



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL COMO UNA
HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN
EMPRESARIAL**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

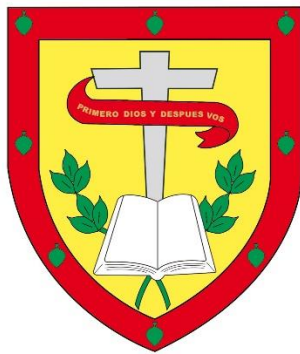
AUTOR: JUAN BAUTISTA PICHAZACA SIMBAINA

DIRECTOR: ING. RENÁN TEODORO RODRÍGUEZ PILLAGA MSG.

CAÑAR - ECUDOR

2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

**LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL COMO UNA
HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN
EMPRESARIAL**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR: JUAN BAUTISTA PICHAZACA SIMBAINA

DIRECTOR: ING. RENÁN TEODORO RODRÍGUEZ PILLAGA MSG.

CAÑAR - ECUADOR

2024

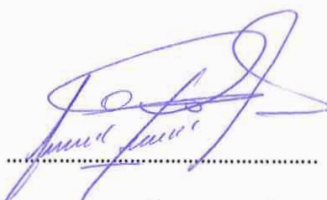
DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



Declaratoria de Autoría y Responsabilidad

Juan Bautista Pichazaca Simbaina portador(a) de la cédula de ciudadanía N.º 0301330163 Declaro ser el autor de la obra: **“La inteligencia artificial como una herramienta para mejorar la gestión empresarial”**, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

Cañar, 09 de septiembre de 2024

F: 

Juan Bautista Pichazaca Simbaina

C.I. 0301330163

CERTIFICACION DEL TUTOR

El proyecto de titulación denominado **La inteligencia artificial como una herramienta para mejorar la gestión empresarial**, elaborado por **Ing. Renán Teodoro Rodríguez Pillaga Msg**, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, ha sido asesorado, revisado y supervisado durante su ejecución bajo mi tutoría, por lo que certifico que el presente documento fue desarrollado siguiendo los parámetros del método científico, se sujeta a las normas éticas de investigación, por lo que esta expedito para su presentación y sustentación ante el respectivo tribunal.

Cañar, 10 de septiembre de 2024



Ing. Renán Teodoro Rodríguez Pillaga Msg

CI: 0302076021

TUTOR

LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL COMO UNA HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL

AUTORES

Nombres completos del estudiante: Juan Bautista Pichazaca Simbaina

Correo del estudiante: juanpichazaca1971@gmail.com

Universidad Católica de Cuenca, Extensión Cañar Ecuador

Código ORCID del estudiante: <https://orcid.org/0009-0007-7447-9973>

Nombres completos de tutor Renan Teodoro Rodriguez Pillaga

Correo rrodriguezp@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca, Extensión Cañar Ecuador

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5456-5619>

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios, por darme la fuerza y la sabiduría necesaria para culminar esta etapa de mi vida.

A cada uno de los que forman parte de mi familia: a mi PADRE y a mi MADRE. Le doy gracias a Dios por haberme traído a este mundo, y a mi esposa, a mis hijas, a mi hijo y a mis yernos, Aprecio con mucho amor y cariño. Le doy gracias a Dios por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional, que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

Agradezco profundamente a mi director de tesis ING Renán Rodríguez Pillaga, por su guía, paciencia y conocimientos, que fueron esenciales para el desarrollo de este trabajo. Su dedicación y apoyo constante me motivaron a superar cada obstáculo y a esforzarme por alcanzar la excelencia académica

Mi gratitud a mis lectores de tesis a, Ing. Cristina Ordoñez y Ing. Présela Orbes, quienes a lo largo de este tiempo me han orientado con sus capacidades, conocimientos su experiencia y saberes, enriqueciendo mi formación profesional y personal

DEDICATORIA A DIOS Y A MIS HIJOS

Dedico este proyecto de tesis a Dios, y a mi hijo/as.

A Dios, porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mi hijo/as, quienes a lo largo de mi carrera han velado por mi bienestar y educación, siendo mí apoyo en todo momento. Ellos han depositado su entera confianza en cada reto que se me presentaba, sin dudar ni un solo momento de mi inteligencia y capacidad.

DEDICATORIA A MI ESPOSA

Dedico este proyecto de tesis, a mi querida esposa, María Juana Zaruma. Este logro es tanto tuyo como mío. No hay palabras suficientes para expresar cuánto significas para mí y cuánto has contribuido a este éxito. Tu amor incondicional, tu paciencia infinita y tu constante apoyo me han dado la fuerza para seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles.

Gracias por creer en mí cuando yo mismo dudaba, por estar a mi lado en cada paso de este camino, y por ser mi compañera, amiga y confidente. Sin ti, este sueño no habría sido posible.

Te dedico este trabajo con todo mi amor, porque cada página de esta tesis lleva impreso el valor de tu compañía y el peso de tu sacrificio.

RESUMEN

La Inteligencia Artificial (IA) emerge como una herramienta transformadora en la gestión empresarial al ofrecer capacidades avanzadas de análisis de datos y automatización de procesos que permite análisis predictivos de tendencia, anticipar tendencias del mercado y mejorando la toma de decisiones y la experiencia del cliente. Por lo que este estudio tiene por objetivo analizar cómo puede la inteligencia artificial contribuir como herramienta para mejorar la gestión empresarial desde la perspectiva de la automatización de procesos, análisis de datos, eficiencia operativa, innovación, ética y gobernanza y resiliencia organizacional. El enfoque metodológico de la investigación es cualitativo con un alcance descriptivo basado en una revisión sistemática de la literatura. Durante el desarrollo de la investigación se aplicó el método PRISMA lo que garantiza la calidad académica de los resultados de la investigación. Inicialmente se seleccionaron 3949 artículos de las diferentes bases de datos los cuales fueron evaluados y filtrados por estándares de calidad y que aportaban significativamente a la investigación además con criterios generales de inclusión y exclusión. Finalmente fueron seleccionados 19 artículos los cuales nos permiten llegar a los siguientes resultados la IA tiene un impacto positivo en la gestión empresarial de la empresa, mejorando su eficiencia operativa, analítica de datos, innovación y satisfacción en el cliente en rendimiento organizacional y la competitividad en diferentes sectores. Pero estos resultados se pueden lograr siempre las organizaciones garanticen la calidad de los datos usados por la IA y exista de personal capacitado para el uso de esta tecnología.

Palabras Clave: inteligencia artificial, gestión Empresarial, analítica de Datos, automatización de proceso, innovación.

ABSTRACT

Artificial Intelligence (AI) emerges as a transformative tool in business management by offering advanced data analytics and process automation capabilities that enable predictive trend analysis, anticipate market trends, and improve decision-making and customer experience. Therefore, this study aims to analyze how artificial intelligence can contribute to improving business management from the perspective of process automation, data analysis, operational efficiency, innovation, ethics, governance, and organizational resilience. The methodological approach of the research is qualitative, with a descriptive scope based on a systematic review of the literature. The PRISMA method was applied during the research development, ensuring the academic quality of the research results. Initially, 3 949 articles were selected from the different databases, evaluated, and filtered based on quality standards, contributing significantly to the research, and general inclusion and exclusion criteria. Finally, 19 articles were selected, allowing us to conclude that AI positively impacts the company's business management, improving its operational efficiency, data analytics, innovation, and customer satisfaction in organizational performance and competitiveness across different sectors. However, these results can be achieved if organizations ensure the quality of the data used by AI and have trained personnel to use this technology.

Keywords: artificial intelligence, business management, data analytics, process automation, innovation.

INDICE

<i>RESUMEN</i>	<i>II</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>III</i>
<i>INDICE</i>	<i>IV</i>
<i>INTRODUCCIÓN</i>	<i>1</i>
<i>REFERENCIAL TEÓRICO</i>	<i>3</i>
Transformación digital en las empresas	<i>3</i>
Factores influyentes de la transformación digital.....	<i>4</i>
Factores limitantes de la transformación digital.....	<i>7</i>
<i>METODOLOGÍA</i>	<i>9</i>
Enfoque cualitativo	<i>9</i>
Alcance.....	<i>9</i>
Estrategia de Búsqueda	<i>10</i>
Criterios de elegibilidad	<i>10</i>
Fuentes de información	<i>11</i>
Búsqueda de estudios	<i>11</i>
Selección de los estudios.....	<i>11</i>
Diagrama de búsqueda	<i>12</i>
<i>RESULTADOS</i>	<i>15</i>
<i>DISCUSIÓN</i>	<i>27</i>
<i>CONCLUSIONES</i>	<i>31</i>
<i>REFERENCIAS CONSULTADAS</i>	<i>32</i>

INTRODUCCION

En un mundo empresarial cada vez más competitivo y dinámico, la adopción de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial (IA) se ha vuelto crucial para mejorar la eficiencia y la efectividad de la gestión empresarial. La importancia de la IA se hace evidente ya que favorece a la digitalización de la economía y la automatización de los procesos existentes, en las organizaciones (Wamba-Taguimdje et al., 2020). Según un estudio de PwC, el 72% de las empresas encuestadas han implementado o están considerando implementar la inteligencia artificial en sus operaciones. Además, el 63% de las empresas que han implementado la IA informan una mejora en la eficiencia operativa y el 52% reportan una mejora en la toma de decisiones. (PwC, 2019).

Mientras que un estudio de McKinsey encontró que las empresas que han adoptado la inteligencia artificial en sus operaciones han experimentado un aumento del 10% en la productividad y un aumento del 5% en los ingresos (McKinsey, 2020). Sin embargo, el panorama actual plantea una serie de interrogantes sobre cómo exactamente la IA puede ser empleada de manera óptima para optimizar los procesos empresariales. Lo que plantea un problema de investigación que explorar diferentes aspectos relacionados con el uso de la inteligencia artificial en la gestión empresarial, desde sus beneficios potenciales hasta los desafíos prácticos y éticos que pueden surgir en su implementación.

El presente artículo tiene como objetivo analizar cómo puede la inteligencia artificial contribuir como herramienta para mejorar la gestión empresarial, mediante una revisión sistemática de la literatura que permita la teorización de los beneficios potenciales, desafíos asociados a su implementación. En este contexto, el estudio teórico de la inteligencia artificial adquiere una relevancia crítica para entender su potencial y aprovecharlo de manera efectiva en la gestión empresarial.

Es así como el estudio de la inteligencia artificial (IA) como una herramienta para mejorar la gestión empresarial promete un impacto significativo en múltiples aspectos de las organizaciones, desde la eficiencia operativa hasta la innovación estratégica. La IA puede contribuir a impulsar la eficiencia operativa al automatizar tareas rutinarias y repetitivas, liberando así el tiempo y los recursos de los empleados para actividades de mayor valor añadido. Además, la IA impulsa una adecuada toma de decisiones empresariales y puede ayudar a

mejorar la experiencia del Cliente. Considerando lo descrito anteriormente aparecen las siguientes preocupaciones: ¿Cómo puede la inteligencia artificial mejorar la gestión empresarial?; ¿Cómo puede la inteligencia artificial ayudar a las empresas a optimizar sus procesos, mejorar la toma de decisiones? y ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan las empresas al implementar la inteligencia artificial en su gestión empresarial?

Es así como el presente artículo para dilucidar estas interrogantes se plantea abordarle en 3 secciones. Para la sección 1 se desarrolla el referencial teórico de la variable inteligencia empresarial asociado a dimensiones como automatización de procesos, análisis de datos y ética y gobernanza. Además de la variable mejora en la gestión empresarial con las dimensiones eficiencia operativa, innovación y resiliencia organizacional. En la sección 2, se desarrolla la parte metodológica de PRISMA; finalmente para la sección 3 se presentan la discusión y resultados del trabajo.

REFERENCIAL TEÓRICO

Inteligencia Artificial

Abeliuk, A., & Gutiérrez, C. (2021) establecen que los primeros pasos para pensar en una Inteligencia artificial se remontan a 1842, con la matemática y pionera de la informática, Ada Lovelace, desarrolló el primer algoritmo destinado a ser ejecutado por una máquina, también previó que la máquina podría realizar tareas más allá de los cálculos numéricos, sugiriendo que "el motor podría componer piezas musicales complejas y científicas de cualquier nivel de dificultad o extensión".

Sin embargo, un evento considerado como el punto de partida para la inteligencia artificial, tanto en términos de su denominación como del campo de investigación, fue una conferencia en Dartmouth en 1956, organizada por John McCarthy, Marvin Minsky, Claude Shannon y Nathaniel Rochester. Una idea común entre los asistentes, y que sigue siendo fundamental en el estudio de la IA, es que el pensamiento es una forma de computación no exclusiva de los seres humanos o seres biológicos (Moor, s. f.).

Para Rouhiainen, L. (2018), la inteligencia artificial se define como la habilidad de las máquinas para emplear algoritmos, aprender a partir de los datos y aplicar ese conocimiento en

la toma de decisiones de manera similar a un ser humano. En la actualidad, la IA abarca un amplio espectro de tecnologías que ofrecen diversas ventajas para las organizaciones en términos de valor comercial añadido. En los últimos años, las empresas han recurrido cada vez más a la IA para obtener valor comercial, impulsadas por la abundancia de datos y el notable aumento en la capacidad de procesamiento (Enholm et al., 2022).

En consecuencia, hoy en día, la inteligencia artificial (IA) se entiende como la capacidad de las máquinas para llevar a cabo tareas que tradicionalmente requieren inteligencia humana. Esto abarca procesos como el aprendizaje, la percepción, el razonamiento, la resolución de problemas y la toma de decisiones. La IA se fundamenta en algoritmos y modelos matemáticos que permiten a las máquinas analizar grandes cantidades de datos, reconocer patrones y tomar decisiones autónomas basadas en esos datos.

Automatización de procesos.

Según Sanchis Llopis (2010), la automatización de procesos se define como un sistema (máquina o proceso) que puede responder de manera automática (sin intervención humana) a los cambios que ocurren en él, realizando las acciones necesarias para cumplir con su función designada. Además, la automatización de operaciones en las empresas busca obtener beneficios futuros, como la reducción de costos de fabricación y la mejora de la calidad de los productos, liberando al ser humano de tareas tediosas, peligrosas o insalubres. Para automatizar cualquier máquina o proceso, es esencial asegurarse de que dicha implementación será favorable y tendrá un impacto positivo en la productividad (Quinteros et al., s. f.).

El efecto de automatización de procesos en las organizaciones se refiere a la ventaja en términos de valor y eficiencia que resulta de la utilización de la informática para reemplazar los procesos que dependen en gran medida de la intervención humana en una organización (Abijith y Wamba, 2012; Kim et al., 2011). Este efecto se materializa mediante el empleo de la inteligencia artificial (IA) y sus tecnologías para crear instrucciones y procesos replicables que disminuyan o eliminen la necesidad de interacción humana. Esta transformación es especialmente relevante cuando la incorporación de la IA conlleva una mejora demostrada en la eficiencia o confiabilidad a través de la automatización de tareas previamente realizadas de forma manual o en papel. Además, se traduce en beneficios financieros mediante la reducción de costos laborales y del presupuesto (Abijith y Wamba, 2012; Liu et al., 2013).

Sobre la base de las consideraciones anteriores la automatización de procesos en las empresas mediante el uso de la inteligencia artificial (IA) está revolucionando la forma en que operan las organizaciones en la actualidad. Los beneficios de esta automatización pueden ser desde la optimización de la cadena de suministro hasta la gestión de recursos humanos y la atención al cliente, la IA está transformando la manera en que se llevan a cabo los procesos empresariales. Los beneficios de esta automatización son abundantes: mayor eficiencia, reducción de errores, aumento de la productividad, optimización de recursos y, en última instancia, un impacto positivo en la rentabilidad y competitividad de las empresas en un mercado cada vez más dinámico y exigente.

Análisis de datos

El análisis de datos se ofrece como una herramienta que proporciona a los administradores de empresas, mercados u operaciones una variedad de opciones para interpretar información, hacer inferencias, y especificar o generalizar una situación en el contexto del proceso de toma de decisiones. (Peña, 2017, pág. 27). Por lo que los datos se convierten en la parte central de la información que orienta a la toma de decisiones, pero la generación de los datos se efectúa a través del uso de sistemas de información que son los encargados de captura, procesar y entregar resultados.

En este contexto, dado el gran volumen de datos generados por los procesos internos y externos de una organización, la IA posibilita el procesamiento rápido y preciso de estos datos, identificando patrones, tendencias y relaciones que podrían no ser detectados por los métodos tradicionales de análisis. Al aplicar técnicas avanzadas que puede extraer datos valiosos y generar predicciones certeras que respalden la toma de decisiones informadas. Desde la identificación de oportunidades de mercado hasta la detección temprana de riesgos y la personalización de experiencias para los clientes, el análisis de datos con IA capacita a las empresas para tomar decisiones estratégicas más precisas y basadas en evidencia.

Es importante comprender que la toma de decisiones es crucial en una organización ya que los administradores a menudo pueden tomar grandes decisiones como el cierre de una empresa, la introducción de un nuevo producto, etc. o decisiones cotidianas como el nivel de producción, estrategias de mercadeo selección de un nuevo empleado, estas decisiones pueden incidir en la continuidad de la empresas.(Solano, 2003.) Por lo tanto, el proceso de toma de decisiones se convierte en una acción crucial dentro de los procesos medulares para generar soluciones, cambios y transformaciones, con el objetivo de optimizar las empresas y fomentar

su expansión y permanencia en el tiempo (Córdova et al., 2023). Tomar decisiones basadas en datos precisos no solo mejora la eficacia operativa, sino que también impulsa la innovación y la competitividad en un entorno empresarial cada vez más complejo y dinámico.

Ética y gobernanza

Las organizaciones deben realizar un abordaje sobre, la ética y la gobernanza en la aplicación de la inteligencia artificial (IA) en sus negocios ya que esta tecnología se ha vuelto esenciales para garantizar un desarrollo tecnológico sólido y sostenible. Las organizaciones deben priorizar políticas y prácticas que promuevan la transparencia, la equidad y la rendición de cuentas en el uso de la IA. Por lo antes expuesto es importante realizar este análisis desde 4 perspectivas como son los datos de calidad y el acceso, costos de implementación, Ética y privacidad y la resistencia al cambio que pueda generar.

Esto requiere no sólo el cumplimiento de las normas legales y éticas establecidas, sino también la promoción de una cultura empresarial que fomente la integridad y la ética en cada etapa del ciclo de vida de los sistemas de IA, desde la recopilación de datos hasta la toma de decisiones por parte de personas independientes. Al promover una gobernanza sólida y un pensamiento ético continuo, las empresas pueden maximizar el potencial de la IA para el bien común y al mismo tiempo reducir los riesgos asociados con su uso.

La calidad de los datos es fundamental para el funcionamiento efectivo de los sistemas de IA. Es crucial que existan medidas rigurosas para garantizar la integridad y la imparcialidad de los conjuntos de datos utilizados en sistemas de IA. Además, el acceso a estos datos también plantea preocupaciones éticas. Por lo que es fundamental establecer políticas que promuevan la transparencia y la equidad en el acceso a los datos, al tiempo que se protegen la privacidad y los derechos de las personas.

Otro aspecto clave en la ética y la gobernanza de la IA son los costos asociados con su implementación y desarrollo. Si bien la IA tiene el potencial de mejorar la eficiencia y la productividad en diversos sectores, también puede exacerbar las desigualdades económicas si no se gestionan adecuadamente. Las inversiones en tecnología deben acompañarse de políticas que garanticen que los beneficios de la IA se distribuyan de manera justa y equitativa.

La ética y la privacidad son preocupaciones centrales en el diseño y la implementación de sistemas de IA. El uso indebido o no ético de los datos puede tener consecuencias graves para la privacidad y los derechos de las personas. Es fundamental que se establezcan normas y

regulaciones claras para proteger la privacidad de los individuos y garantizar que los datos se utilicen de manera ética y responsable.

Por último, la adopción de nuevas tecnologías puede generar temores y preocupaciones entre aquellos que se ven afectados por los cambios que conllevan. Es fundamental abordar estas preocupaciones de manera proactiva y transparente, involucrando a todas las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones y asegurando que se aborden las preocupaciones legítimas.

Mejora en la gestión empresarial

El concepto de gestión empresarial ha evolucionado a medida que la humanidad ha avanzado en el desarrollo de nuevas tecnologías y relaciones para mejorar productos y servicios, con el objetivo de satisfacer a los clientes. Además, busca mejorar la productividad y competitividad de las empresas a través del esfuerzo humano (Julio Quintana, 2021). Por lo tanto, se entiende que la gestión empresarial es una actividad orientada a aumentar la competitividad y productividad del negocio, lo que implica organizar, administrar y asegurar el funcionamiento eficiente de una empresa.

En la actualidad, mejorar la gestión empresarial es esencial en el entorno empresarial, basándose en una mayor eficiencia operativa, innovación y resiliencia organizacional. Según Alzate Montoya et al. (2022), la globalización y la evolución de las industrias han contribuido a optimizar los procesos productivos, ofreciendo soluciones efectivas que pueden aplicarse en diversas organizaciones.

Eficiencia operativa

La eficiencia operativa en una organización puede optimizar sus procesos internos, reducir costos y maximizar la productividad. En la actualidad la inteligencia artificial (IA) está logrando un impacto revolucionario en los diferentes ámbitos de la industria y las empresas, transformando la forma en que las organizaciones manejan sus procesos y operan, interactúan con los clientes y toman decisiones estratégicas. Por lo que en la cuarta etapa de la evolución técnico-económica y la inteligencia artificial (IA), han generado cambios en las plantas de producción que soportan la necesidad de incrementar agentes colaboradores como software y mano de obra especializada para llevar a cabo las actividades propias de la gestión de operaciones.(Saßmannshausen et al., 2021).

Es así como una adecuada gestión de procesos aporta de manera significativa al impulso de la competitividad empresarial, orientándola hacia la coordinación y explotación eficiente de los recursos que se dispone en la organización.(Barrios-Hernández et al., 2019). Por lo que una adecuado uso de la IA está demostrando ser una herramienta estratégica para las compañías en términos de eficiencia, la productividad e innovación en diversos sectores.(Villarreal Satama & Flor Terán, 2023).

La innovación impulsa la diferenciación y la adaptación al cambio, permitiendo que las organizaciones se anticipen a las demandas del mercado y generen valor añadido. Por ello, la innovación desempeña un papel crucial en el crecimiento, consolidación y éxito de las organizaciones, mejorando su competitividad y productividad, así como facilitando su adaptación a los cambios y volatilidades del mercado (Machuca-Contreras et al., 2023). Es importante que las empresas su proceso de innovación sea orientado a la construcción de capacidades para innovar, a través de la absorción del conocimiento y el aprendizaje, concibiendo a las capacidades de innovación como mecanismos de ajustes ante los cambios en el entorno.(Leonard & Rodríguez, 2020)

Además, para adaptarse a los cambios en los mercados y a las preferencias de los clientes, las empresas se ven obligadas a innovar en sus productos. Esto puede implicar modificaciones no radicales en las características de los bienes y servicios. La introducción de un nuevo producto o uno con un alto grado de mejora en comparación con sus características o uso previsto puede incluir mejoras significativas en especificaciones técnicas, componentes, materiales, software integrado, ergonomía u otras características funcionales (Garzón Castrillón, 2013).

Resiliencia Organizacional

La resiliencia organizacional fortalece la capacidad de la empresa para enfrentar desafíos inesperados, garantizando su supervivencia y crecimiento a largo plazo en un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo. Por lo que se ha vuelto necesario el abordaje de la resiliencia empresarial debido a los entornos cambiantes. Se ha demostrado que la resiliencia no es innata, sino un proceso que se construye y se fortalece. Por lo tanto, implica la capacidad de adaptarse y superar de forma urgente cualquier impacto negativo, pero manteniendo el funcionamiento eficiente y la competitividad de la organización.(Pino-Sera, 2024).

Con la implementación de sistemas de IA, las organizaciones pueden mejorar su capacidad de anticipación y respuesta a cambios repentinos, identificando patrones, pronosticando riesgos y oportunidades, y optimizando procesos en tiempo real. Esta combinación de tecnología y mentalidad empresarial proactiva fortalece la capacidad de una organización para mantener su competitividad y sostenibilidad en un panorama empresarial en constante evolución.

METODOLOGÍA

Enfoque cualitativo

Según Corona Lisboa (2018), la investigación cualitativa es un paradigma emergente que se basa en una perspectiva epistemológica y metodológica centrada en las experiencias subjetivas e intersubjetivas de los participantes. Esta metodología se enfoca en la sociedad construida por los seres humanos, donde las versiones y opiniones individuales interactúan en relación con los hechos y fenómenos estudiados para construir la realidad de manera colaborativa y dinámica. Además, la investigación cualitativa busca una comprensión profunda de un fenómeno dentro de su contexto, centrándose en el "por qué". Ha demostrado ser valiosa para entender los motivos detrás de los comportamientos y decisiones de personas y organizaciones.

Esta investigación es de carácter descriptivo, por qué trata de “describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar” (Martínez, 2019, p.01), con el que se pretende caracterizar la variable objeto como son la Inteligencia Artificial y la mejora en la gestión empresarial. Las ventajas de la investigación descriptiva radican en su capacidad para detallar características clave de grupos homogéneos de fenómenos, empleando criterios sistemáticos que facilitan la determinación de la estructura o el comportamiento de los fenómenos estudiados. Esto proporciona información ordenada y comparable con datos de otras fuentes (Alban et al., 2020).

Para esta investigación se aplicó un diseño metodológico, de revisión sistemática de la literatura más relevante del área de estudios. Según (2005), una revisión sistemática se define como un estudio integrativo, observacional y retrospectivo, en el que se combinan investigaciones que abordan la misma pregunta. Por lo que la investigación sistemática de diseño bibliográfico documental ofrece una metodología rigurosa y estructurada para explorar y analizar la literatura existente sobre un tema específico. Al seguir un enfoque sistemático, se

minimiza el riesgo de sesgos y se garantiza la exhaustividad en la revisión de la literatura. Además, el diseño bibliográfico documental proporciona una estructura clara para organizar y sintetizar la información recopilada, facilitando la identificación de tendencias, brechas en el conocimiento y áreas de investigación futura.

Un aspecto relevante de este trabajo es que cubrió la rigurosidad académica de la investigación a través de la aplicación de la metodología PRISMA Morales (2022) que incorpora varios aspectos conceptuales y metodológicos de las revisiones. El uso y seguimiento correcto del protocolo PRISMA para la realización de RS garantizará la calidad en cuanto a precisión y fiabilidad de los resultados de la investigación.

Estrategia de búsqueda

La estrategia de búsqueda de la información a ser utilizada en la investigación utiliza los operadores booleanos **AND** y **OR**, los cuales son aplicados como herramienta de ayuda para optimizar la búsqueda de la información en más de un idioma y concatenar variables y sus dimensiones es así como se usaron las siguientes ecuaciones:

- (Inteligencia Artificial OR artificial intelligence) AND (Mejorar OR improve) AND (Gestion Empresarial OR business management)
- (Inteligencia Artificial OR artificial intelligence) AND (Automatización de procesos OR Process automation)
- (Inteligencia Artificial OR artificial intelligence) AND (Análisis de datos OR Analysis of data)
- (Inteligencia Artificial OR artificial intelligence) AND (Ética y gobernanza OR Ethics and governance)
- (Mejora en la gestión empresarial OR Improvement in business management) AND (Eficiencia operativa OR Operating efficiency)
- (Mejora en la gestión empresarial OR Improvement in business management) AND (Innovación OR Innovation)
- (Mejora en la gestión empresarial OR Improvement in business management) AND (Resiliencia Organizacional OR Organizational Resilience)

Criterios de elegibilidad

La revisión sistemática de la información se basó en artículos científicos que cuentan con revisiones de pares académicos que certifican la validas académica y científica de la información. Se tomo como periodo de revisión desde el 01 de enero del 2021 hasta el 30 de junio del 2024 considerando publicaciones en inglés y español, utilizando las ecuaciones de

búsqueda según la base de datos a ser consultada. Durante el proceso se pudo identificar varias dimensiones y subdimensiones asociadas al tema de investigación.

Como una estrategia esencial del proceso de investigación fue el uso de artículos científicos y sus palabras claves relacionadas con la investigación entre las palabras claves o variantes fueron: Inteligencia Artificial, automatización de procesos, análisis de datos ética y gobernanza, mejora en la gestión empresarial, eficiencia operativa, innovación y resiliencia organizacional. Con el uso de estos criterios de elegibilidad permitió garantizar la calidad académica de la investigación.

Fuentes de información

Para desarrollar el presente artículo académico, se llevó a cabo una búsqueda exhaustiva en diversas plataformas científicas como lo son: Scopus, Web of Science, Taylor & Francis, Pro Quest, Scielo, Google Académico.

Búsqueda de estudios

La búsqueda de la información se centró en la interrogante ¿Cómo puede la inteligencia artificial mejorar la gestión empresarial?, considerando dos grandes dimensiones; la primera es Inteligencia artificial como contribuye en la automatización de procesos, analítica de datos y la ética y gobernanza. Y la segunda dimensión sobre la mejora en la gestión empresarial considerando eficiencia operativa, innovación y resiliencia organizacional. Una vez definido los aspectos a analizar en el estudio se procedió a acceder a las bases de datos seleccionadas y aplicar las ecuaciones de búsqueda acopladas a cada tipo de base de datos.

Selección de los estudios

Posterior a la aplicación de las ecuaciones de búsqueda se aplicaron los criterios de elegibilidad como temporalidad, palabras claves, relevancia. Con los artículos seleccionados se procedió a la lectura de los resúmenes los cuales podían darnos una idea clara de que si se relacionaban con el tema, permitiendo de esta manera seleccionar los artículos que según nuestro criterio contribuyen a esta investigación. Finalmente, se documentó todo el proceso de selección de estudios mediante un diagrama de flujo y la declaración PRISMA, asegurando una metodología clara para la extracción de datos.

Diagrama de búsqueda

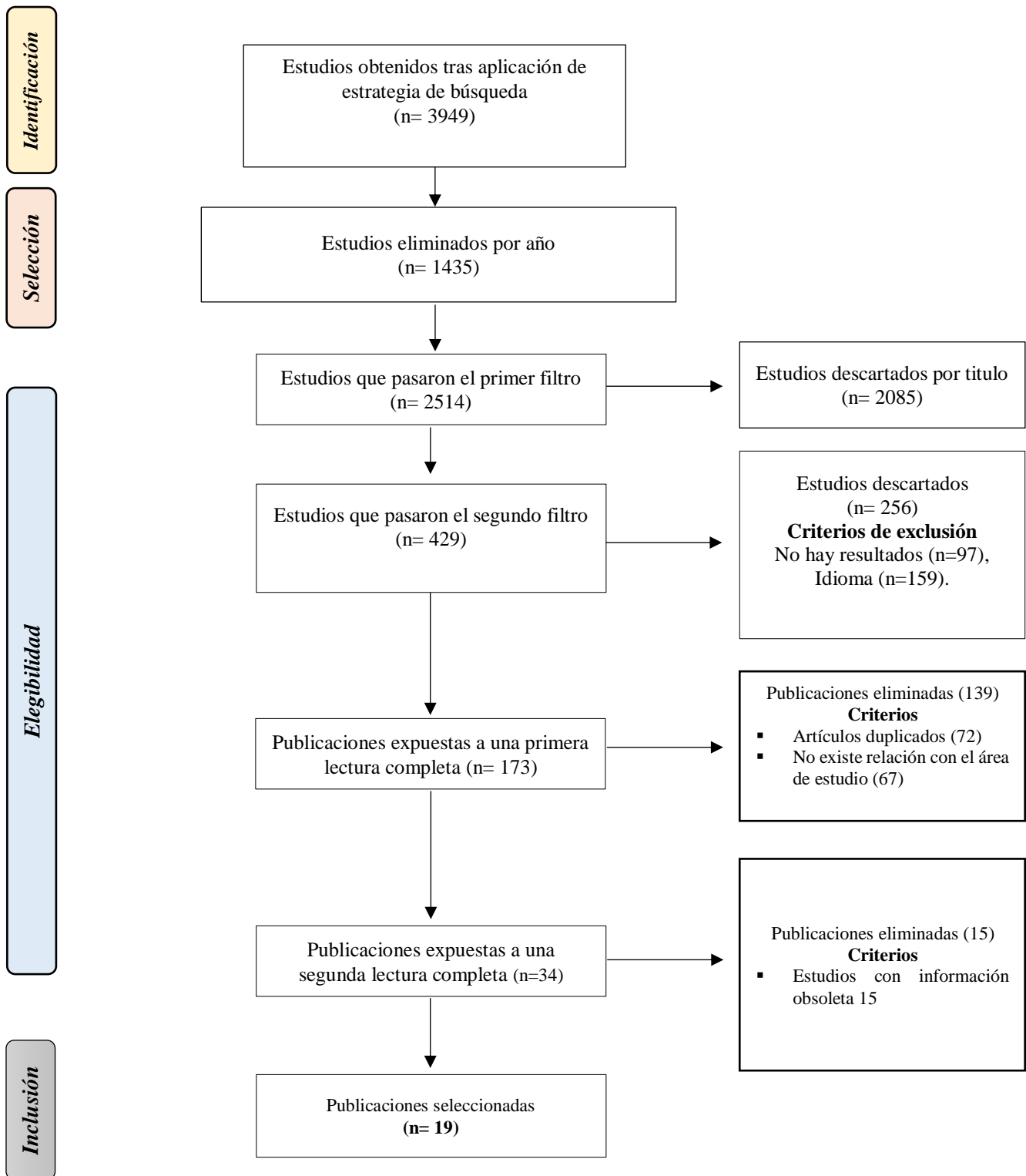


Gráfico 1: Flujograma de selección de estudios

Fuente: Elaboración propia, (2024)

Extracción de datos

Para una adecuada fundamentación teórica de la información que respalda la redacción y hallazgos más importante de este artículo, se efectuó un análisis minucioso de la información. Este análisis se realizó tomando como punto de partida la pregunta central de la investigación; así como también sus dimensiones y sus subdimensiones fueron elementos orientadores que garantizaron la selección adecuada de la información. Esto permitió una evaluación integral de la información con un rigor académico y esto permitió seleccionar la literatura relevante, lo que a su vez contribuyó significativamente a la calidad y solidez de la investigación en cuestión.

Por lo antes expuestos se puede considerar que se alcanzó el objetivo planteado en el trabajo de investigación, abordando de manera exhaustiva las variables que fueron consideradas y operacionalizadas, tal como se detalla a continuación.

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Objetivo: Analizar cómo puede la inteligencia artificial contribuir como herramienta para mejorar la gestión empresarial		
Variable	Dimensiones	Sub dimensiones
Inteligencia Artificial (IA)	Automatización de procesos	→ Procesos Internos → Procesos Externos
	Análisis de datos	→ Patrones de datos, → Tendencias de datos → Toma de decisiones basada en datos
	Ética y gobernanza	→ Datos de calidad y acceso → Costos de implementación → Ética y privacidad → Resistencia al cambio
Mejora en la gestión empresarial	Eficiencia operativa	→ Optimización de procesos → Reducción de Costos → Satisfacción al cliente
	Innovación	→ Generación de nuevos productos → Aprovechamiento de capacidades → Modelo de negocios
	Resiliencia Organizacional	→ Anticipación → Afrontamiento → Adaptación

Fuente: Elaboración propia, (2024)

RESULTADOS

Tabla 2 Características de los estudios seleccionados

N.º	Base de Datos	Revista	Autor/es y año de publicación	Título de investigación	Idioma	Tipo de estudio	Principales hallazgos
1.	Web of science	Journal of Modelling in Management	(Almheiri et al., 2024)	Artificial intelligence capabilities, dynamic capabilities and organizational creativity: contributing factors to the United Arab Emirates Government's organizational performance	Ingles	Estudio con enfoque mixto exploratorios secuenciales.	La Inteligencia Artificial tiene un impacto positivo y significativo en las capacidades dinámicas, la creatividad y el rendimiento organizacionales.
2.	Web of science	Systems Research and Behavioral Science	(Su et al., 2022)	Artificial intelligence empowerment: The impact of research and development investment on green radical innovation in high-tech enterprises	Ingles	Estudio cuantitativo	Es importante que la parte gerencial de las organizaciones contribuyan para la adopción de nuevas tecnologías a través de las actividades de innovación gerencial para que cambien su conocimiento cognitivo mediante la formación de una cultura organizacional que fomente la innovación, de modo que los empleados puedan adaptarse mejor al nuevo proceso de gestión y estructura organizacional y reducir el efecto depresivo de riesgos internos inciertos causados por la innovación en la gestión.
3.	Web of science	Trends in Food Science & Technology	(Manning et al., 2022)	Artificial intelligence and ethics within the food sector: Developing a common language for technology adoption across the supply chain	Ingles	Revisión bibliográfica	El aspecto ético es importante al momento de adoptar la IA dentro de la organización considerando aspectos como: transparencia, trazabilidad, explicabilidad, interpretabilidad, accesibilidad, rendición de cuentas y responsabilidad. Esto posibilitara una comprensión más completa sobre la interacción ética de la IA utilizada en las cadenas de suministro de alimentos y también las actividades y acciones de gestión que se pueden adoptar para mejorar y aumentar la participación y obtener mayores beneficios de rendimiento.
4.	Web of science	Journal of Intelligent & Fuzzy Systems	(Yubo, 2021)	Innovation of enterprise financial management based on machine	Ingles	Estudio exploratorio	Mejorar la información contable sistema de análisis y actualización de la contabilidad financiera datos, antes de la implementación de

				learning and artificial intelligence technology			medidas de innovación en gestión financiera, presupuestarias y de emergencia han sido tomadas, y la información de gestión financiera del departamento administrativo ha sido sistematizado para asegurar alta calidad y eficiencia.
5.	Web of science	Journal of Global Operations and Strategic Sourcing	(Mukherjee et al., 2023)	Artificial intelligence-based supply chain resilience for improving firm performance in emerging markets	Ingles	Estudio Cuantitativo	La inteligencia artificial tiene una mediación complementaria con la reingeniería de la cadena de suministro, la agilidad de la cadena de suministro y la gestión de riesgos de la cadena de suministro para lograr un rendimiento de la empresa.
6.	Dialnet	Revista ComHumanitas	(Villarreal Satama & Flor Terán, 2023)	Inteligencia Artificial: El reto contemporáneo de la gestión empresarial	Español	estudio de tipo cualitativa	La integración de la robótica y la inteligencia artificial permite aprovechar las capacidades individuales para aumentar la productividad en las tareas. Esta combinación optimiza el uso del poder cognitivo para llevar a cabo tareas, facilitando la automatización de procesos más complejos. De este modo, esta tecnología se está consolidando como una herramienta estratégica para las empresas, mejorando la eficiencia, productividad e innovación en diversos sectores.
7.	Google académico	RECIAMUC	(Rangel Saltos et al., 2024)	Inteligencia Artificial. La nueva transformación de la administración empresarial	Español	Estudio teórico Enfoque descriptivo	La inteligencia artificial está revolucionando las organizaciones y sus procesos administrativos al introducir nuevas formas de automatización, toma de decisiones y optimización de procesos. Las empresas que integren la IA tienen la oportunidad de obtener una ventaja competitiva mediante la mejora de la eficiencia, la productividad y la experiencia del cliente.
8.	SciELO	Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA	(Rodriguez Alegre et al., 2023)	Inteligencia artificial en la gestión organizacional: Impacto y realidad latinoamericana	Español	Estudio con enfoque cuantitativo	La gestión organizacional enfrenta importantes desafíos debido al uso de la inteligencia artificial en diversos campos. Esto ha generado la necesidad de un proceso de adaptación y reingeniería en la planificación y ejecución de las actividades
9.	Google académico	Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología	Sotamba-Camas, D., & Ordoñez-Laso, A. (2024).	Integración de la inteligencia artificial en la gestión de riesgos del sector bancario	Español	Estudio con enfoque cuantitativo	La aplicación de la IA permite a las organizaciones la predicción de resultados, el procesamiento de grandes volúmenes de datos, su análisis y la reducción de tiempos en procesamiento de la

10.	Google académico	Cuadernos del CIMBAGE	(Rubín, 2024)	La IA en la administración de negocios actual	Español	Estudio con enfoque descriptivo	información. Además, tras evaluaciones previas de la información financiera, proyectan resultados y escenarios diversificados ante situaciones de riesgo, pudiendo categorizarlos y sugerir soluciones integrales, así reducen o previenen brechas de riesgos financiero contribuyendo a la sostenibilidad y continuidad financiera. La IA en el ámbito empresarial sugieren un aumento significativo en la eficiencia operativa, la toma de decisiones basada en datos, la personalización de la experiencia del cliente y la innovación en productos y servicios. Sin embargo, también plantean desafíos en términos de ética, seguridad y adaptación de la fuerza laboral a medida que la tecnología continúa evolucionando.
11.	SciELO	Universidad Y Sociedad,	(Herrera et al., 2024)	El impacto de la inteligencia artificial en la personalización de la experiencia del cliente en el e-commerce.	Español	Estudio con enfoque mixto	El uso de la IA eleva la calidad de la experiencia del cliente, fortalece la fidelización y aporta al crecimiento empresarial mediante interacciones más fluidas y satisfactorias. Además, sugieren la necesidad de equilibrar la automatización con la personalización y de proporcionar formación adecuada para garantizar la aceptación generalizada de la IA en el sector financiero.
12.	Pros Quest	Pacific Asia Journal of the Association for Information Systems	(Monshizada et al., 2023)	Development of artificial intelligence systems in terms of people-process-data-technology (2PDT)	Ingles	Estudio de Caso	Los resultados demuestran que las organizaciones se enfrentan a factores clave, lo que inhibe su capacidad para desarrollar eficazmente sistemas de IA. Existe falta de habilidades en el uso de la IA dentro de las organizaciones lo que dificulta lo que conlleva a resultados erróneos. Además, existe una gran cantidad de tecnología de inteligencia artificial que se actualiza constantemente. La evolución, la mala calidad de los datos y la escasez de marcos normativo de uso de la IA están contribuyendo a resultados de entrega impredecibles.
13.	Pros Quest	Die Unternehmung	(Metzler et al., 2021)	Artificial Intelligence and Business Model Innovation in Incumbent Firms: A Cross-Industry Case Study	Ingles	Estudio de Caso	La Inteligencia artificial tiene un impacto en todos los elementos de un modelo de negocios establecidos por lo que para su adecuado aprovechamiento es importante la adaptación e innovación del modelo de negocios necesitan ampliar sus competencias tecnológicas para integrar tecnologías y aplicaciones basadas en IA que puede generar valor comercial en las empresas

14.	Pros Quest	Revista de Gestão Social e Ambiental	(Almustafa et al., 2023)	Implementation of Artificial intelligence for financial process innovation of commercial Banks.	Ingles	Estudio de Revisión Sistemática	establecidas en términos de valor agregado para el consumidor aumentos de productividad y mayor rentabilidad. La integración de la IA permitirá mejorar los procesos en el sector financieros como por ejemplo en la concesión de créditos existiría una mejor evaluación, análisis preciso de los riesgos de mercado, capacidades mejoradas de previsión financiera, validación sólida del riesgo. Además, la IA permitiría las soluciones personalizadas de servicio al cliente, mejorando así la experiencia del usuario y guiando a los clientes hacia servicios financieros adecuados.
15.	Taylor & Francis	EUROPEAN JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS	(Rana et al., 2022)	Understanding dark side of artificial intelligence (AI) integrated business analytics: assessing firm's operational inefficiency and competitiveness	Ingles	Estudio con enfoque mixto	Esta investigación revela que, si los datos de entrada al sistema son deficientes como resultado de una gobernanza ineficaz de la IA, el resultado del sistema conducirá a una decisión empresarial subóptima y la empresa estará en riesgo. Esto eventualmente perjudica la eficiencia operativa de una empresa.
16.	Scopus	Sustainability	(Kitsios & Kamariotou, 2021)	Artificial Intelligence and Business Strategy towards Digital Transformation: A Research Agenda.	Ingles	Estudio de Revisión Sistemática	En la literatura revisada existe coincidencia en que el uso de la IA permite: mejorar la estrategia corporativa con análisis predictivos visualizando indicadores clave de desempeño y con reconocimiento de imagen para reconocer el comportamiento del consumidor. Es importante que las organizaciones puedan desarrollar con éxito sistemas de apoyo a la toma de decisiones, la capacidad de innovación, para sacar ciertos desafíos con respecto a los atributos de productos y funcionalidades de las máquinas, mejorar la calidad de los productos y el aumento del rendimiento empresarial.
17.	Scopus	Technological Forecasting & Social Change	(Füller et al., 2022)	How AI revolutionizes innovation management – Perceptions and implementation preferences of AI-based innovators.	Ingles	Estudio exploratorio	La gestión de la innovación basado en IA se caracteriza por análisis en tiempo real de grandes trozos de diversos datos disponibles que permiten tomar decisiones más informadas y mejores.

18.	Scopus	Annals of Operations Research	(Zamani et al., 2023)	Artificial intelligence and big data analytics for supply chain resilience: a systematic literature review	Ingles	Estudio de Revisión Sistemática	Los hallazgos destacados de este estudio es que la combinación del uso de la Inteligencia artificial y big data permite contribuir a mejorar la resiliencia de la cadena de suministros de las organizaciones a través de mejores procesos de respuesta, recuperación y adaptabilidad a procesos disruptivos.
19.	Scopus	International Journal of Information Management Data Insights	(Nawaz et al., 2024)	The adoption of artificial intelligence in human resources management practices	Ingles	Estudio de Exploratorio	Se recomienda que para aprovechar plenamente el potencial de la IA, las organizaciones creen conciencia entre los empleados sobre el poder y la capacidad de la computación de IA, y los aspectos de personalización. Los empleados necesitan ser educados sobre la colaboración hombre-máquina, para permitir que las organizaciones se unan a las manos con las tecnologías de IA para ser una extensión del equipo de recursos humanos y una herramienta de aumento

Fuente: Elaboración propia, (2024)

DISCUSIÓN

De los estudios revisados se desprende que el uso de la inteligencia artificial tiene un impacto positivo en la gestión empresarial en diferentes aspectos de las organizaciones. Por ejemplo (Almheiri et al., 2024) destacan cómo la IA mejora las capacidades y la creatividad organizacional, contribuyendo así al rendimiento de las organizaciones gubernamentales. Con esta aseveración concuerda Yambo (2021) que la implementación de la IA en las organizaciones permite mejorar la información contable de la organización mediante una analítica de datos más dinámica e instantánea que le permite mejorar la toma de decisiones. En forma general la Inteligencia Artificial se ha constituido en una herramienta revolucionaria para mejorar la gestión empresarial de cualquier tipo de organización. Rangel Saltos et al., 2024 en su estudio manifiesta que las empresas que integren la IA tienen la oportunidad de obtener una ventaja competitiva mediante la mejora de la eficiencia, la productividad y la experiencia del cliente.

En estudios previos como el de Kitsios & Kamariotou, 2021 establece que el usar la IA mejorar la estrategia corporativa, capacidad de innovación y análisis predictivos visualizando indicadores clave de desempeño y con reconocimiento de imagen para reconocer el comportamiento del consumidor. Pero para aprovechar al máximo al IA es importante que se implemente procesos de innovación en todas las áreas de la organización, pero la innovación gerencial es la más importante para Su et al., (2022) por que permite un cambio de su cultura organizacional a través de procesos de formación y capacitación para todos sus trabajadores y de esta manera lograr una menor resistencia al cambio y adaptarse de forma efectiva al nuevo proceso de gestión y estructura organizacional y reducir el efecto depresivo de riesgos internos inciertos causados por la innovación en la gestión. Con lo que concuerda Herrera et al., 2024 se concluye que la IA tiene un impacto en todos los elementos del modelo de negocio por lo que la incorporación en las organizaciones es vital para general valor en las organizaciones mejorando la productividad y procesos de atención al cliente.

Otro aspecto relevante del uso de la IA es puesto de manifiesto por Mukherjee et al., (2023) quien concluye la importancia que tiene el uso de la IA en la reingeniería, agilidad y gestión de riesgos de la cadena de suministros, un uso adecuado contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa. Por lo que Rodriguez Alegre et al., (2023) considera que las organizaciones para aprovechar los beneficios de la IA en la eficiencia operativa, generación de resiliencia a través de un proceso de adaptación y reingeniería en la planificación y ejecución de actividades. Mientras Villareal Satama & Flor Terán, (2023) sugiere que una combinación de la robótica y la IA en los procesos productivos permite aprovechar las capacidades

individuales y conlleva un aumento a la productividad. Esto nos permite resumir en que la tecnología se está consolidando como una herramienta estratégica para las empresas, mejorando la eficiencia, productividad e innovación en diversos sectores.

Por lo descrito anteriormente el uso adecuado de la IA genera beneficios en la satisfacción al cliente, automatización de los procesos internos y externos, análisis de grandes volúmenes de datos. Es así como Herrera Herrera et al., (2024) manifiesta que el uso de la IA eleva la calidad de la experiencia del cliente, fortalece la fidelización. Este es un aspecto relevante ya que al tener clientes fidelizados estaríamos garantizando futuros ingresos. Además es importante destacar que con el uso de la IA se pueden analizar gran cantidad de datos es así como Zamani et al., (2023) concluye que una combinación de IA y Big Data no solo que mejora los procesos internos y externos de una organización sino también contribuyen a mejorar la resiliencia en la cadena de suministros.

Es así como el ámbito de aplicación no se limita a un solo tipo de organización, sino que puede abarcar desde empresas industriales, comerciales, de servicios e instituciones financieras en todas ellas es una herramienta importante para mejorar la gestión empresarial. Es así como Almustafa et al., (2023) establece que el uso de la IA en el sector financiero por ejemplo permite una mejor evaluación al momento de conceder créditos mediante un adecuado análisis de riesgos de mercado. Lo que concuerda con Sotamba & Ordoñez (2024) concluyen en que la IA aplicada a instituciones financieras contribuye a la predicción de resultados, el procesamiento de grandes volúmenes de datos, su análisis y la reducción de tiempos en procesamiento de la información.

Finalmente, todas las organizaciones deben considerar la parte ética del uso de esta tecnología. Manning et al. (2022) aborda la importancia de consideraciones éticas al adoptar la IA en la cadena de suministro de alimentos. Además considera importante que las organizaciones estén conscientes de la importancia de la transparencia de la información, la trazabilidad y la rendición de cuentas de los procesos internos y de las mejoras alcanzados o problemas detectados por el uso de la IA. Mientras que Monshizada et al. (2023) y Metzler et al. (2021) reconocen la importancia de la IA en las organizaciones e identifican desafíos significativos que pueden presentarse al momento de su implementación, como la falta de habilidades de los trabajadores y la más relevante puede estar dada por la calidad de los datos que se alimenten al sistema lo cual puede llevar a tomar decisiones erróneas.

CONCLUSIONES

Posterior al análisis de la información se tienen los siguientes hallazgos de la investigación, la IA tiene un impacto positivo en la gestión empresarial de la empresa, mejorando su eficiencia operativa a través de la optimización de los procesos y reducción de costos operativos y sobre todo generando satisfacción a los clientes al reducir el tiempo de respuestas en procesos de garantías de la calidad. Además, mejora notablemente las capacidades de innovación de la organización, pudiendo contribuir a la generación de nuevos productos, y sobre todo la adaptación circular de su modelo de negocios a las nuevas tendencias. Esto puede llevar a mejoras significativas en el rendimiento organizacional y la competitividad en diferentes sectores.

Teniendo en cuenta el auge que tiene la IA en el contexto global se hace imprescindible que las organizaciones inviertan en innovación, en procesos de capacitación para mejorar las habilidades de sus trabajadores en el uso de esta nueva tecnología. Por lo que se hace imprescindible que las organizaciones garanticen la calidad de los datos usados por la IA, ya que de existir datos erróneos esto puede llevar a la toma de decisiones incorrectas que pueden tener repercusiones en la efectividad y reputación de la organización.

Es importante que las empresas consideren los aspectos éticos y de gobernanza al implementar IA, de manera especial en áreas estratégicas y sensibles como la gestión de la cadena de suministros y procesos de atención al cliente. Por lo que un buen uso de la IA proporciona resiliencia en la cadena de suministros y mejorar la experiencia del cliente en cuanto a la resolución de sus necesidades, y crea un vínculo de fidelización que aporta a mejorar los ingresos de la Organización. También es importante que la empresa sea transparente con sus operaciones y los resultados obtenidos por el uso de IA en sus operaciones lo que permitirá ganar la confianza de sus stakeholders y mitigar posibles riesgos.

Entre los desafíos más relevantes del uso de las IA en las empresas es contar con el personal capacitado que pueda usar de manera efectiva los sistemas basados en IA. Para ello las empresas deben invertir en el desarrollo de capacidades de sus empleados y se da el surgimiento de nuevas profesiones y características de los modelos de negocios. A pesar de los beneficios evidentes, existen desafíos significativos como la preparación insuficiente y la calidad de los datos. Las organizaciones deben abordar estos desafíos mediante inversiones en capacitación y mejora de infraestructuras para maximizar los beneficios de la IA. Por esta razón es importante que las futuras investigaciones se centren en la integración de IA en sectores específicos como recursos humanos, gestión financiera y cadena de suministro, así como el desarrollo de marcos normativos y éticos para guiar su implementación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Alban, G. P. G., Arguello, A. E. V., & Molina, N. E. C. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. 4.
- Almheiri, H. M., Ahmad, S. Z., Abu Bakar, A. R., & Khalid, K. (2024). Artificial intelligence capabilities, dynamic capabilities and organizational creativity: Contributing factors to the United Arab Emirates Government's organizational performance. *Journal of Modelling in Management*, 19(3), 953-979. <https://doi.org/10.1108/JM2-11-2022-0272>
- Almustafa, E., Assaf, A., & Allahham, M. (2023). Implementation of Artificial Intelligence for Financial Process Innovation of Commercial Banks. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 17(9), e04119. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v17n9-004>
- Alzate Montoya, P. M., Hurtado Nieto, B. D., & Gómez Jimenez, M. (2022). GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN: EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS DE INVESTIGACIÓN. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 9(18), 29-46. <https://doi.org/10.21017/rimci.2022.v9.n18.a118>
- Barrios-Hernández, K. D. C., Contreras-Salinas, J. A., & Olivero-Vega, E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información tecnológica*, 30(2), 103-114. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Córdova, E. C., Hernández, W. G., Quevedo, A. M., Darwinparism@Gmail.Com, & Sánchez, I. T. (2023). *La inteligencia artificial y automatización en la toma de decisiones gerenciales*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/cmnhw>
- Corona Lisboa, J. L. (2018). Investigación cualitativa: Fundamentos epistemológicos, teóricos y metodológicos. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 69-76. <https://doi.org/10.15178/va.2018.144.69-76>
- Enholm, I. M., Papagiannidis, E., Mikalef, P., & Krogstie, J. (2022). Artificial Intelligence and Business Value: A Literature Review. *Information Systems Frontiers*, 24(5), 1709-1734. <https://doi.org/10.1007/s10796-021-10186-w>

- Füller, J., Hutter, K., Wahl, J., Bilgram, V., & Tekic, Z. (2022). How AI revolutionizes innovation management – Perceptions and implementation preferences of AI-based innovators. *Technological Forecasting and Social Change*, 178, 121598.
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121598>
- Garzón Castrillón, M. A. (2013). Innovación empresarial, difusión, definiciones y tipología. Una revisión de literatura. *Dimensión Empresarial*, 11(1), 45-60.
<https://doi.org/10.15665/rde.v11i1.160>
- Herrera, M. A. M. (2024). *DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA PERSONALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN EL E-COMMERCE*.
- Julio Quintana, P. D. C. (2021). IMPORTANCIA DEL MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL PARA LAS ORGANIZACIONES MODERNAS. *Revista Enfoques*, 4(16), 272-283.
<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>
- Kitsios, F., & Kamariotou, M. (2021). Artificial Intelligence and Business Strategy towards Digital Transformation: A Research Agenda. *Sustainability*, 13(4), 2025.
<https://doi.org/10.3390/su13042025>
- Leonard, Y. G., & Rodríguez, R. A. S. (2020). LA TEORÍA DE LOS RECURSOS Y CAPACIDADES COMO FUNDAMENTO METODOLÓGICO PARA EL ESTUDIO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL. *Revista Científica ECOCIENCIA*.
- Machuca-Contreras, F., Canova-Barrios, C., & Castro, M. F. (2023). An approach to the concepts of radical, incremental and disruptive innovation in organizations. *Región Científica*, 202324.
<https://doi.org/10.58763/rc202324>
- Manning, L., Brewer, S., Craigon, P. J., Frey, J., Gutierrez, A., Jacobs, N., Kanza, S., Munday, S., Sacks, J., & Pearson, S. (2022). Artificial intelligence and ethics within the food sector: Developing a common language for technology adoption across the supply chain. *Trends in Food Science & Technology*, 125, 33-42. <https://doi.org/10.1016/j.tifs.2022.04.025>
- Martinez, C. (2019). *Investigación Descriptiva: Tipos y Características*. 10.

- Metzler, D. R., Neuss, N., & Muntermann, J. (2021). Artificial Intelligence and Business Model Innovation in Incumbent Firms: A Cross-Industry Case Study. *Die Unternehmung*, 75(3), 324-339. <https://doi.org/10.5771/0042-059X-2021-3-324>
- Monshizada, S., Sarbazhosseini, H., & Mohammadian, M. (2023). *Development of Artificial Intelligence Systems in terms of People-Process-Data-Technology (2PDT)*. 15(4).
- Moor, J. (s. f.). *The Dartmouth College Artificial Intelligence Conference: The Next Fifty Years*.
- Morales, W. G. B. (2022). ANALISIS DE PRISMA COMO METODOLOGÍA PARA REVISIÓN SISTEMÁTICA: UNA APROXIMACIÓN GENERAL. *Saúde em Redes*, 8(sup1), Article sup1. <https://doi.org/10.18310/2446-4813.2022v8nsup1p339-360>
- Mukherjee, S., Baral, M. M., Nagariya, R., Chittipaka, V., & Pal, S. K. (2023). Artificial intelligence-based supply chain resilience for improving firm performance in emerging markets. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*. <https://doi.org/10.1108/JGOSS-06-2022-0049>
- Nawaz, N., Arunachalam, H., Pathi, B. K., & Gajenderan, V. (2024). The adoption of artificial intelligence in human resources management practices. *International Journal of Information Management Data Insights*, 4(1), 100208. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2023.100208>
- Pino-Sera, Y. (2024). *EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL. UNA REVISIÓN TEÓRICA*.
- Quinteros, P. A., Zurita, M. C., Zambrano, N. C., & Manchay, E. L. (s. f.). *Automatización de los procesos industriales*.
- Rana, N. P., Chatterjee, S., Dwivedi, Y. K., & Akter, S. (2022). Understanding dark side of artificial intelligence (AI) integrated business analytics: Assessing firm's operational inefficiency and competitiveness. *European Journal of Information Systems*, 31(3), 364-387. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2021.1955628>
- Rangel Saltos, J. E., Triviño Bloisse, S. Y., Lavayen Yavar, H., & Villamar Piguave, W. G. (2024). Inteligencia Artificial. La nueva transformación de la administración empresarial. *RECIAMUC*, 8(1), 759-767. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.\(1\).ene.2024.759-767](https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.(1).ene.2024.759-767)
- Rodriguez Alegre, L. R., Calderón-De-Los-Ríos, H., Hurtado-Zamora, M. M., & Ocaña-Rodríguez, Á. W. (2023). Inteligencia artificial en la gestión organizacional: Impacto y realidad

- latinoamericana. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(1), 226-241.
<https://doi.org/10.35381/r.k.v8i1.2782>
- Rubín, C. N. (2024). La IA en la administración de negocios actual. *Cuadernos del CIMBAGE*, 1(26), 61-76. [https://doi.org/10.56503/CIMBAGE/Vol.1/Nro.26\(2024\)/3021](https://doi.org/10.56503/CIMBAGE/Vol.1/Nro.26(2024)/3021)
- Sanchis Llopis, R. (with Ariño Latorre, C. V., & Romero Pérez, J. A.). (2010). *Automatització industrial*. Publicacions de la Universitat Jaume I, Servei de Comunicació i Publicacions.
- Saßmannshausen, T., Burggräf, P., Wagner, J., Hassenzahl, M., Heupel, T., & Steinberg, F. (2021). Trust in artificial intelligence within production management – an exploration of antecedents. *Ergonomics*, 64(10), 1333-1350. <https://doi.org/10.1080/00140139.2021.1909755>
- Solano, A. I. (s. f.). *Toma de decisiones gerenciales*. 16.
- Sotamba-Camas, D., & Ordoñez-Laso, A. (2024). Integración de la inteligencia artificial en la gestión de riesgos del sector bancario. *CIENCIAMATRIA*, 10(2), 33-45.
<https://doi.org/10.35381/cm.v10i2.1313>
- Su, H., Qu, X., Tian, S., Ma, Q., Li, L., & Chen, Y. (2022). Artificial intelligence empowerment: The impact of research and development investment on green radical innovation in high-tech enterprises. *Systems Research and Behavioral Science*, 39(3), 489-502.
<https://doi.org/10.1002/sres.2853>
- Villarreal Satama, F. L., & Flor Terán, G. A. (2023). Inteligencia Artificial: El reto contemporáneo de la gestión empresarial. *ComHumanitas: revista científica de comunicación*, 14(1), 94-111.
<https://doi.org/10.31207/rch.v14i1.393>
- Wamba-Taguimdje, S.-L., Fosso Wamba, S., Kala Kamdjoug, J. R., & Tchatchouang Wanko, C. E. (2020). Influence of artificial intelligence (AI) on firm performance: The business value of AI-based transformation projects. *Business Process Management Journal*, 26(7), 1893-1924.
<https://doi.org/10.1108/BPMJ-10-2019-0411>
- Yubo, C. (2021). Innovation of enterprise financial management based on machine learning and artificial intelligence technology. *Journal of Intelligent & Fuzzy Systems*, 40(4), 6767-6778.
<https://doi.org/10.3233/JIFS-189510>

Zamani, E. D., Smyth, C., Gupta, S., & Dennehy, D. (2023). Artificial intelligence and big data analytics for supply chain resilience: A systematic literature review. *Annals of Operations Research*, 327(2), 605-632. <https://doi.org/10.1007/s10479-022-04983-y>

ANEXO



Universidad
Católica
de Cuenca

SOLICITUD DE EMBARGO TEMPORAL DE OBRA

CÓDIGO: F – DB – 35
VERSION: 01
FECHA: 2021-04-15
Página 1 de 1

Cañar, 09 de septiembre de 2024

Asunto: Embargo Temporal del Trabajo de Titulación

Señor,
Ec. David Vasquez Corral
Decano de Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Cuenca.

De mi consideración:

Señor Decano, yo *Juan Bautista Pichazaca Simbaina* como autor del Proyecto de Titulación **La inteligencia artificial como una herramienta para mejorar la gestión empresarial** y Ing. Renán Teodoro Rodríguez Pillaga *MGS*, como director de la misma, solicitamos a usted y por su digno intermedio a Biblioteca y al responsable del repositorio institucional, el EMBARGO TEMPORAL del mismo, por un lapso de 6 meses, con la finalidad de evaluar su contenido con fines de: evaluación de artículo científico para publicación en revista indexada. Entiendo que luego de vencido este período automáticamente la obra será puesta a disposición del público bajo las normas de gestión de la Universidad.

Por la atención que sepa dar al presente, nos suscribimos de usted muy agradecidos.

Atentamente,



CI: 0301330163
Juan Bautista Pichazaca Simbaina

C.C.: Biblioteca.