

## Transformación del proceso de selección con inteligencia artificial: el impacto de “MarlA”

El sector sanitario se enfrenta a una realidad compleja: alta movilidad profesional, escasez de perfiles asistenciales y una creciente competencia por atraer talento cualificado. En este contexto, el proceso de selección no es simplemente una tarea administrativa más, sino un proceso **estratégico** que determinará la calidad futura del servicio asistencial. Incorporar a **los mejores profesionales**, alineados con la cultura y los valores de la organización, es esencial para garantizar la continuidad y la excelencia en la atención.

La Dirección de Personas del grupo sanitario Ribera asumió el reto de liderar esta transformación, con el objetivo de **integrar soluciones digitales que aportan agilidad, objetividad y una experiencia diferencial para el candidato**. Esta apuesta tecnológica debe contrarrestar la volatilidad del mercado laboral y responder a las exigencias de un ecosistema sanitario diverso y geográficamente disperso.

### EL GRUPO RIBERA CUENTA CON

**+100**

CENTROS DE TRABAJO

entre hospitales, clínicas y otros centros sanitarios en 7 comunidades autónomas en España y en 6 países.

**27.000**

CANDIDATURAS / AÑO

recibidas en nuestra web de empleo para las distintas posiciones.

**9.200**

PROFESIONALES

de los cuales más de 2.000 son médicos, 5.000 forman parte de las distintas categorías profesionales de la dirección de enfermería y el resto es personal no sanitario.

**5**

PROFESIONALES

en el equipo de reclutamiento y selección para realizar 4.300 procesos al año

**15%**

DE ROTACIÓN

en algunas categorías y/o centros, supera el 20%.



Este contexto exigía ir más allá de las funcionalidades tradicionales de un ATS. Era necesario incorporar una solución con capacidad para automatizar las fases iniciales del proceso de selección, permitiendo al equipo de talento dedicar tiempo de calidad a las etapas que requieren una evaluación más profunda y relacional.

Se definieron **tres objetivos estratégicos**:

**1. Experiencia del candidato.** Garantizar una comunicación continua y accesible 24/7 para impactar directamente en la experiencia del candidato.

**2. Impacto en la evaluación curricular.** Realizar una evaluación masiva y en tiempo real de las candidaturas, con criterios homogéneos, reducción de sesgos y generación de un scoring preciso en función de los requisitos del puesto.

**3. Aumentar el número de candidatos evaluados de forma objetiva.** Necesitábamos llegar a más población y reducir el riesgo de descartar candidatos idóneos.

La inteligencia artificial aplicada al reclutamiento respondía, por tanto, a una necesidad urgente: cubrir **vacantes esenciales** con rapidez, precisión y calidad, sin comprometer la **sostenibilidad** del sistema sanitario.

## Solución propuesta

La solución fue el desarrollo e implementación de “**MarIA**”, el asistente virtual inteligente creado por **Orbio AI** en colaboración con el grupo sanitario Ribera. Esta herramienta ha supuesto una transformación profunda en la gestión del talento, ampliando el margen de acción del equipo de selección y mejorando la experiencia tanto de candidatos como de empleados.

**MarIA** es un asistente virtual basado en inteligencia artificial (IA) y tecnología de procesamiento de lenguaje natural (PLN), diseñado para interactuar de forma automática y conversacional a través de múltiples canales. Su funcionamiento se basa en protocolos definidos por el equipo de talento de la Dirección de Personas del grupo sanitario Ribera, adaptados a las necesidades específicas de cada proceso.

### Sus funcionalidades incluyen:



Gracias a esta solución, los profesionales del equipo de talento pueden centrarse en tareas estratégicas, mientras **MarIA** gestiona de forma autónoma las interacciones repetitivas, sin aumentar la carga operativa.

Desde la perspectiva del candidato, **MarIA** representa un acompañamiento constante, accesible y eficaz, eliminando tiempos de espera, resolviendo dudas en tiempo real y mejorando la percepción general del proceso de selección.

# Resultados e impacto en Ribera

La implementación de **MarlA** -de julio a octubre de 2025- ha generado un impacto medible y transformador:



Mayor eficiencia en la planificación de entrevistas y coordinación de procesos.

Mayor agilidad en procesos de onboarding y gestión del talento.

Optimización de recursos y mejora en la calidad del servicio.

## Incremento del 63%

de las entrevistas de pre-selección, realizando un total de 2.100 entrevistas a través del agente, de las cuales aproximadamente el 78% han sido en comunicación por WhatsApp (texto o audio) y el 22% restante a través de llamada telefónica.

## +2.000 candidaturas

**mensuales** gestionadas de manera autónoma por el agente.

## Casi 7.000

**evaluaciones** de candidaturas realizadas en este periodo.

## 1:40 segundos

desde la recepción de la candidatura, hasta la evaluación y contacto por **MarlA**.

## Reducción del 60%

**en el tiempo de respuesta** a consultas de candidatos y empleados.

## Incremento del 80%

en la tasa de finalización de procesos de aplicación

## Más del 33%

**de interacciones fuera del horario habitual** del equipo de reclutamiento y selección.

## 98%

**de los candidatos** valora positivamente la interacción con **MarlA**.

## +120 horas

**ha conseguido liberar** al mes de carga administrativa al equipo

## 70%

**de las consultas** que antes requerían intervención humana ahora se resuelven automáticamente.

## Conclusión

La incorporación de inteligencia artificial en los procesos de selección del grupo sanitario Ribera, a través del asistente virtual **MarlA**, ha supuesto una transformación profunda en la gestión del talento. Esta solución no solo ha mejorado la eficiencia operativa del equipo de selección, sino que ha elevado la experiencia

del candidato y del empleado a un nuevo nivel. Gracias a esta apuesta tecnológica, Ribera se consolida como referente en innovación dentro del sector salud, demostrando que la tecnología puede ser una aliada estratégica para humanizar, agilizar y profesionalizar los procesos de recursos humanos.

## Beneficios para el equipo de selección

### Descongestión operativa

La automatización de tareas repetitivas —como la criba curricular, la gestión de entrevistas y la resolución de consultas frecuentes— ha liberado una parte sustancial de la carga operativa, permitiendo al equipo redistribuir su tiempo hacia tareas de mayor valor estratégico.

### Focalización en talento crítico

El sistema de alertas inteligentes permite identificar rápidamente perfiles prioritarios o procesos que requieren intervención humana, facilitando una actuación más precisa y ágil en la captación de talento esencial.

### Toma de decisiones basada en datos

La trazabilidad de las interacciones y el scoring automatizado de candidaturas proporcionan métricas objetivas en tiempo real, lo que permite decisiones más informadas, consistentes y alineadas con los criterios definidos.

### Mejora en la coordinación interna

La planificación de entrevistas, el seguimiento de procesos y la comunicación entre áreas se han agilizado notablemente, reduciendo fricciones y mejorando la colaboración entre los distintos actores implicados.

### Desarrollo de nuevas competencias

La convivencia con una herramienta de IA ha impulsado al equipo a desarrollar habilidades digitales, pensamiento analítico y capacidad de gestión tecnológica, fortaleciendo su rol como agentes de transformación dentro de la organización.

### Escalabilidad sin saturación

**MarIA** ha permitido gestionar un volumen creciente de candidaturas sin necesidad de ampliar recursos humanos, garantizando la sostenibilidad del modelo de selección ante picos de demanda o expansión geográfica.

En definitiva, **MarIA** no ha sustituido al equipo de talento, sino que lo ha potenciado. **Ha permitido que el equipo se centre en lo que realmente importa:** identificar, atraer y conectar con el talento que marcará la diferencia en la calidad asistencial del **grupo sanitario Ribera**.

## Beneficios en la experiencia del empleado

**Acceso inmediato a información personalizada,** adaptada al perfil y situación del candidato, sin necesidad de navegar por múltiples canales o documentos.

**Acompañamiento continuo durante el onboarding,** facilitando la integración del nuevo profesional en el entorno laboral y resolviendo dudas en tiempo real.

**Incremento en la satisfacción del candidato,** al sentirse escuchado, atendido y respaldado por una herramienta que responde con precisión y empatía.

**Mejora en la trazabilidad de interacciones,** lo que permite al equipo de RRHH identificar patrones de consulta, anticipar necesidades y ajustar procesos de comunicación interna.

**Fomento de la cultura digital,** al introducir una herramienta intuitiva que promueve el uso de tecnología en el día a día del profesional sanitario.



En conjunto, **MarIA** ha contribuido a crear una experiencia más fluida, accesible y personalizada para los empleados del grupo Ribera, reforzando el vínculo entre el profesional y la organización, y consolidando una cultura de atención centrada en las personas.