

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
BOGOTÁ VIRTUAL Y DISTANCIA

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

LA INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS  
ORGANIZACIONES

Modalidad: Monografía

Autor(s)

LIZZETH PAOLA LATORRE ROMERO  
LIDA YUDELY LLANOS BARRAGAN  
HERNAN DARIO MARTINEZ VARON

Director

LUIS ALBERTO CARDENAS OTAYA  
Magister en Dirección y Administración de Empresas

BOGOTA, COLOMBIA  
SEPTIEMBRE, 2024

## Resumen

La IA es una tecnología capaz de suplir la inteligencia humana para la realización de tareas o la resolución de problemas, sin embargo, hoy en día la IA ha tenido alcances inimaginables frente a su desarrollo y la sustitución de la inteligencia humana para la ejecución de actividades poco comunes que incluso implican análisis que van mucho más allá de la suplencia de tareas repetitivas para el hombre. En este documento se presenta la influencia que tiene la inteligencia artificial en la productividad de las organizaciones, lo anterior, a partir de la identificación y análisis de antecedentes relacionados con la temática investigada, basándose en gran medida en bases de datos que incluyen documentos científicos y académicos, posteriormente, se realiza la definición de conceptos clave como inteligencia artificial, y se contextualiza al lector sobre su evolución histórica, su relación con las empresas, sus propósitos, así como ventajas y riesgos asociados a su implementación con la este escenario ha generado incertidumbre y muchos interrogantes sobre la población. En el apartado de evaluación, se tiene en cuenta tanto la literatura que se encuentra sobre la temática así como las generalidades que pueden apoyar la investigación, por otra parte, en la sección de resultados se evalúan los resultados obtenidos de la investigación; finalmente en el apartado conclusiones se da respuesta a los objetivos propuestos teniendo en cuenta el análisis y los resultados de la investigación así como los aspectos que aún dan cabida a futuras profundizaciones e investigaciones.

*Palabras clave:* Automatización, inteligencia artificial, impacto, productividad, robotización.

## Índice

Capítulo 1. INTRODUCCIÓN.....	1
Objetivos .....	3
Objetivo general .....	3
Objetivos específicos.....	3
Antecedentes .....	3
Inteligencia artificial. ....	4
Evolución histórica de la inteligencia artificial (IA).....	4
Inteligencia artificial y las empresas. ....	5
Razones para el empleo de la inteligencia artificial por parte de las organizaciones. ....	6
Ventajas y riesgos del empleo de inteligencia artificial en las organizaciones.....	7
Capítulo 2. EVALUACIÓN .....	9
Capítulo 3. RESULTADOS .....	15
Capítulo 4. CONCLUSIONES.....	25
Bibliografía.....	27

## Capítulo 1. INTRODUCCIÓN

La inteligencia artificial (IA) ha irrumpido con fuerza en el ámbito empresarial, alterando profundamente la forma en que las organizaciones operan, toman decisiones y se relacionan con sus clientes. Tal como lo afirma (Uguina & Peña 2022), en un entorno caracterizado por una creciente competitividad y dinamismo, la capacidad de las empresas para adaptarse rápidamente y aprovechar las tecnologías emergentes se ha vuelto fundamental para asegurar su supervivencia y éxito. Este análisis se propone examinar el impacto de la inteligencia artificial en diferentes áreas empresariales, desarrollando cuatro capítulos que abordarán los objetivos generales y específicos, antecedentes, evaluación del objeto de estudio, resultados y conclusiones. La delimitación temporal y espacial en este análisis permitirá contextualizar el impacto de la IA en las organizaciones, proporcionando una perspectiva teórica que considere tanto los beneficios como los desafíos que esta tecnología implica. Al final, se buscará ofrecer una visión integral de los aportes que la IA brinda al entorno empresarial y cómo su estudio puede facilitar una mejor comprensión y aprovechamiento de esta tecnología en el futuro.

De acuerdo con (Orozco & Mahecha 2023), la implementación de la IA en el ámbito empresarial no solo ha transformado la eficiencia operativa, sino que también ha redefinido la interacción entre las empresas y sus clientes. Tecnologías como los chatbots, los sistemas de recomendación personalizados y el análisis de sentimientos han revolucionado la forma en que las organizaciones se comunican con sus audiencias. Según Vilar (2023), la capacidad de la IA para comprender el lenguaje natural y adaptarse a las preferencias individuales ha permitido ofrecer experiencias más personalizadas y satisfactorias, lo que a su vez fortalece la lealtad del cliente y aumenta el valor de la marca convirtiéndose en un elemento clave para las empresas que buscan ser más competitivo.

De acuerdo con Datócles (2024), la implementación de la IA en el ámbito empresarial no solo ha transformado la eficiencia operativa, ha facilitado la toma de decisiones en las organizaciones al proporcionar herramientas que analizan grandes volúmenes de datos en tiempo real, sino que también ha redefinido la interacción entre las empresas y sus usuarios, lo que a su vez fortalece la lealtad del cliente y aumenta el valor de la marca convirtiéndose en un elemento clave para las empresas que buscan ser más competitivo. Sin embargo, junto con sus numerosos

beneficios, su implementación también plantea desafíos importantes que no pueden ser ignorados. Cuestiones éticas relacionadas con la toma de decisiones automatizadas que pueden ser difíciles de explicar o justificar, el sesgo en los algoritmos y las preocupaciones sobre la privacidad de los datos son aspectos que las empresas deben abordar cuidadosamente. En este sentido, es crucial que las organizaciones equilibren la innovación tecnológica con la responsabilidad corporativa, asegurando que la integración de la IA se realice de manera ética y transparente. Esto implica no solo desarrollar y adoptar tecnologías de IA que sean justas y equitativas, tal como lo afirma U-tad, 2023: “Se refiere a cómo garantizar que las decisiones tomadas por las máquinas sean justas, transparentes y socialmente beneficiosas. Esto implica considerar temas como la discriminación algorítmica, la privacidad, la seguridad y el impacto socioeconómico”, sino también implementar políticas y procedimientos que garanticen la privacidad y la seguridad de los datos de los clientes. Las organizaciones deben ser conscientes de las implicaciones éticas de sus decisiones tecnológicas y trabajar para minimizar cualquier impacto negativo potencial, preservando su estatus y reconocimiento a nivel empresarial en la resolución de problemas.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la percepción del personal operativo sobre la productividad que genera la inteligencia artificial en las organizaciones.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar las concepciones y percepciones de las organizaciones sobre la inteligencia artificial.
2. Determinar la favorabilidad de la IA en la productividad de las organizaciones.
3. Establecer estrategias para la adopción de la inteligencia artificial como herramienta favorable para la productividad.

### **Antecedentes**

La Inteligencia Artificial es un tema que ha revolucionado las industrias y la vida diaria, provocando la adaptación no solo del personal operativo en las empresas sino de los modos de vida y de aprendizaje de las personas, así como su relacionamiento con el exterior, lo que ha provocado la revolución de los seres humanos adaptándose a un mundo que exige constante crecimiento, rapidez y una extremada capacidad de adaptación al cambio. Revisando la literatura y sobre todo artículos de investigación relacionados a la temática en cuestión, se encuentran escasos textos que abordan la investigación y profundización de la IA como fuente de debate en lo que concierne a la percepción de su contribución para el desarrollo de la fuerza laboral operativa, sin embargo, se encuentran hallazgos de algunas investigaciones relacionadas como la realizada por (Barrios Tao, Díaz Pérez, & Yolanda, 2020). Donde se plantean hallazgos de mejoras en las formas de vida humanas pero algunas percepciones de deshumanización, así como discriminación y manipulación en la relación con la IA. Por la misma línea, (Aguilera Durán, 2021). Afirma que la IA avanza de manera incontrolable generando cambios en los modelos de trabajo, dadas las modificaciones de los medios productivos, lo que repercute en la amenaza de fuentes laborales importantes y por tanto la deshumanización de la mano de obra.

En contradicción a lo anteriormente expuesto, también se encuentran artículos que sustentan que el uso de la IA no solo tiene beneficios para ámbitos académicos, sino que su alcance deja beneficios de carácter productivo u operativo con relación a la productividad, según (Reyes Pérez, Gómez Fuertes, & Ramos Farroñán, 2021), sus beneficios permitieron el aumento de la productividad y la superación de la crisis de la pandemia.

Sin embargo, se hallan evidencias de que se concibe la IA como un cúmulo de desafíos para las empresas del siglo XXI, tal como lo afirma (Sosa Sierra, 2007), pues en esta medida aun cuando las organizaciones no se encuentren dispuestas a concebir nuevas tecnologías en sus operaciones, se hace necesaria su inclusión para mantenerse a la vanguardia y sobrevivir a un entorno cambiante que exige rapidez y por tanto una innovación tecnológica permanente.

### **Inteligencia artificial.**

La inteligencia artificial (IA) se define como el conjunto de medios a través de los cuales un equipo tecnológico puede realizar labores que normalmente serían desempeñadas por expertos humanos. Es un campo de estudio que busca emular comportamientos inteligentes en las máquinas, permitiéndoles percibir, razonar, aprender, comunicarse y actuar en entornos complejos. Una de sus metas a largo plazo es desarrollar máquinas que puedan realizar estas tareas con igual o mejor desempeño que los humanos. (Pérez León & Rojas Arevalo, 2024)

La inteligencia artificial se puede entender desde dos enfoques: como ciencia, donde se analiza el comportamiento inteligente en las máquinas, y como ingeniería, que se centra en la aplicación práctica de estos sistemas en la resolución de problemas y en la optimización de procesos dentro de las organizaciones.

### **Evolución histórica de la inteligencia artificial (IA).**

La evolución histórica de la inteligencia artificial (IA) ha sido un proceso fascinante que se remonta a varias décadas, un recorrido por su historia es planteado por el autor (Tenés Trillo, 2023). A continuación, se presenta un resumen de los hitos más relevantes en su desarrollo:

**Orígenes y Primeras Ideas (1940-1950):** La IA tiene sus raíces en la década de 1940, cuando el escritor Isaac Asimov introdujo las Tres Leyes de la Robótica en su relato "Runaround" (1942). Estas ideas inspiraron a científicos como Alan Turing, quien propuso el famoso "Test de Turing" en 1950 para evaluar la inteligencia de las máquinas.

***Conferencia de Dartmouth (1956):*** Este evento marcó el nacimiento formal del campo de la IA, donde John McCarthy acuñó el término "inteligencia artificial". Se presentaron varios programas pioneros, como ELIZA y el General Problem Solver, que intentaron simular el razonamiento humano.

***Desarrollo de Sistemas Expertos (1960-1970):*** Durante esta época, se desarrollaron sistemas expertos que utilizaban reglas "si-entonces" para procesar información. Sin embargo, estos sistemas tenían limitaciones en su capacidad para aprender y adaptarse.

***Avances en Robótica y Aprendizaje Automático (1980):*** La década de 1980 vio un aumento en el uso de robots en la industria manufacturera y el desarrollo de técnicas como la programación lógica y las redes neuronales.

***Problemas Complejos y Colaboración Científica (1990):*** En esta década, la IA comenzó a abordar problemas más complejos, incluyendo minería de datos y sistemas de recomendación. Un hito notable fue el triunfo de Deep Blue de IBM sobre Garry Kasparov en ajedrez en 1997.

***Impacto en la Sociedad (2000-2010):*** La IA comenzó a tener un impacto significativo en la sociedad, con el surgimiento del aprendizaje profundo y el uso generalizado de motores de búsqueda como Google. Durante esta época también se lanzaron asistentes virtuales como Siri y Alexa, así como el programa AlphaGo de DeepMind, que superó a campeones en el juego de Go.

***Crecimiento y Aplicaciones Modernas (2010-presente):*** En los últimos años, la IA ha experimentado un crecimiento exponencial, impulsado por la digitalización y el acceso a grandes volúmenes de datos. Se han desarrollado aplicaciones en diversas industrias, mejorando la eficiencia y la personalización de servicios. La evolución de la IA refleja avances tecnológicos, cambios en la investigación y la creciente integración de esta tecnología en la vida cotidiana y en los negocios. (Suarez Prieto, 2018).

### **Inteligencia artificial y las empresas.**

La IA es una herramienta esencial para que las empresas ofrezcan servicios de alta calidad. Las empresas que apuesten por la IA estarán un paso por delante en términos de servicios y recursos, lo que les permitirá mejorar su productividad. (Alvarado Artunduaga, 2023).

La inteligencia artificial (IA) se relaciona profundamente con las empresas al transformar sus operaciones y estrategias. Uno de los aspectos más destacados es la mejora de la eficiencia. La IA permite la automatización de procesos, lo que resulta en una mayor eficiencia operativa. Las

empresas que implementan IA pueden optimizar sus cadenas de suministro, reducir costos y mejorar la calidad del servicio. (Tenés Trillo, 2023).

Además, la IA facilita la personalización de servicios. Con esta tecnología, las empresas pueden ofrecer experiencias más adaptadas a las necesidades de sus clientes. Esto se logra mediante el análisis de datos que permiten prever tendencias y preferencias específicas de los consumidores, lo que a su vez mejora la satisfacción del cliente.

Otro beneficio significativo es la toma de decisiones basada en datos. La IA proporciona análisis y predicciones que ayudan a las empresas a tomar decisiones informadas. Esto les permite adaptarse rápidamente a los cambios del mercado y a las preferencias del cliente, lo que es crucial en un entorno empresarial competitivo.

Sin embargo, la implementación de la IA también presenta desafíos importantes. La falta de conocimientos técnicos, la resistencia al cambio y la necesidad de una infraestructura adecuada son obstáculos que las empresas deben enfrentar. Invertir en formación y desarrollo de habilidades es esencial para superar estos retos.

Finalmente, la adopción de la IA plantea cuestiones éticas y sociales que no pueden ser ignoradas. Temas como la equidad en el acceso a la tecnología y la privacidad de los datos son cruciales. Las empresas deben considerar estos aspectos al integrar la IA en sus operaciones, asegurando que su implementación sea responsable y beneficiosa para la sociedad en general.

### **Razones para el empleo de la inteligencia artificial por parte de las organizaciones.**

En una sociedad tan ágil y globalizada las empresas deben ser rápidas y eficientes en todas sus áreas para responder a las necesidades del cliente, por ello están en constante cambio y el impacto de la innovación en las diferentes industrias se intensifica cada vez más y es necesario medir el uso y lo que se desea obtener con su aplicación. (Pérez León & Rojas Arevalo, 2024).

La inteligencia artificial tiene muchos campos de aplicación y puede satisfacer distintas necesidades, para esto las organizaciones exploran en el desarrollo de nuevos sistemas inteligentes. En la actualidad, se investiga esta inteligencia invirtiendo esfuerzo y grandes cantidades de dinero (García, 2012). Citado por (García Herrera, 2020).

Las razones para que una empresa utilice la inteligencia artificial son diversas y significativas. En primer lugar, la IA permite la automatización de tareas rutinarias. Esto libera tiempo para que los empleados se concentren en actividades más creativas y estratégicas, aumentando la eficiencia general de la organización. (Carrasquilla, 2024).

Además, la inteligencia artificial mejora la toma de decisiones al analizar grandes volúmenes de datos y ofrecer soluciones y recomendaciones rápidas. Esto es especialmente útil para implementar nuevos productos o servicios de manera efectiva. La implementación de las nuevas prácticas en unión con el uso de la inteligencia artificial ha llevado a las organizaciones a identificar el impacto sobre la forma de trabajar. Las diferentes incursiones de la Inteligencia Artificial han aportado al progreso de sistemas que ayudan a tareas de especialistas en la resolución de problemas en campos especializados como la ejecución de análisis en cualquier campo empresarial, elaboración y descubrimiento de falencias, planificación de proyectos y propuestas. (Pardo Melo, Cañón, & Téllez Alonso, 2020).

Otro aspecto importante es la atención al cliente. La implementación de chatbots y asistentes virtuales permite ofrecer respuestas precisas y rápidas las 24 horas, mejorando la experiencia del cliente. La personalización de servicios también se beneficia de la IA, ya que permite adaptar productos y servicios a las necesidades específicas de cada cliente, basándose en el análisis de sus preferencias y comportamientos.

Además, la inteligencia artificial optimiza los procesos logísticos, facilitando la predicción de la demanda y la gestión del inventario, lo que reduce costos y errores en la cadena de suministro. Por último, se prevé que la integración de la IA en los procesos empresariales aumente la productividad entre un 11% y un 37%, lo que representa una ventaja competitiva significativa, no solo para grandes corporaciones, sino también para pequeñas y medianas empresas. (Carrasquilla, 2024).

### **Ventajas y riesgos del empleo de inteligencia artificial en las organizaciones.**

Las empresas que implementan inteligencia artificial (IA) experimentan una serie de ventajas significativas. Entre ellas se destaca la automatización de tareas rutinarias y repetitivas, lo que permite a los empleados enfocarse en actividades de mayor valor añadido. Además, la IA facilita el análisis de grandes volúmenes de datos en tiempos reducidos, mejorando así la toma de decisiones estratégicas. La personalización de productos y servicios también se ve beneficiada, ya que la IA puede adaptarse a las necesidades específicas de cada cliente, optimizando la experiencia del usuario. Asimismo, la atención al cliente se mejora a través de chatbots y asistentes virtuales, que proporcionan un servicio continuo y eficiente. Por último, se prevé que la productividad aumente entre un 11% y un 37% gracias a la adopción de la IA en los procesos empresariales. (Carrasquilla, 2024).

Sin embargo, junto a estas ventajas, existen riesgos asociados al uso de la inteligencia artificial. Uno de los principales es la automatización de ciertos puestos de trabajo, lo que puede llevar a la pérdida de empleos, especialmente en roles de baja cualificación. La automatización impulsada por la IA puede llevar a la pérdida de empleos en ciertos sectores, lo que puede aumentar la brecha de habilidades digitales y generar preocupaciones sobre el desempleo estructural. (Douran Biraki, 2024).

Además, hay preocupaciones sobre la falta de transparencia y control en las decisiones tomadas por sistemas de IA, lo que podría generar desigualdades y sesgos en el tratamiento de información. Otro riesgo es la protección de datos, ya que la capacidad de reproducir voces e imágenes de personas puede ser utilizada de manera indebida sin el consentimiento adecuado. Por lo tanto, es crucial que las empresas implementen políticas de formación y ética en el uso de la IA para mitigar estos riesgos y maximizar sus beneficios.

En conclusión, según la literatura abordada, la IA presenta grandes alternativas para las industrias pero exige una constante adaptación y apertura de parte de todas las partes interesadas relacionadas con la organización, sin embargo, su aplicación y sus alcances requieren de cierta regulación para que se encuentre un equilibrio ético y laboral en el relacionamiento con estas nuevas tecnologías y la inteligencia humana como fuente de desarrollo social y personal, básicos para la estructuración y fortalecimiento de las diferentes organizaciones sociales existentes.

## Capítulo 2. EVALUACIÓN

La inteligencia artificial (IA) ha emergido como una de las tecnologías más disruptivas del siglo XXI, transformando la manera en que las organizaciones empresariales operan y se relacionan con sus clientes. En un entorno empresarial cada vez más competitivo y dinámico, la adopción de la IA no solo representa una oportunidad para mejorar la eficiencia y la productividad, sino que también plantea desafíos significativos en términos de ética, capacitación y adaptación organizacional. Este análisis cualitativo se centra en la metodología empleada para investigar el impacto de la integración de la IA en las prácticas empresariales, explorando cómo las organizaciones pueden aprovechar esta tecnología para optimizar sus procesos y ofrecer un valor añadido a sus clientes.

A través de un enfoque cualitativo, se busca profundizar en las experiencias y percepciones de personas vinculadas al ámbito empresarial sobre la implementación de la IA, identificando tanto las ventajas como los riesgos asociados. Este estudio no solo tiene como objetivo entender las dinámicas internas que facilitan o dificultan la adopción de la IA, sino también proporcionar recomendaciones prácticas para una integración exitosa. Con una creciente dependencia de la tecnología en la toma de decisiones, es crucial que las organizaciones desarrollen estrategias que no solo aborden los aspectos técnicos de la IA, sino que también consideren el impacto humano y cultural en el lugar de trabajo. Así, este análisis contribuirá a un mejor entendimiento de cómo la IA puede ser utilizada como un motor de innovación y transformación en el ámbito empresarial.

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó la metodología cualitativa, que tiene como principio identificar y conocer la percepción y punto de vista de los **12** encuestados profesionales, los cuales desarrollan diferentes cargos profesionales dentro de las empresas y tienen relacionamiento cotidiano en tecnologías con enfoques en inteligencia artificial. A continuación, se exponen los criterios y fases empleadas para esta investigación:

- Aproximación inicial (Revisión de la literatura existente): Identificación, selección, análisis e interpretación de la información disponible en tesis de pregrado y posgrado, artículos de investigación, e informes oficiales.
- Formulación de objetivos: El objetivo es responder a cuestiones sobre el impacto que tiene el uso de la IA para el personal operativo en función de la productividad de las

organizaciones, así como indicar las principales ventajas e inconvenientes (tanto actuales como previsibles en el futuro) del uso de esta tecnología.

- Diseño de la investigación: Se usarán tanto datos primarios (entrevista a personal operativo) como secundarios (tesis de pregrado y posgrado, artículos de investigación, e informes oficiales).
- Formulación de hipótesis: Las preguntas realizadas a los entrevistados fueron: 1. ¿Cuál es su opinión sobre el apoyo que brindan los robots o máquinas en su trabajo diario? 2. ¿Cuál es su percepción acerca de la capacitación en nuevas herramientas tecnológicas que faciliten su trabajo? 3. ¿De qué manera integraría el uso de máquinas o herramientas para mejorar la eficiencia y efectividad en su trabajo 4 ¿Ha observado mejoras en la calidad de su trabajo gracias al uso de máquinas o robots? 5. ¿Podría darme un ejemplo concreto de una situación en la que una máquina o robot haya mejorado su productividad? 6. ¿Qué desafíos ha enfrentado al adaptarse al uso de inteligencia artificial en su trabajo?
- Recogida de datos: Encuesta personal con personal operativo.

A continuación, se detallan las temáticas tratadas con el personal operativo en relación al empleo de inteligencia artificial en el ámbito de las organizaciones empresariales:

- ***Son perjudiciales para el ser humano:*** El análisis de la inteligencia artificial (IA) en relación con la salud humana es crucial en un mundo donde su integración en diversas áreas de la vida cotidiana se vuelve cada vez más común. La IA tiene el potencial de revolucionar la atención médica, optimizando diagnósticos y tratamientos. Sin embargo, también plantea riesgos significativos que deben ser evaluados cuidadosamente. Algunos algoritmos pueden perpetuar sesgos existentes en los datos, lo que podría llevar a decisiones médicas erróneas y a una atención desigual. Por lo tanto, es esencial investigar cómo estas tecnologías pueden afectar no solo la efectividad del tratamiento, sino también la equidad en el acceso a la salud.

Además, el uso de IA en entornos laborales y sociales puede tener consecuencias directas sobre la salud mental de las personas. La automatización y el reemplazo de empleos provocados por sistemas inteligentes pueden generar ansiedad y estrés entre los

trabajadores, afectando su bienestar emocional. Es importante analizar estos impactos para desarrollar estrategias que mitiguen el riesgo de deterioro psicológico y promuevan un entorno laboral saludable. Fomentar un diálogo sobre cómo integrar la IA sin comprometer la salud mental es fundamental para construir un futuro equilibrado.

Por último, comprender las implicaciones éticas de la IA en el ámbito de la salud humana es esencial para garantizar que su desarrollo y aplicación se realicen de manera responsable. Las decisiones tomadas por sistemas automatizados pueden influir en aspectos críticos como el consentimiento informado y la privacidad de los datos personales. Un análisis profundo puede ayudar a establecer regulaciones adecuadas que protejan a los individuos y garanticen que los avances tecnológicos se utilicen para el beneficio colectivo, priorizando siempre la salud y el bienestar humano.

- ***Hay demasiado desconocimiento de la IA:*** El no adoptar herramientas de inteligencia artificial (IA) puede tener un impacto significativo en los colaboradores (operarios) de una organización. En un entorno laboral donde la eficiencia y la innovación son claves, la falta de acceso a tecnologías avanzadas puede llevar a un estancamiento profesional. Los empleados que no utilizan estas herramientas pueden sentirse rezagados en comparación con sus pares en otras organizaciones que sí las implementan. Esto no solo afecta su motivación y satisfacción laboral, sino que también puede limitar su desarrollo de habilidades y oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.

Desde la perspectiva organizacional, desconocer y no aplicar la IA puede resultar en una pérdida de competitividad en el mercado. Las empresas que no aprovechan estas tecnologías pueden enfrentar dificultades para optimizar procesos, analizar datos y tomar decisiones informadas. Esto puede traducirse en costos operativos más altos y una menor capacidad para adaptarse a las demandas cambiantes del mercado. Además, al no innovar, estas organizaciones corren el riesgo de quedar atrás frente a competidores que sí utilizan la IA para mejorar su rendimiento y ofrecer mejores productos o servicios.

Finalmente, el impacto cultural dentro de la organización también es notable. La resistencia al cambio y la falta de interés en adoptar nuevas tecnologías pueden generar un ambiente laboral conservador y poco dinámico. Esto puede llevar a una cultura organizacional que valore más lo tradicional que la innovación, lo que a largo plazo puede afectar no solo la moral del equipo, sino también la capacidad de atraer y retener

talento joven, que generalmente busca trabajar en entornos donde se fomente el uso de tecnologías avanzadas como la IA.

- ***Brindan respuestas rápidas:*** En el entorno empresarial actual, la rapidez en la toma de decisiones es fundamental para mantener la competitividad. La inteligencia artificial (IA) ofrece la posibilidad de procesar grandes volúmenes de datos en tiempo real, lo que permite a las organizaciones obtener respuestas rápidas a preguntas críticas. Sin embargo, es vital analizar si estas respuestas son efectivas y precisas. Una decisión apresurada basada en información errónea puede tener consecuencias devastadoras. Por lo tanto, evaluar cómo la IA interpreta y presenta los datos es esencial para asegurar que las organizaciones no solo actúen rápidamente, sino que también lo hagan con conocimiento y confianza.

Además, el análisis del rendimiento de los sistemas de IA en la generación de respuestas rápidas puede revelar áreas de mejora. Las empresas deben considerar no solo la velocidad de las respuestas, sino también su relevancia y aplicabilidad al contexto específico. Esto implica una revisión continua del algoritmo y los datos utilizados para entrenarlo. Al hacer esto, las organizaciones pueden optimizar sus procesos y garantizar que la IA se convierta en una herramienta que no solo acelere la toma de decisiones, sino que también mejore su calidad.

Por último, entender cómo la IA influye en la dinámica organizacional es crucial. La implementación efectiva de esta tecnología puede transformar la cultura empresarial hacia una más ágil y proactiva. Sin embargo, si el análisis de información mediante IA no brinda respuestas rápidas o útiles, puede generar frustración entre los empleados y desconfianza en las herramientas tecnológicas. Por ello, es importante que las empresas evalúen continuamente el impacto de la IA en su capacidad para responder a desafíos inmediatos, asegurando así un entorno laboral donde se valore tanto la velocidad como la precisión.

- ***Son accesibles y gratuitas o de bajo costo:*** En el mundo actual, existen diversas herramientas de inteligencia artificial que son accesibles y gratuitas o de bajo costo, lo que permite a las organizaciones, especialmente a las pequeñas y medianas, aprovechar la tecnología sin realizar grandes inversiones. Por ejemplo, plataformas como Google Colab ofrecen un entorno de programación en Python gratuito, donde los usuarios

pueden acceder a bibliotecas de IA y machine learning sin necesidad de contar con potentes equipos. Esto facilita la experimentación y el desarrollo de modelos de IA sin costos adicionales.

Otra herramienta útil es ChatGPT, que permite a las empresas mejorar su atención al cliente mediante chatbots interactivos capaces de responder preguntas frecuentes y resolver problemas básicos. Al integrar este tipo de soluciones en sus sitios web o plataformas de servicio al cliente, las organizaciones pueden optimizar su tiempo y recursos, brindando atención continua y mejorando la satisfacción del cliente. Además, existen aplicaciones como Canva que incorporan funciones de IA para ayudar en el diseño gráfico, permitiendo a los equipos crear contenido visual atractivo sin necesidad de ser expertos en diseño.

Para finalizar, herramientas como Trello o Asana han comenzado a integrar funciones de IA para la gestión de proyectos, facilitando la planificación y seguimiento del trabajo en equipo. Estas plataformas permiten a las organizaciones organizar tareas, asignar responsabilidades y monitorizar el progreso con mayor eficiencia. Al utilizar estas herramientas accesibles, las empresas no solo pueden mejorar la productividad y colaboración entre sus empleados, sino también fomentar una cultura organizacional más innovadora y abierta al uso de nuevas tecnologías.

- ***Son de alto costo:*** La implementación de inteligencia artificial (IA) en todas las dependencias de una organización puede implicar un costo inicial considerable. Esto incluye la inversión en tecnología, como software y hardware, así como la capacitación del personal para utilizar estas herramientas de manera efectiva. Además, integrar la IA en los sistemas existentes puede requerir tiempo y recursos significativos para asegurar una transición fluida. Estos costos pueden ser una barrera para muchas empresas, especialmente aquellas con presupuestos limitados o que operan en sectores menos rentables.

Sin embargo, a pesar del alto costo inicial, los beneficios a largo plazo de implementar IA son substanciales. La automatización de procesos rutinarios puede liberar a los empleados de tareas repetitivas, permitiéndoles enfocarse en actividades más estratégicas y creativas. Esto no solo mejora la productividad general, sino que también puede aumentar la satisfacción laboral al ofrecer a los colaboradores un trabajo

más interesante y valioso. Además, la capacidad de analizar grandes volúmenes de datos permite a las organizaciones tomar decisiones más informadas y precisas, lo que puede resultar en una mejor atención al cliente y un aumento en la competitividad.

Finalmente, aunque la inversión inicial sea alta, los ahorros operativos y el aumento en la eficiencia pueden compensar estos costos con el tiempo. La implementación exitosa de IA puede llevar a una reducción significativa de errores humanos y optimizar recursos, resultando en menores gastos operativos. A largo plazo, las organizaciones que adopten estas tecnologías estarán mejor posicionadas para innovar y adaptarse a las tendencias del mercado, lo que no solo les permitirá mantenerse a flote, sino también prosperar en un entorno empresarial cada vez más competitivo.

A continuación, se relacionan varios aspectos que enmarcan las metodologías empleadas, así como las fases que dieron lugar a la presente investigación:

- Análisis de los datos: Procesamiento, organización y análisis para extraer las conclusiones del análisis. Este análisis permitirá identificar las mejores prácticas y los casos de éxito, así como las áreas donde la IA puede aportar mayor valor.
- Exposición de resultados. Desarrollo y explicación de las conclusiones obtenidas en el análisis.
- Tipo de investigación: Trabajo empírico
- Modo de obtención de datos: Entrevista, este análisis cualitativo se logró mediante la aplicación de entrevistas personales.

En relación con la evaluación de los resultados, una fase crucial es el estudio empírico, donde se llevarán a cabo entrevistas para evaluar la percepción del personal operativo sobre la integración de la IA y su impacto en la organización. Este paso es fundamental para entender cómo los trabajadores ven la IA y qué preocupaciones o expectativas tienen al respecto. Además, se pueden realizar entrevistas con expertos en IA para obtener una perspectiva más profunda sobre las mejores prácticas y los desafíos asociados con la implementación de esta tecnología.

### Capítulo 3. RESULTADOS

La herramienta de análisis de datos empleada para esta investigación fue mediante las percepciones de las respuestas de los participantes, dónde se consolidó la información recopilada, partiendo de entrevistas desarrolladas a personas de diferentes empresas y de todos los niveles organizacionales (estratégicos, misionales y operativos); posterior a la realización de entrevistas, se definieron categorías para determinar generalidades y particularidades en las percepciones de los entrevistados.

De acuerdo al análisis de cada pregunta de las entrevistas, estas revelan una mezcla de entusiasmo y preocupación sobre la implementación de la inteligencia artificial en el trabajo. La capacitación y el acceso a recursos son aspectos críticos para facilitar su adopción y maximizar sus beneficios.

A continuación, se exponen los resultados obtenidos en relación a cada uno de los objetivos de ésta investigación:

Primero objetivo específico: Identificar las concepciones y percepciones de las organizaciones sobre la inteligencia artificial.

La herramienta de análisis de datos empleada para esta investigación fue Word dónde se consolidó la información recopilada, partiendo de entrevistas desarrolladas a personas de diferentes empresas y de todos los niveles organizacionales (estratégicos, misionales y operativos); posterior a la realización de entrevistas, se definieron categorías para determinar generalidades y particularidades en las percepciones de los entrevistados.

En concordancia con lo anterior, las concepciones y percepciones que se identificaron sobre la inteligencia artificial fueron:

- Son perjudiciales para el ser humano
- Hay demasiado desconocimiento de la IA
- Brindan respuestas rápidas
- Son accesibles y gratuitas o de bajo costo
- Son de alto costo

Analizando los hallazgos anteriormente listados, se puede establecer que la IA es un tema trascendental para los entrevistados, aun cuando se evidencia desconocimiento de la IA en relación tanto a su carácter como su alcance y fundamento, la población trabajadora identifica herramientas que categoriza como IA, pero así mismo describe o relaciona herramientas de trabajo que no considera como inteligencia artificial pero que son artefactos, herramientas y/o aplicaciones que han sido desarrolladas para reducir trabajos operativos, tareas repetitivas o incluso cálculos y análisis de datos que antes requerían de total intervención humana, lo que repercute en la simplificación de la vida y las operaciones en los entornos empresariales.

Un punto fundamental en la concepción e inclusión de la inteligencia artificial para la productividad de las organizaciones radica en el conocimiento de la diversificación de herramientas, de los alcances que hoy en día han tenido tales desarrollos y los beneficios que pueden significar a nivel de productividad en contradicción a los altos costos que pueden representar algunas herramientas de gran complejidad que se encuentran disponibles en el mercado; sin embargo, es importante rescatar que se encuentran herramientas disponibles que son accesibles, gratuitas o de bajo costo, que brindan soluciones aún con sus limitaciones, pero que requieren de intervención humana para detallar la fiabilidad de la información o ingenio de la IA, para que den respuesta a la necesidad u objetivo que se busca suplir con apoyo de IA.

En este punto, es interesante traer a colación la perspectiva de que la IA es perjudicial para el ser humano, pues este aspecto está demasiado enfocado al desarrollo mental y la capacidad innata del ser humano de razonar, de generar un pensamiento crítico sobre su entorno y las percepciones que lo rodean; con base en lo anterior, es importante tener en cuenta que la IA satisface necesidades inmediatas, pues se tiene la percepción de que brinda respuestas rápidas pero que, a la vez, requiere de la intervención humana para determinar la usabilidad y funcionalidad de la información o creación proporcionada por la IA, esto teniendo en cuenta que aún muchas de las funcionalidades de IA son limitadas y al interactuar con las herramientas es evidente que aún no puede mantener cohesión y coherencia en sus discursos; tal como lo afirma (Alvarino, V., Entrevista personal, 2024), “con chat GPT, también me ha pasado que uno como que le explica, o sea te toca ser muy específico ... porque si tú simplemente le colocas como: ayúdame a redactar esto, pero tú en realidad querías que te hiciera un ensayo o que él va a tomar cualquier cosa, y bueno, y a veces cuando uno les habla que si no es específico de manera escrita, sino que tú le hablas sí, para que también te

entiende cualquier otra cosa”, es así como es fundamental mantener un pensamiento analítico y crítico para poder emplear la IA como un apoyo en el desarrollo de labores operativas.

Ahora bien, teniendo en cuenta el beneficio de la IA para las labores operativas recurrentes o repetitivas, valdría la pena analizar qué tan beneficiosa es para diversos contextos como por ejemplo el educativo, donde desde el ámbito de la productividad organizacional, brinda muchas herramientas para el desarrollo de la labor docente, sin embargo, según los hallazgos encontrados, puede limitar el desarrollo cognitivo del ser humano, por lo que esta premisa supondría el hecho de que en el ámbito académico la IA debería emplearse como herramienta de apoyo en el desarrollo integral de la labor educativa, sin dejar de lado espacios de diálogo, debate, disputa o discusión que desarrollen el pensamiento crítico y brinden herramientas a los estudiantes, que les permitan discernir en cualquier contexto para la toma de decisiones conscientes.

Aun así, la IA es una herramienta fundamental que requiere ser aprendida por todas las personas, especialmente las generaciones más jóvenes, ya que día a día los avances tecnológicos implican la concepción y el desarrollo de habilidades digitales, que puedan hacer frente para competir en un mundo capitalista donde la productividad se encuentra estrechamente relacionada con la adopción de nuevas tecnologías y el desarrollo de aptitudes que brinden mejores alternativas para el acceso a un trabajo bien remunerado.

En relación con el primer objetivo específico de investigación, es evidente que las percepciones y concepciones de las organizaciones sobre la IA tienen opiniones divididas, pero que están definidas por el contexto de desempeño de cada persona y el alcance, requerimiento funcional o expectativas que tiene cada individuo desde su papel como trabajador en el apoyo de la IA, para el desarrollo de sus labores diarias, sin embargo, el desconocimiento y la desinformación pueden entorpecer el desarrollo integral de las organizaciones en el camino de la automatización y digitalización de procesos de valor; dicha brecha repercute directamente en la indisponibilidad de mano de obra calificada que se encuentre a la vanguardia con el avance de la IA y por tanto los requerimientos aptitudinales necesarios para efectuar diversas y novedosas labores en cada organización, como fuente de soporte complementario entre la fuerza laboral humana y la fuerza laboral artificial. En este sentido, algunas de las percepciones de la población trabajadora implican la generación de un analfabetismo digital, que solo relega la capacidad productiva potencial y por ende, limita el aumento de la productividad de las empresas con la inclusión de labores

automatizadas que potencien las capacidades y habilidades de cada colaborador en pro de un desarrollo integral y cooperativo.

Segundo objetivo específico: Determinar la favorabilidad de la IA en la productividad de las organizaciones

Continuando con el segundo objetivo específico de esta investigación, es determinar la favorabilidad de la inteligencia artificial (IA) en la productividad de las organizaciones. En entrevistas a profesionales, se obtuvieron datos cualitativos codificados y analizados para identificar temas y patrones relevantes. Este análisis proporciona una interpretación de los resultados en el contexto de los objetivos de investigación, explicando la relevancia de los hallazgos.

#### Permiten el Desarrollo de los Objetivos del Negocio

Las entrevistas indicaron que la IA facilita el logro de los objetivos del negocio al permitir un análisis más profundo de los datos y la identificación de áreas de mejora. Los participantes destacaron que las herramientas de IA ayudan a generar planes de acción basados en datos concretos, lo que mejora los procesos y la experiencia del cliente. Además, el uso de maquinaria avanzada acelera los tiempos de entrega y facilita las tareas operativas.

Un ejemplo concreto proporcionado por un entrevistado subraya cómo la IA ha permitido a la empresa analizar grandes volúmenes de datos para identificar patrones y tendencias que antes pasaban desapercibidos (Tafur, D., Entrevista personal, 2024). Además, se observó que la maquinaria avanzada reduce significativamente el tiempo necesario para completar proyectos, un factor crucial para cumplir con plazos estrictos y mejorar la satisfacción del cliente.

La capacidad de la IA para generar planes de acción basados en datos concretos es otro aspecto destacado por los entrevistados. Estas herramientas permiten a las organizaciones identificar áreas de mejora con mayor precisión y rapidez, lo que resulta en una optimización de los procesos y una mejora significativa en la experiencia del cliente. Este enfoque basado en datos permite a las empresas ser más proactivas en lugar de reactivas, anticipándose a problemas y oportunidades antes de que se presenten.

#### Aumentan la Productividad

Las entrevistas revelaron que la IA incrementa la productividad mediante la organización y administración eficiente de la información. Los participantes mencionaron aplicaciones que les permiten gestionar tareas, obtener datos de diferentes fuentes y planificar proyectos de manera más eficiente. También señalaron que la IA facilita la automatización de tareas repetitivas, permitiendo a los empleados centrarse en actividades más creativas y estratégicas.

Por ejemplo, un entrevistado destacó el uso de aplicaciones de planificación que permiten organizar pendientes y monitorear el progreso en tiempo real (Urbina, C., Entrevista personal, 2024). Este tipo de herramientas no solo mejora la eficiencia individual, sino que también facilita la colaboración y la coordinación dentro de los equipos. La automatización de tareas rutinarias, como la gestión de inventarios o la asignación de citas médicas, también ha demostrado ser eficaz en la mejora de la eficiencia operativa.

La implementación de IA también se ha traducido en una mejor gestión del tiempo y los recursos. Los empleados pueden delegar tareas repetitivas y de bajo valor a la IA, liberando así tiempo para concentrarse en actividades que requieren habilidades humanas únicas, como la creatividad y la toma de decisiones estratégicas. Esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también aumenta la satisfacción laboral al permitir que los empleados se enfoquen en tareas más gratificantes y desafiantes.

#### Permiten Ejecutar Multitareas

Los entrevistados destacaron que la IA facilita la multitarea y mejora el desempeño laboral al proporcionar herramientas para la evaluación de empleados, la redacción de informes y la gestión documental. La capacidad de la IA para asistir en múltiples tareas permite a los empleados gestionar mejor su tiempo y recursos, resultando en una mayor eficiencia y calidad en el trabajo.

Un entrevistado mencionó cómo las herramientas de IA le han permitido automatizar la creación de informes y cuestionarios para evaluaciones de empleados, lo que anteriormente requería mucho tiempo y esfuerzo manual (Tenjo, S., Entrevista personal, 2024). Esto no solo ha mejorado la precisión y la calidad de los informes, sino que también ha liberado tiempo para que los empleados se concentren en tareas más estratégicas.

La capacidad de la IA para facilitar la multitarea es especialmente valiosa en entornos laborales dinámicos donde se manejan múltiples proyectos simultáneamente. Al delegar tareas administrativas y repetitivas a la IA, los empleados pueden centrarse en actividades que requieren un enfoque más profundo y una mayor creatividad. Esto no solo mejora la eficiencia y la productividad, sino que también contribuye a una mejor calidad del trabajo final.

### Reducen Enfermedades y Complicaciones de Salud

Un tema recurrente en las entrevistas fue que la IA y la automatización de maquinaria pesada han reducido el esfuerzo físico necesario en las tareas laborales, disminuyendo así las lesiones y las complicaciones de salud entre los trabajadores. Los empleados expresaron satisfacción por la disminución del esfuerzo físico y la mejora en las condiciones de trabajo.

Un entrevistado mencionó que la introducción de maquinaria avanzada ha reducido significativamente el esfuerzo físico requerido para tareas como la perforación y el levantamiento de objetos pesados, lo que ha resultado en menos lesiones y un menor riesgo de accidentes laborales (Tenjo, S., Entrevista personal, 2024).

La reducción de esfuerzo físico no solo mejora la salud y el bienestar de los empleados, sino que también puede tener un impacto positivo en la productividad general. Los empleados que no están fatigados o lesionados pueden trabajar de manera más eficiente y mantener un alto nivel de desempeño durante períodos más prolongados. Además, la reducción de lesiones laborales puede disminuir los costos asociados con el tiempo de inactividad y las reclamaciones de seguros, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en los resultados financieros de la empresa.

### Relevancia de los Hallazgos

Los resultados de esta investigación subrayan la importancia de un enfoque integral para la adopción de IA en las empresas. La capacidad de conocer diferentes herramientas y proveedores, proporcionar una capacitación adecuada, asegurar la disponibilidad de recursos y establecer estrategias de ciberseguridad efectivas son elementos clave para mejorar la productividad mediante el uso de IA.

La capacitación continua y específica en el uso de IA es crucial para maximizar su potencial. Los entrevistados destacaron la necesidad de métodos prácticos y tutoriales para aprender a utilizar estas herramientas, enfatizando que la teoría por sí sola no es suficiente. La implementación exitosa de IA depende en gran medida de la habilidad y la disposición de los empleados para adaptarse a nuevas tecnologías y utilizarlas de manera efectiva en su trabajo diario.

Además, la disponibilidad de recursos adecuados, tanto financieros como tecnológicos, es fundamental para la implementación efectiva de la IA. Los entrevistados señalaron que la falta de apoyo financiero y la ausencia de infraestructuras tecnológicas adecuadas pueden ser obstáculos significativos para la adopción de IA. Las empresas deben estar dispuestas a invertir en tecnología y capacitación para garantizar que sus empleados puedan aprovechar al máximo las herramientas de IA disponibles.

Finalmente, las estrategias de ciberseguridad son esenciales para proteger la información y garantizar la seguridad en el uso de la IA. Los entrevistados mencionaron que las políticas de seguridad estrictas a menudo dificultan la adopción de nuevas tecnologías, pero también reconocieron la necesidad de establecer medidas de ciberseguridad efectivas para proteger la información sensible. Las empresas deben encontrar un equilibrio entre la implementación de IA y la protección de sus datos, asegurando que las nuevas tecnologías no comprometan la seguridad y la integridad de la información.

En resumen, los hallazgos de esta investigación destacan la favorabilidad de la IA en la mejora de la productividad de las organizaciones. La IA permite un análisis más profundo de los datos, facilita la identificación de áreas de mejora, incrementa la productividad, facilita la multitarea y reduce las complicaciones de salud entre los empleados. Para maximizar estos beneficios, es crucial que las empresas adopten un enfoque integral que incluya capacitación continua, disponibilidad de recursos y estrategias de ciberseguridad efectivas. Estos hallazgos ofrecen una guía práctica para las empresas que buscan integrar la IA en sus operaciones, proporcionando una base sólida para desarrollar estrategias efectivas y sostenibles.

Tercer objetivo específico: Establecer estrategias para la adopción de la inteligencia artificial como herramienta favorable para la productividad.

En muchas organizaciones donde se aplica la inteligencia artificial y en la que se adoptan herramientas que ayudan a mejorar la eficacia y la productividad. Esto genera una buena gestión del tiempo como también aumenta la eficiencia en el lugar de trabajo; la aplicación de nuevas

herramientas genera importantes beneficios no solo para las empresas u organizaciones sino para los clientes.

De acuerdo a lo hallazgos obtenidos las estrategias para las adopción de la IA como herramienta favorable para la productividad estarían encaminadas o relacionadas con:

- Conocer diferentes herramientas de IA y proveedores
- Brindar espacios de capacitación
- Tener disponibilidad de recursos
- Establecer estrategias de ciberseguridad efectivas

Según el resultado de las encuestas realizadas, se logró analizar la opinión por parte de las personas entrevistadas acerca de si conocen las diferentes herramientas de IA y los proveedores parece más importante es simplificar, poner a disposición, equipos, máquinas que logran edificar los procesos para que se hagan más rápidos, más ágiles y que permitan contar con datos en un menor tiempo posible. por ejemplo, en una feria donde nos puedan mostrar que sea esa esas herramientas o esas tecnologías que se adapten al tipo de negocio y que pudieran servir para ser implementadas en negocios del mismo tipo.

Entre las desventajas se analiza la desinformación y la falta de capacitación sobre la inteligencia artificial en las empresas, por otra parte, las personas entrevistadas indican que al poner en práctica en las empresas u organizaciones la IA esta conllevaría al aumento de la tasa de desempleo, la falta de empatía y la dependencia hacia las nuevas tecnologías ocasionando una falta de talento humano en las empresas.

Si en las organizaciones se lograra capacitar se analizaría las ventajas que gracias a la IA se puede aumentar la producción ya que los procesos se llevarían a cabo en un menor tiempo de forma ágil y eficaz. Por otra parte, la calidad de los productos, la disminución de costos en la producción.

Validando las respuestas dadas en las entrevistas que se aplicaron a las diferentes personas son innumerables los campos donde la inteligencia artificial pueden ser de gran utilidad y el avance de la tecnología propone aumentar la cantidad de actividades desarrolladas en corto plazo, así como mejoras en las funciones y en las diferentes ocupaciones.

El uso de la tecnología en los procesos se convierte en un arma indispensable en la administración de las empresas. Al ejecutar un avance tecnológico en las organizaciones está directamente relacionado con el reemplazo del personal humano por inteligencia artificial y esto

genera miedo en muchos colaboradores, como también algunos manifiestan que esto sería la oportunidad de aprender de nuevas herramientas, porque puede hacer que sean más eficientes las funciones y los entregables.

El avance tecnológico y la automatización de las empresas u organizaciones en las que se están cambiando el entorno laboral, porque la mayoría de profesionales manifiestan que el personal robótico reemplaza al ser humano y esto conllevaba al aumento de la tasa de desempleo como se ha logrado evidenciar en varios países como por ejemplo Japón. Sin embargo, algunas personas expresan con preocupación que, aunque la inteligencia artificial puede hacer la vida más fácil, también puede ser negativo porque serían reemplazados por robots. por otra parte, el paradigma tecnológico requiere un nivel de especialización de donde el personal humano en este caso debe aprender a convivir en su área laboral con robots o maquinas.

La prioridad de las empresas u organizaciones es producir mayor valor para el cliente a un menor costo y tiempo posible. En base a esto se puede inferir que el reemplazo del personal humano por robots o maquinas es sin duda la mejor opción para las empresas u organizaciones, el aumento de la calidad en sus productos, en los niveles de producción, una mayor competitividad y la satisfacción del cliente, es sin duda lo que todo jefe o líder desea para su empresa, ya que con esto se garantiza el éxito.

Si las empresas contaran con recursos económicos suficientes se lograría que IA sería capaz de ofrecer sugerencias de forma positiva como las predicciones relacionadas con asuntos importantes de nuestra vida, lo que tendrá su impacto en áreas como la salud, el bienestar, la educación, el trabajo y las relaciones interpersonales. De la misma manera, cambiará la forma de hacer negocios al proporcionar ventajas competitivas a las empresas que busquen entender y aplicar estas herramientas de forma rápida y eficaz.

La Inteligencia artificial facilitan los trabajos en el día a día, la vida en muchas ocasiones ya que facilitan muchas tareas en la vida cotidiana. Esto se debe al desconocimiento que se tiene desde la educación sobre la inteligencia artificial, porque en muchos casos hay personas que no tienen acceso a un dispositivo o red por lo que esto conlleva a no tener el suficiente conocimiento y claridad sobre el tema. Por ello cuando se habla de maquinas o robots muchas personas lo ven como una amenaza y riesgo para el humano.

En el tema relacionado con la ciberseguridad de las empresas hay muchos casos donde se presentan riesgos con la información o como lo son las buenas prácticas para proteger los equipos,

las redes, las aplicaciones de software cuando se presentan amenazas digitales. Es importante que las empresas tengan el conocimiento suficiente para protegerse de los ciberataques, aunque es complejo porque el panorama cibernético siempre está en evolución constante y podría llegar a ser abrumador cuando no se tiene discernimiento y cuando no se aplica la IA.

Muchas de las organizaciones no tienen la capacidad de implantar la inteligencia artificial porque no cuentan con los recursos económicos suficientes por lo que se convierte en un obstáculo porque no se logra invertir en la implementación de tecnologías por los altos costos, la cultura organizacional y la mala estructuración de los procesos. La mayoría de personas entrevistadas indican que existe desinformación por parte de las empresas en las que trabajan ya que no los informan, ni los capacitan.

## Capítulo 4. CONCLUSIONES

En relación al primer objetivo de investigación, en definitiva, para los colaboradores, el uso de IA puede significar un cambio positivo en sus roles y responsabilidades. Al automatizar tareas rutinarias y repetitivas, como el manejo de datos o la atención básica al cliente, la IA libera a los operarios para que se concentren en actividades más complejas y creativas. Esto no solo aumenta su satisfacción laboral al permitirles participar en proyectos que requieren pensamiento crítico e innovación, sino que también puede mejorar su desarrollo profesional. La capacitación en nuevas tecnologías también se convierte en una oportunidad para adquirir habilidades valiosas que son cada vez más demandadas en el mercado laboral.

En relación a segundo objetivo específico, se concluye que la inteligencia artificial (IA) ha emergido como un componente esencial en el panorama empresarial contemporáneo, transformando no solo la forma en que las organizaciones operan, sino también la experiencia de sus colaboradores. La adopción de IA permite a las empresas optimizar procesos, mejorar la toma de decisiones y aumentar la eficiencia operativa. Esto se traduce en una ventaja competitiva significativa en un mercado cada vez más dinámico y globalizado. Las organizaciones que integran inteligencia artificial en sus estrategias pueden adaptarse más rápidamente a los cambios del entorno, anticiparse a las necesidades del cliente y responder de manera proactiva a las tendencias del mercado.

Además, la implementación de inteligencia artificial promueve un entorno de trabajo más colaborativo. Las herramientas basadas en IA pueden facilitar la comunicación entre equipos, permitiendo un flujo de información más ágil y efectivo. Por ejemplo, plataformas que utilizan algoritmos de IA pueden ayudar a identificar cuáles son los mejores equipos para abordar proyectos específicos, basándose en las habilidades y experiencias de cada miembro. Esto fomenta un sentido de comunidad y colaboración entre los empleados, lo cual es fundamental para crear una cultura organizacional sólida.

Finalmente, respecto al tercer objetivo de investigación, es importante tener presente que la IA representa grandes beneficios para la organización y el desempeño de los trabajadores, sin embargo, es fundamental conocer la diversidad de herramientas existentes en materia de IA que podrían apoyar de manera efectiva la labor operativa de la empresa según su objeto social, generando mayor productividad para las organizaciones y mejorando la calidad de vida de los empleados, para así seleccionar aquellas que suplen las necesidades y permiten el óptimo desarrollo

del producto o servicio que presta la empresa, sin dejar de lado las limitaciones existentes para poder adquirir dichas herramientas tales como limitantes económicas o incluso operativas.

En este mismo punto, es crucial que las organizaciones implementen estas tecnologías con una visión ética y responsable. La transparencia en el uso de IA y la consideración del impacto que puede tener en los puestos de trabajo son aspectos fundamentales para asegurar que esta transición beneficie tanto a la empresa como a sus colaboradores. La capacitación continua y el bienestar de los empleados deben ser prioridades, garantizando que todos tengan acceso a las herramientas necesarias para adaptarse a un entorno laboral cada vez más automatizado.

Por último, la inteligencia artificial representa una oportunidad transformadora para las organizaciones empresariales y sus colaboradores. Su integración no solo mejora la eficiencia operativa y competitividad de las empresas, sino que también ofrece a los empleados la posibilidad de desarrollar nuevas habilidades y participar en trabajos más significativos. Al adoptar un enfoque equilibrado y ético hacia el uso de estas tecnologías, las organizaciones pueden construir un futuro donde tanto las empresas como sus colaboradores prosperen juntos en un mundo impulsado por la innovación. En este punto, valdría la pena analizar estrategias efectivas para la capacitación y formación de las futuras generaciones trabajadoras, quienes tendrán el desafío de aprender a emplear e involucrar la IA en sus profesiones o labores, pues es un hecho que las organizaciones que se mantengan al margen de la evolución industrial y la innovación tecnológica, quedarán relegadas y serán consumidas por su competencia hasta su desaparición.

## Bibliografía

- Aguilera Durán, J. (2021). Reconfiguración de los derechos fundamentales de los trabajadores frente al uso de la inteligencia artificial. *Revista latinoamericana de derecho social*, 32, 51-70. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4296/429671777003/html/>
- Alvarado Artunduaga, J. Á. (2023). *La Inteligencia Artificial en la Administración de Empresas*. Tesis pregrado, Bogotá D.C. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/42c2ef21-4fd0-4c69-9392-00569343a304/content>
- Alvarino, V. (2024,07,24). Entrevista personal
- Barrios Tao, H., Díaz Pérez, V., & Yolanda, G. (2020). Subjetividades e inteligencia artificial: desafíos para "lo humano". *Veritas*, 47. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2911/291166073004/html/>
- Carrasquilla, D. M. (2024). *Impacto de la IA en la innovación empresarial*. Tesis posgrado, Universitat oberta de Catalunya. Obtenido de <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/149550/1/dmartincarrTFG0124memoria.pdf>
- Datocles (2024) *Cómo mejorar La Eficiencia operativa con inteligencia artificial* (2024) *Datocles*. Tomado de: <https://datocles.com/blog/mejorar-eficiencia-operativa-con-inteligencia-artificial>
- Douran Biraki, M. (2024). *Ventajas y desventajas de usar inteligencia artificial*. Obtenido de HACK A BOSS: <https://www.hackaboss.com/blog/ventajas-usar-inteligencia-artificial>
- García Herrera, J. L. (2020). *Inteligencia artificial en las organizaciones*. Artículo de reflexión, Universidad militar Nueva Granada, Bogotá. D.C. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36011/GarciaHerreraJulyLorena2020.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mercader, Uguina, J. R., & Peña, D. (2022). Algoritmos e inteligencia artificial en el derecho digital del trabajo. Tomado de <https://www.torrossa.com/en/resources/an/527825>
- Orozco, N. R., & Díaz Mahecha, M. A. (2023). Modelo de planificación estratégica del personal para organizaciones con una operatividad dinámica. Tomado de: <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/3992>
- Pardo Melo, A. D., Cañón, Z. M., & Téllez Alonso, J. C. (2020). *Efectos de la Inteligencia Artificial en las empresas*. Monografía, Fundación Universitaria del Área Andina, Bogotá. D.C. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/92e5c21b-56c2-49cc-9f7c-7c13c123dc23/content>
- Pérez León, E. V., & Rojas Arevalo, D. I. (2024). *Impacto de la inteligencia artificial en las empresas con un enfoque global*. Tesis pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/628123>
- Reyes Pérez, M. D., Gómez Fuertes, A., & Ramos Farroñán, E. V. (2021). Desafíos de la gestión del talento humano en tiempos de pandemia covid 19. *Universidad y Sociedad*, 13(6), 232-236. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000600232&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000600232&lng=es&tlng=es).
- Sosa Sierra, M. D. (2007). Inteligencia artificial en la gestión financiera empresarial. (U. d. Norte, Ed.) *Pensamiento & Gestión*, 23, 153-186. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602307.pdf>

- Suarez Prieto, J. E. (2018). *Los beneficios de la inteligencia artificial en el sector empresarial*. Monografía, Universidad Santo Tomás, Bogotá. D.C. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/12948/2018juliosuarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tafur, D. (2024, 24 de julio). Entrevista personal.
- Tenés Trillo, E. (2023). *Impacto de la Inteligencia Artificial en las empresas*. Tesis pregrado, Universidad Politécnica de Madrid, Madrid. Obtenido de [https://oa.upm.es/75532/1/TFG\\_EDUARDO\\_TENES\\_TRILLO\\_2.pdf](https://oa.upm.es/75532/1/TFG_EDUARDO_TENES_TRILLO_2.pdf)
- Tenjo, S. (2024, 24 de julio). Entrevista personal.
- Vilar, U. C. (2023). *Aplicación de herramientas de Inteligencia Artificial como metodología emergente para el análisis de la toxicidad de la conversación en redes sociales* (Doctoral dissertation, Universidad Carlos III de Madrid). Tomado de: <https://e-archivo.uc3m.es/items/28cb5ae5-df6f-4f2d-a7b5-98f27a5c3e76>
- Urbina, C. (2024, 24 de julio). Entrevista personal.
- U-tad (2023) *Ética en la ia: Centro Universitario de Tecnología y Arte Digital, U*. Tomado de: <https://u-tad.com/etica-ia/>