) actitud/valoración y (3) disposición de formación respecto a la inteligencia artificial aplicada al proceso de la capacitación organizacional.

Se define el **Índice Sintético de Percepción sobre IA en Capacitación** (ISPIAC, por sus siglas en español) como:

$$\text{ISPIAC} = [(K + A + P) / 3] \times 100$$

Dónde: **K**, **A** y **P** son componentes normalizados en el intervalo [0, 1]; ya que al multiplicar por 100, el índice queda en escala 0-100 (mayor valor implica percepción/disposición global más favorable). Ahora, el componente de **conocimiento/exposición**, es denominado (**K**) en la fórmula y se representa como:

$$K = (k_1 + k_2) / 2$$

Dónde: k_1 es la porción de encuestados que conocen sobre el uso y aplicación de la IA en el proceso de capacitación organizacional, y k_2 , es la porción de encuestados que han visto temas o materias relacionadas con IA aplicadas a recursos humanos.

De la misma manera, se analiza el componente **actitud/importancia**, el cual es atendido como (**A**). A través de éste, se estima el promedio entre (i) que representa el acuerdo declarado en una pregunta y (ii) la importancia percibida, normalizada en el intervalo [0, 1].

$$A = (a_1 + a_2) / 2$$

Para finalizar, se evalúa el componente de preparación/disposición, referido como (**P**); el cual se obtiene como el promedio de dos valoraciones de disposición. Su fórmula se establece así:

$$P = (p_1 + p_2) / 2$$



Al realizar todas las operaciones matemáticas y las respectivas normalizaciones de los resultados al sustituirlos en las respectivas fórmulas, se obtiene un **ISPIAC \approx 81.72/100**, lo que sugiere una percepción global alta respecto a la incorporación de la IA en el proceso de la capacitación organizacional.

Metodológicamente, el índice sintetiza: (i) exposición previa al tema (K), (ii) valoración y reconocimiento de su importancia (A) y (iii) disposición a aprender/capacitarse (P).

En términos de explicación y evaluación académica, un puntaje en torno a 80 o superior describe un escenario favorable para acciones institucionales de integración curricular y programas formativos orientados a la IA aplicada al desarrollo del recurso humano; siempre considerando la disponibilidad de infraestructura y el fortalecimiento de competencias digitales en los estudiantes de la licenciatura en administración de recursos humanos.

Discusión

Con el advenimiento de las llamadas tecnologías emergentes, la inteligencia artificial surge como el recurso tecnológico que facilita nuevas perspectivas y oportunidades al desarrollo y transformación de la capacitación a nivel organizacional. Por lo que, bajo este panorama y debido al creciente aumento de herramientas tecnológicas aplicadas a la administración del recurso humano, las empresas se ven encaminadas a rediseñar sus políticas, procesos y procedimientos gerenciales, en busca de innovaciones, mejoras y buenas prácticas en el proceso de formación de sus colaboradores.

Destaca Maity (2019), la tecnología actual exige a los empleados de las organizaciones capacitarse continuamente y ser competentes para adaptarse a las prácticas cambiantes del entorno empresarial. Esta declaración se ajusta a las perspectivas de investigación planteadas; puesto que, los procesos empresariales modernos requieren nuevas competencias laborales, mayor compromiso y participación de los colaboradores en cada una de las actividades que se desarrollan en la empresa.

Por otro lado, el fortalecimiento del desempeño empresarial durante las últimas décadas responde a una evolución sistémica impulsada por la innovación digital; donde herramientas como la IA, el Data Analytics y la inteligencia empresarial han dejado de ser complementos tecnológicos para convertirse en los motores principales de la productividad y la mejora continua de todos los procesos organizacionales, incluyendo la capacitación del recurso humano (Olan et al. 2022).

Este enunciado refuerza la importancia del proceso de transformación de la capacitación; puesto que la dinámica evolutiva empresarial per se, dirige el nuevo rumbo y brinda otras



directrices tanto del entorno académico superior, como de la administración del recurso humano.

Para finalizar, y muy vinculado al tema de investigación, se presenta el estudio propuesto por Zhisheng (2024), donde a través de una revisión bibliográfica, se investiga la responsabilidad, la aplicación y el impacto de la IA en la capacitación organizacional, basándose en los marcos teóricos de las teorías psicológicas, económicas y de sistemas en el desarrollo de recursos humanos.

Lo antes expuesto, eleva el grado de importancia y sustenta el enfoque y diseño de la investigación desarrollada; ya que, al analizar el nivel de percepción de los estudiantes de la licenciatura en administración de recursos humanos, sobre la aplicación de la IA en el proceso de capacitación organizacional, se sostiene la necesidad de su estudio e incorporación de temas y herramientas dentro de la formación de éstos.

Conclusiones

Después de haber cumplido con los lineamientos y normas propuestas para la presentación de la investigación, se presentan las conclusiones más significativas e importantes del estudio, bajo criterios de orden académicos y técnicos, integrando a su vez aspectos innovadores y relevantes:

- El estudio evidencia una percepción estudiantil marcadamente favorable hacia la inteligencia artificial en la transformación de los procesos de capacitación organizacional; dado que, la mayoría de los encuestados manifestó conocer su aplicación en este ámbito y, además, consideró que puede mejorar la capacitación dentro de las empresas. Este resultado confirma que la IA es reconocida por los estudiantes como un recurso con valor formativo y funcional en contextos organizacionales.
- De igual manera, se concluye que la utilidad de la inteligencia artificial es percibida principalmente desde una lógica de modernización del proceso de capacitación, ya que los estudiantes la asocian con mejoras concretas en la eficiencia y en la calidad de ésta. No obstante, el propio estudio advierte que persiste un grupo minoritario que expresa dudas o reservas, lo cual revela que la aceptación no es absolutamente homogénea y que aún existen preocupaciones relacionadas con su confiabilidad y aplicación.
- También, la investigación permite concluir que, dentro del conocimiento estudiantil, los chatbots constituyen la herramienta de inteligencia artificial más claramente vinculada con la capacitación organizacional, por encima de otras alternativas como las plataformas de aprendizaje o los softwares especializados. Esto sugiere que la representación práctica de la IA en la formación está siendo comprendida, sobre todo, a través de herramientas conversacionales y de apoyo inmediato al aprendizaje.



- Se determina que los beneficios más reconocidos por los participantes de la investigación se concentran en dos dimensiones esenciales: la aceleración y personalización del aprendizaje, así como la reducción de costos en los procesos de capacitación. En consecuencia, la inteligencia artificial no solo es percibida como innovación tecnológica, sino también como una alternativa con ventajas pedagógicas y operativas relevantes para la gestión en las organizaciones.
- Los resultados sostienen que existe una alta valoración de la pertinencia profesional de la inteligencia artificial en el campo de los recursos humanos, ya que una proporción ampliamente mayoritaria considera que los profesionales del área deben aprender y aplicar esta tecnología. A ello se suma que una parte importante de los estudiantes afirma haber tenido contacto previo con contenidos académicos relacionados, lo que indica una base inicial de incorporación temática dentro de la formación universitaria.
- Finalmente, el estudio concluye que existe una disposición muy alta para profundizar en este campo, puesto que la mayoría expresó interés en participar en jornadas de capacitación sobre inteligencia artificial aplicada a recursos humanos. Por tanto, la investigación sostiene que la integración efectiva de esta tecnología en la licenciatura en administración de recursos humanos, requiere fortalecer competencias digitales y pedagógicas, así como consolidar condiciones institucionales que respalden su implementación curricular de manera más sistemática.

Referencias Bibliográficas

- Angeles Castro, A. y Bautista Escobar, C. A. (2024). *Chatbot basado en inteligencia artificial para el proceso de capacitación de nuevos empleados en una empresa de atención al cliente del rubro telecomunicaciones*. Universidad César Vallejo (UCV-Institucional). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/153804>.
- Cozby, P., Mar, R., y Rawn, C. (2020). *Methods in Behavioural Research*. México: McGraw-Hill.
- González, M. (16 de febrero de 2026). Transformación digital en Centroamérica: el desafío ya no es eficiencia, sino crecimiento. *La Estrella de Panamá*.
- Hernández, K. (01 de agosto de 2023). Urge que empresas panameñas capaciten a la mano de obra en inteligencia artificial generativa. *La Prensa*.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación (Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta)*. México: McGraw-Hill Education.
- Leedy, P., y Ormrod, J. (2021). *Practical Research. Planning and Design*. USA: Pearson.
- León-Ramentol, C. C.-C.-S. (2021). La capacitación como premisa para implementar un sistema de gestión de la calidad. *Scielo*. <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v13n2/2077-2874-edu-13-02-19.pdf>



- Maity, S. (2019). Identifying opportunities for artificial intelligence in the evolution of training and development practices. *Journal of Management Development*, 38(8): 651-663.
<https://doi.org/10.1108/JMD-03-2019-0069>
- Olan, F., Ogiemwonyi Arakpogun, E., Suklan, J., Nakpodia, F., Damij, N., y Jayawickrama, U. (2022). Artificial intelligence and knowledge sharing: Contributing factors to organizational performance. *Journal of Business Research*, 606-615.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.03.008>
- Potenzia. (2024). *IA y el futuro del trabajo en Panamá: Oportunidades y desafíos en el horizonte*. <https://es.linkedin.com/pulse/ia-y-el-futuro-del-trabajo-en-panam%C3%A1-opportunidades-desaf%C3%ADos-fwuee>
- Rodríguez C., O., Dutari R., R., Fernández G., L., y Rodríguez F., D. (2022). Identificación de criterios académicos y técnicos para la selección de simuladores como recursos didácticos aplicados a la enseñanza de asignaturas prácticas en la LIGEE. *Revista Visión Antataura*, 50-66.
- Salavarría, S. P. (2024). Inteligencia artificial en el desarrollo administrativo de la empresa moderna. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*,
<https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/1046>
- Suarez, P. (2024). Cómo la inteligencia artificial transforma la capacitación en las empresas. *Revista Recursos Humanos*. <https://revistarecursoshumanos.com/2024/11/15/como-la-inteligencia-artificial-transforma-la-capacitacion-en-las-empresas/>
- Thomas, C. (2021). *Research Methodology and Scientific Writing*. USA: Springer.
- Triola, M. (2018). *Estadística*. México: Pearson Educación.
- Vallejo, D. A. (2020). Fundamentos Teóricos de la Estrategia Organizacional como Técnica para Fortalecer el Plan de Capacitación del Talento Humano en la Empresa Moderna. *Revista de investigación, formación y desarrollo: Generando productividad institucional*,
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8273834>
- Zhisheng, C. (2024). Responsible AI in Organizational Training: Applications, Implications, and Recommendations for Future Development. *Human Resource Development Review*.
<https://doi.org/10.1177/15344843241273316>