

Fecha de envío: 17/03/2026

Fecha de revisión: 22/03/2026

Fecha de publicación: 29/06/2026

Autor

Saltos Macías Mercedes Yuliana

ysaltos8888@utm.edu.ec

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

Portoviejo - Ecuador

Cruz Arteaga Kerly Cecilia

kerly.cruz@utm.edu.ec

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

Estudiante de la maestría con

Trayectoria profesional en administración de empresas

Portoviejo - Ecuador

La inteligencia artificial y su incidencia en las decisiones estratégicas empresariales.

Resumen:

La era de la inteligencia artificial ha transformado profundamente la manera en cómo el sector empresarial interpreta su entorno, condiciona su competitividad y resiliencia frente a entornos dinámicos y globalizados de la economía digital, sin embargo, las pequeñas y medianas empresas enfrentan desafíos de adaptación a esta nueva realidad. En este sentido, la presente investigación tuvo como objetivo analizar la incidencia de la inteligencia artificial en las decisiones estratégicas empresariales. Se aplicó una metodología mixta con un enfoque descriptivo y transversal, sustentada en la revisión bibliográfica y en el estudio de campo mediante la aplicación de 100 encuestas realizadas a gerentes y administradores de pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Portoviejo, obteniendo como resultados que aunque el 90% de los entrevistados reconoce el potencial de la Inteligencia Artificial para la optimización de recursos e innovación, solo el 48% la ha incorporado de manera efectiva en sus procesos de decisión, considerando como barreras principales los altos costos de implementación, la falta de competencias digitales y la resistencia al cambio, no obstante, se puede observar una



tendencia y predisposición positiva para integrar de manera progresiva herramientas digitales y sistemas de análisis predictivos, que les permitirán optimizar recursos y asegurar su sostenibilidad. Se concluye que la Inteligencia Artificial es una herramienta estratégica indispensable para la innovación y sostenibilidad empresarial, siempre y cuando su adopción esté acompañada de liderazgo transformador, capacitación continua y políticas institucionales de apoyo que fomenten su integración efectiva.

Palabras clave: economía digital, inteligencia artificial, innovación empresarial, toma de decisiones

Artificial intelligence and its impact on strategic business decisions.

Abstract:

The era of artificial intelligence has profoundly transformed the way in which the business sector interprets its environment, conditions its competitiveness and resilience in the face of dynamic and globalized environments in the digital economy. However, small and medium-sized enterprises face challenges in adapting to this new reality. In this sense, the objective of this research was to analyze the impact of artificial intelligence on strategic business decisions. A mixed methodology with a descriptive and cross-sectional approach was applied, based on a literature review and field study involving 100 surveys of managers and administrators of small and medium-sized enterprises in the city of Portoviejo. The results show that although 90% of those interviewed recognize the potential of artificial intelligence for resource optimization and innovation, only 48% have effectively incorporated it into their decision-making processes, considering the high costs of implementation, lack of digital skills, and resistance to change as the main barriers. However, there is a positive trend and predisposition to progressively integrate digital tools and predictive analysis systems, which will allow them to optimize resources and ensure their sustainability. It is concluded that Artificial Intelligence is an indispensable strategic tool for business innovation and sustainability, provided that its adoption is accompanied by transformative leadership, continuous training, and supportive institutional policies that promote its effective integration.



Keywords: digital economy, artificial intelligence, business innovation, decision making

Introducción

Avance de la tecnología en el mundo empresarial

El desarrollo tecnológico y el uso constante de los aparatos electrónicos en las funciones administrativas o empresariales han permitido un avance en las negociaciones nacionales e internacionales logrando que sean con mayor eficacia y efectividad, permitiendo minimizar errores y dinamizar las ventajas en el mercado comercial en el que sean implementadas. De acuerdo con Perozo (2005) la influencia de los avances tecnológicos impulsa a las organizaciones a gestionar nuevos riesgos y optimizar su toma de decisiones, evaluando la viabilidad de implementar procesos innovadores en sus operaciones (p. 5). Esta implementación surge de la necesidad de las empresas de adaptarse a los cambios que los mercados exigían en cuanto a tecnología.

Para algunos autores la inteligencia Artificial es el mayor sistema utilizado en las empresas en la actualidad y se ha ido expandiendo a medida que pasa el tiempo, La necesidad de la tecnología en el desarrollo de la vida humana ha sido, un tema de interés para varios científicos. Por ello, ha surgido una acelerada creación de sistemas orientados a la optimización de procesos, los cuales beneficiarían, en primera instancia, a las empresas a nivel mundial.

Según Forbes México (2024), la inversión empresarial en inteligencia artificial ha crecido notablemente; mientras que hace pocos años apenas dedicaba una fracción mínima del presupuesto a estas soluciones, hoy los directivos la priorizan como una herramienta clave para transformar sus negocios y mantener competitivos (p. 1). Esto se refiere a que el uso de las innovaciones tecnológicas como la inteligencia Artificial en las empresas era muy baja, y no constituiría una estrategia para la toma de decisiones, debido a que sus soluciones no eran tan atractivas como en la actualidad.

Las líderes empresarias reconocen actualmente el enorme potencial de la inteligencia artificial para generar cambios positivos y significativos en sus negocios. Empresas como Amazon, Netflix, Tesla ya han adoptado el uso de la IA, han incorporado la IA como un



componente central de sus estrategias corporativas, posicionándola como una prioridad clave para garantizar su competitividad y sostenibilidad en el mercado a largo plazo.

Beneficios de la IA en la toma de decisiones

La inteligencia artificial se ha convertido en un requerimiento importante para empresas de todo tipo en el mercado actual. Su importancia radica en los aportes significativos que brinda a las organizaciones en diversas áreas. Según Sneider & Sotamin (2024) “las organizaciones están recurriendo a la IA para optimizar procesos, mejorar la toma de decisiones y ofrecer experiencias personalizadas a los clientes” (p. 245). En la actualidad, las grandes corporaciones utilizan esta tecnología para que sus operaciones y flujos de trabajo se realicen con mayor eficacia, rapidez y con un menor margen de error.

En este contexto de avance tecnológico, surge la inteligencia artificial como una herramienta clave, Para Jimbo et, al (2023), “La IA representa un sinónimo de innovación y tecnología, ya que a partir de ella se imitan los procesos de inteligencia humana con el uso de algoritmos y ayuda a encontrar patrones de comportamiento que no son visibles a simple vista” (p. 32).

Dentro del ámbito administrativo, la IA se presenta como una herramienta con gran potencial para mejorar la eficiencia, la productividad y la aplicación teórico-práctica de los conocimientos. “Esta innovación, al ser incorporada en las empresas, genera impactos positivos que fortalecen su competitividad y sostenibilidad en el entorno actual”. Solano (2020).

Desafíos de la Implementación de la IA

La preocupación por la privacidad de los datos y la resistencia cultural son solo algunos de los desafíos que las empresas deben abordar en su viaje hacia la adopción de la IA, según señala Macías (2024). “Aunque la inteligencia artificial está generando importantes aportes y beneficios en el ámbito empresarial, aún persisten ciertas limitaciones en su adaptación, especialmente por parte de los equipos de trabajo o de los gerentes.”



En muchos casos, existe resistencia a tomar decisiones basadas únicamente en los resultados proporcionados por esta tecnología. La falta de conocimiento y el uso inadecuado de la IA puede generar confusión, afectar la dinámica organizacional y crear un ambiente laboral tenso. A esto se suma el temor de algunos trabajadores de ser reemplazados por estas soluciones tecnológicas, lo que puede impactar negativamente en la motivación y el compromiso del personal.

Según Fernández (2024) “La gente debe desarrollar y usar IA de manera que minimice los riesgos y maximice las recompensas. Asegurarse de que los sistemas IA sean de alta calidad y seguros, y eliminar prejuicios y discriminación, es responsabilidad de los desarrolladores”

Aunque las afirmaciones de Fernández destacan los beneficios de la incorporación de la IA, es importante señalar que las decisiones gerenciales no pueden ser completamente sustituidas por una herramienta tecnológica, debido a que la IA carece de sentido común, criterio ético y del conocimiento contextual que poseen los líderes humanos y debe ser tomada como un apoyo estratégico para la toma de decisiones.

“La Inteligencia Artificial (IA) afectará a toda actividad laboral conocida y por crear. Es sólo una cuestión de tiempo que se popularice, ante las diversas mejoras y abaratamiento de sus sistemas” Esquivel (2023, pp. 21-37). A pesar de que se ha demostrado que la inteligencia artificial no puede reemplazar en su totalidad el pensamiento crítico de un trabajador o gerente, su incorporación en las organizaciones permite optimizar recursos de manera significativa. Esta eficiencia, sin embargo, puede llevar a una reducción en la necesidad de mano de obra, lo cual genera preocupación respecto a la posible pérdida de empleos y la transformación del mercado laboral.

Por otra parte, Núñez et al. (2023) afirman que “las empresas deberán incorporar cada vez más tecnologías avanzadas, como el aprendizaje automático y la inteligencia artificial, para tomar decisiones más precisas y rápidas con manejo de volúmenes más altos de información” (p. 628). Sin embargo, a medida que estos cambios se implementan, es fundamental que las organizaciones promuevan capacitaciones periódicas para su personal. De esta manera, la incorporación de la IA no representará una amenaza para los

puestos de trabajo, sino una oportunidad para potencial las competencias y el desempeño del talento humano.

Beneficios de la IA en la toma de decisiones estratégicas gerenciales

El tiempo es uno de los factores más valiosos de las empresas, y es en la toma de decisiones donde este recurso se utiliza con mayor intensidad, debido a la cantidad de variables e incertidumbres que se deben de considerar para adoptar decisión empresarial que no perjudiquen a la organización ni a su economía, Para Gonzales et. al. (2019).

La gerencia estratégica funciona como un instrumento esencial para gestionar el cambio organizacional. A través de ella se fijan metas y cursos de acción, apoyándose en un liderazgo capaz de tomar decisiones alineadas tanto con las exigencias actuales del entorno con proyecciones futuras. (p. 243).

La inteligencia artificial (IA) tiene un impacto significativo en la toma de decisiones estratégicas, dado que puede procesar grandes volúmenes de datos y proporcionar Insights valiosos que facilitan la anticipación de tendencias y resultados, ayudando así a las empresas a planificar de manera más acertada. Pérez León & Rojas Arévalo (2019) señalan “La aplicación de la IA es favorable para las empresas diferentes grados. Las empresas en Japón y otros países asiáticos valoran y aprovechan su aplicación para disminuir sus costos, y es por eso que los productos son más económicos” (p. 13-14).

Soto et. al. (2020) añaden que: “la gerencia es parte fundamental para el desarrollo de la empresa, donde su valor se desarrolla con el compromiso de satisfacer las necesidades personales que habitan dentro de la organización”. (p. 219).

La inteligencia artificial es empleada por las organizaciones para evaluar el entorno empresarial en el que operan, En el ámbito financiero, la inteligencia artificial brinda información actualizada sobre cambios políticos o caída en la economía, mejorando la evaluación de riesgos y acelerando el análisis, lo que otorga una ventaja competitiva en los mercados de capitales. En palabras de Abbas (2024) En el ámbito financiero, el uso de inteligencia artificial mejora la evaluación de riesgos y acelera el análisis, proporcionando así una ventaja competitiva en los mercados de capitales.



Diestra Quinto et. al. (2021) resaltan como la fusión entre Big Data e inteligencia artificial se ha vuelto inevitable para la alta dirección, al referirse a los hallazgos de New Vantage Partners, señalan que más de tres cuartas partes de los ejecutivos ya no ven tecnologías como opciones aisladas, sino como herramientas inseparables, Ante el crecimiento exponencial de la información, las organizaciones dependen de la IA no solo para procesar datos, sino para encontrarlos sentido utilidad real. (p. 5).

El uso actual de la IA en la toma de decisiones gerenciales en el contexto ecuatoriano

En el Ecuador se usa la inteligencia artificial en pequeños emprendimientos, así como en las grandes empresas, las de menor actividad comercial según Guevara (2024) usan ChatGPT y otras aplicaciones que utilizan esta metodología, que les permite a los emprendedores principalmente crear imágenes, textos para post publicitarios, marketing digital y mejorar sus estrategias o modelos de negocio para sus emprendimientos, dado que esta herramienta al ser gratuita y de fácil acceso.

Existe un manejo muy meticuloso de la IA en el ámbito empresarial, motivo por el cual se menciona que recién está dando sus primeros pasos. Paredes et al. (2019)

“Ecuador en cuanto a tecnología ha logrado tener valiosos avances, especialmente en los departamentos de Marketing, Administración y finanzas. Los integrantes de cada departamento realizan el uso de la inteligencia artificial, para optimizar sus procesos y enfocarse en tareas que necesiten un aporte cognitivo que, aunque la inteligencia artificial busca imitar, de la capacidad humana aún no ha sido posible”.

Sin embargo, Las decisiones asumidas por la gerencia no deben basarse únicamente en las observaciones de los datos desde una perspectiva estadística, sino en su interpretación como tendencia estratégica el gerente apoyado por las nuevas tecnologías debe desarrollar la capacidad de interpretar adecuadamente dichas tendencia para dirigir exitosamente su organización. (Flórez, 2022, pp. 35-42)

De acuerdo con Macías (2024) “La implementación exitosa de la inteligencia artificial no es una tarea trivial, dado que requiere una combinación de expertos técnico, liderazgo visionario y una cultura organizacional receptiva al cambio.”

La implementación de la IA requiere una planificación cuidadosa y una estrategia clara. Es fundamental que las empresas inviertan en la formación y el desarrollo de sus colaboradores, con el fin de que estos puedan trabajar eficazmente con las nuevas tecnologías. La colaboración interdepartamental y la participación de todas las partes involucradas son esenciales para garantizar una implementación exitosa.

Pese a la relevancia que se ha dado a la IA, muchos aún tienen temor o desconocimiento en su uso y alcance y los empresarios de Portoviejo están recientemente adoptando de manera incipiente o sin utilizar el alcance de las mismas, pese a su potencial estratégico siendo palpable la existencia de brechas al intentar recurrir a fuentes bibliográficas, los autores no encontraron suficientes estudios empíricos en Ecuador que midan como los gerentes perciben y aplican la IA en la toma de decisiones, justificando el aporte de esta investigación para la comunidad científica y futuras investigaciones sobre el tema.

Se analizará los métodos empleados y el uso de herramientas que permitan obtener resultados y discusiones más claros y precisos, contribuyendo a generar conclusiones más certeras y representativas de la realidad, fortaleciendo así la validez y relevancia del estudio que pretende dar a conocer ¿Cuál es la incidencia de la inteligencia artificial en la toma de decisiones estratégicas de las empresas de Portoviejo y que factores favorecen o limitan su adopción?

Metodología

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque metodológico mixto, con el objetivo de abordar el fenómeno desde perspectivas más amplias y profundas. Según Gay y Mills (2018), los métodos mixtos combinan enfoques cuantitativos y cualitativos mediante la integración de ambos tipos de datos en un mismo estudio (p.483). En este sentido, se recopiló información cualitativa proveniente de investigaciones relacionadas con la inteligencia artificial y su influencia en la toma de decisiones gerenciales, así como de fuentes científicas y académicas relevantes. Paralelamente, se empleó un enfoque cuantitativo para medir los datos recolectados a través de una encuesta.



El diseño de la investigación es de tipo no experimental, transversal y descriptivo, lo que implica que no se manipularon variables independientes ni se asignaron participantes aleatoriamente. Hernández- Sampieri y Mendoza Torres (2018) Explican que el diseño no experimental se caracteriza por estudiar los fenómenos en su contexto natural, sin alterar intencionalmente las variables independientes ni realizar una distribución aleatoria de los participantes. (p 187). El carácter transversal del estudio implica que los datos fueron recolectados en un único momento en el tiempo, permitiendo obtener una visión panorámica de la percepción y uso de la IA en un contexto empresarial específico, es importante destacar que realizar una investigación tomando en cuenta un momento determinado del entorno podría darnos mejores resultados acercados a la realidad que viven las empresas, la presente investigación se obtuvo respuestas de empresas que se encuentran en un proceso de adaptación de la IA en los distintos departamentos de la organización.

La población de estudio conformada por 100 gerentes y administradores de pequeñas y grandes empresas ubicadas en la ciudad de Portoviejo, provincia de Manabí. Dado que se tuvo acceso completo a esta población, no se consideró necesario realizar un cálculo muestra, optando por aplicar el instrumento a la totalidad de sus sujetos disponibles, los administradores y gerentes que nos ayudaron a responder las preguntas son aquellos que involucran a la IA en la toma de algunas decisiones empresariales.

Para la recolección de datos se diseñó una encuesta estructurada con preguntas de opción múltiple, formulada a partir de una revisión bibliográfica rigurosa. Las fuentes utilizadas incluyeron portales oficiales y publicaciones científicas como el Banco de Desarrollo de América Latina, National Geographic, Forbes México, Revista Scielo Ecuador, así como estadísticas del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC). Además, se incorporaron criterios y hallazgos provenientes de libros, artículos académicos, tesis y otros documentos relevantes, con el fin de garantizar la validez del instrumento.

Para poder realizar la encuesta que será formulada mediante preguntas de opción múltiple es necesario hacer uso del método de revisión bibliográfica obteniendo información de alta relevancia científica que nos permitirá diseñar preguntas más directas

y claras sobre la inteligencia artificial provenientes de páginas oficiales como Banco de Desarrollo de América Latina, National Geographic, Forbes Mexico, revista Scielo Ecuador, estadísticas y censos INEC, además se consideró criterios de autores de revistas, artículos, libros, tesis entre otros ampliando el criterio de la investigación.

El instrumento fue implementado mediante la plataforma Google Forms, aprovechando las ventajas que ofrecen las encuestas en línea en cuanto a cobertura, rapidez y bajo costo. Según Reyes- Rodríguez (2022), el uso de encuestas digitales como Google Forms, Survey Monkey o Qualtrics se ha incrementado notablemente, convirtiéndose en una opción preferida para realizar estudios de tipo transversal debido a su facilidad de distribución y recolección de datos (p.1).

La encuesta tuvo como objetivo recabar información relacionada con el cargo de los participantes, su nivel de conocimiento sobre la inteligencia artificial, el grado de implementación de esta tecnología dentro de sus organizaciones y su percepción respecto a la importancia estratégica de la IA en los procesos de toma de decisiones, esta se realizó gracias al aporte de información que brindaron los gerentes y administradores de empresas de la ciudad de Portoviejo respondiendo un total de 10 preguntas.

Los datos obtenidos fueron posteriormente analizados mediante técnicas estadísticas descriptivas, lo que permitió cuantificar la percepción y experiencia de los participantes respecto al uso de la IA en sus entornos laborales. Esta etapa resultó fundamental para interpretar el impacto real de la inteligencia artificial en la gestión empresarial.

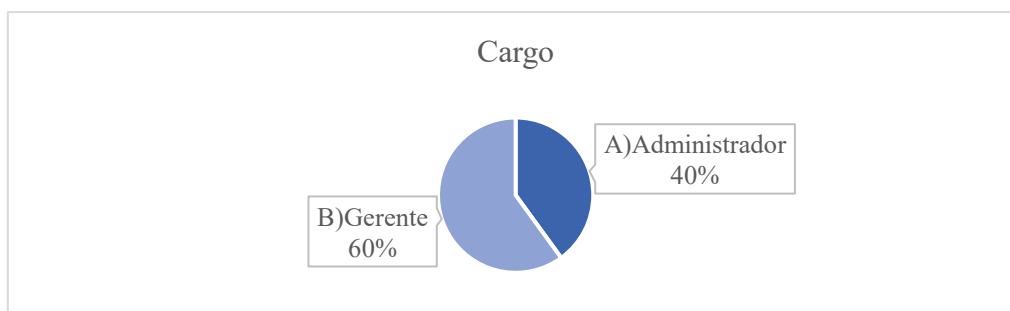
Resultados

La población que se escogió para la presente investigación está compuesta por 100 por miembros de gerencia, y administradores de pequeñas y grandes empresas de la ciudad de Portoviejo en la provincia de Manabí. Dado que la población es accesible, se decidió trabajar con una muestra de 100 participantes, Tolentino (1998) como se citó en Andrea-Intriago, V., Loo Carvajal, G., (2022) Los gerentes de pequeñas empresas, por su parte, son los que asumen la responsabilidad de administrar un negocio ya existente, que por ejemplo heredan o compran, o para cuyo manejo son contratados en este trabajo



se utiliza el término “empresario-gerente” para referir a ambos grupos, destacando la aceptación de los gerentes a los cambios administrativos que se obtendrían al involucrar a la IA en sus organizaciones, debido a la optimización de recursos que se pueden obtener.

Ilustración 1: Detalles sobre cargo actual.

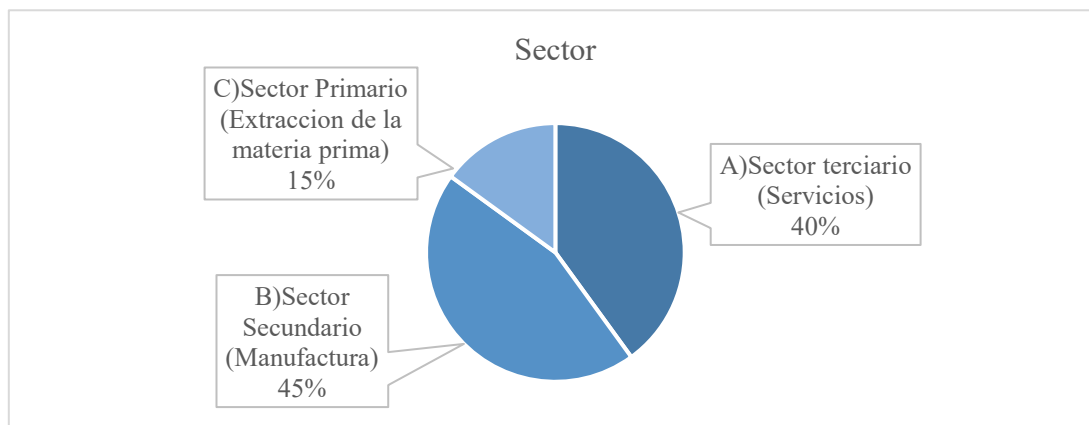


Fuente: Elaboración propia.

Cargo.

El liderazgo implica la capacidad de influir en otros para lograr objetivos comunes, en las organizaciones se maneja comúnmente dos figuras que implementan estrategias adecuadas y la ejecutan, en la ciudad de Portoviejo según la encuesta realizada a empresas locales, los gerentes son aquellos que toman las decisiones gerenciales para lograr las metas propuestas, sin embargo, los administradores de las empresas son aquellos que ejecutan las ideas propuestas por el gerente por lo que estos roles trabajan en conjunto para beneficio de la compañía.

Ilustración 2: Sector.



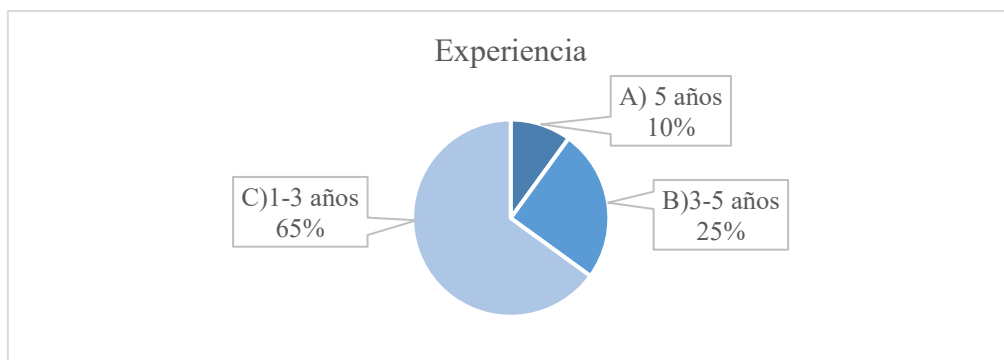
Fuente: Elaboración propia.



Sector.

En la ciudad de Portoviejo, se analizó un gran porcentaje de participación en el sector secundario dedicado a la manufactura y el terciario a los servicios, lo que permite conocer la importancia del comercio para el desarrollo económico y social de sus habitantes. Por su parte existe aún debilidad en el desarrollo del sector primario por la falta de industrias en la ciudad.

Ilustración 3: Experiencias en gerencia.



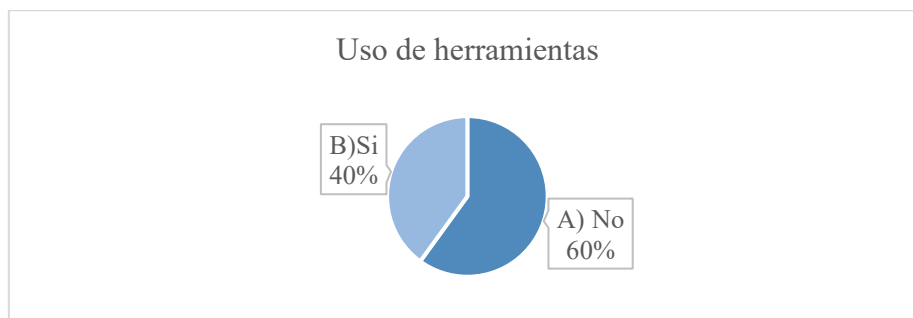
Fuente: Elaboración propia.



Experiencia

El gerente con más de 5 años representa para las empresas un recurso valioso en cuanto a la experiencia que se debe tener en ciertos sectores comerciales para cuidar de los recursos y minimizar los riesgos con mayor facilidad, sin embargo, los cargos de gerentes y administradores según los encuestados no cuentan con una experiencia mayor de 1 a 3 años, lo que podría dar a notar un débil conocimiento sobre gerencia o el crecimiento de la informalidad en ciertos negocios.

Ilustración 4: Uso de Herramientas o sistemas basados en inteligencia Artificial.



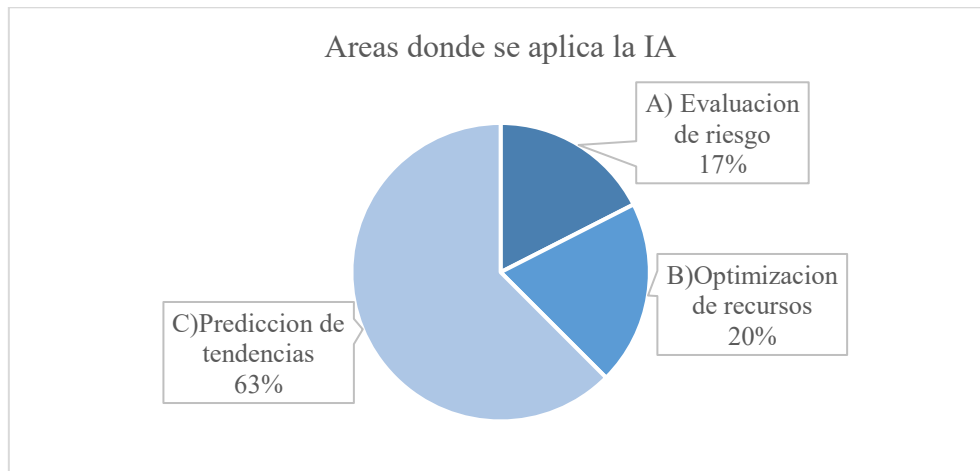
Fuente: Elaboración propia.

Uso de la herramienta.

Al examinar la adopción tecnológica, se observa que solo un 40% de los gerentes encuestados en la ciudad de Portoviejo han integrado efectivamente herramientas de la IA en su toma de decisiones. Esta cifra refleja una brecha digital persistente a pesar de reconocer los beneficios teóricos de la tecnología, la mayoría de los administradores que se refiere al 60% identifica una cantidad fuerte de obstáculos insalvables, la ausencia de programas de capacitación interna, la inversión de capital requerida para sistemas robustos y un factor psicológico determinantes, el temor del capital humano al desplazamiento laboral.



Ilustración 5: En que área se utiliza la Inteligencia artificial para tomar decisiones estratégicas.



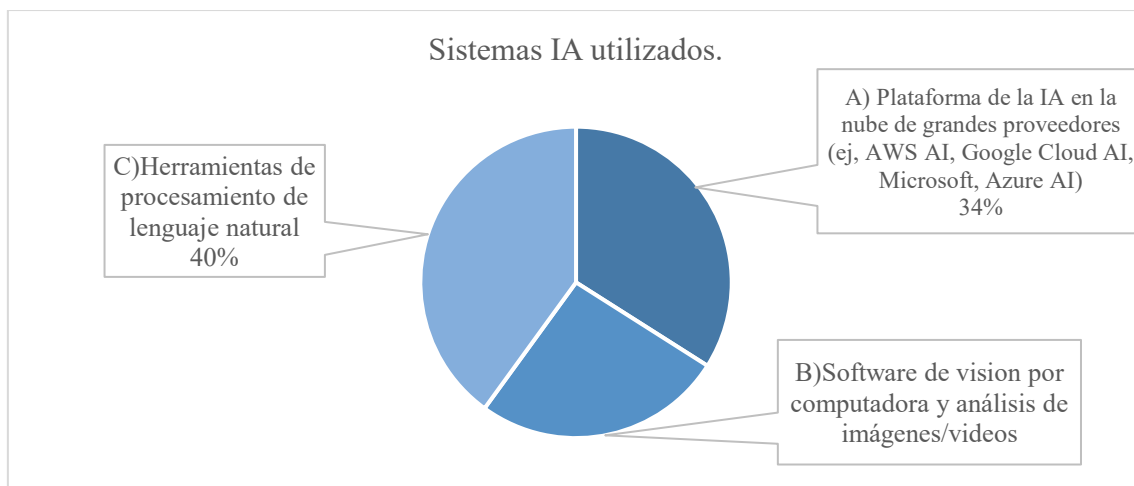
Fuente: Elaboración propia.

Área en la que se utiliza la IA.

La aplicación de la IA en la predicción de tendencias es crucial en un entorno empresarial dinámico, autores como Konstantino y Sokolova (2024) “exploran cómo los algoritmos de aprendizaje automático pueden analizar datos históricos y en tiempo real para identificar patrones emergentes, anticipar cambios en el comportamiento del consumidor y predecir tendencias del mercado, lo que permite a las empresas tomar decisiones estratégicas proactivas”. La optimización de los recursos es otra área en donde la IA demuestra su utilidad al analizar datos operativos para mejorar la eficiencia y reducir los costos, cuidar los recursos y poder volverse competitivos en el sector donde se desarrollen.



Ilustración 6: Tipo de Herramientas o plataforma de IA.



Fuente: Elaboración propia.

Sistemas IA utilizados.

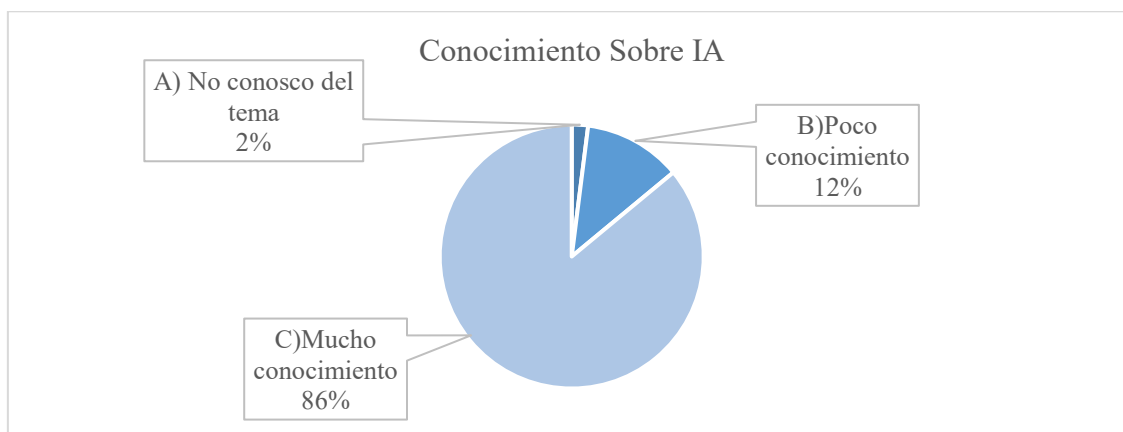
El uso de la Inteligencia artificial en la actualidad a nivel empresarial posee una gran importancia, debido a como los sistemas informáticos se van adaptando a este sistema e involucrando en decisiones gerenciales de gran impacto, según lo analizado en las encuestas un gran porcentaje de los gerentes y administrados utilizan las herramientas de procesamiento de lenguaje natural, esta herramienta digital permite a la organización transformar, procesar y utilizar datos existentes en la web, y permite la comunicación mediante voz o comandos entre la máquina y el usuario.

En segundo lugar, tenemos el uso de almacenamiento en la nube, esta tendencia lleva siendo utilizada en las empresas y pequeños negocios para guardar información de manera segura, sin embargo, a medida que estos almacenamientos se actualizan las limitaciones en sus usos va provocando una sensación de maletas, además del incremento en el costo del sistema.

Finalmente, el uso de las herramientas de la IA para la creación de contenido visual como estrategia para captar clientes, no obstante, el éxito de esta tecnología aplicada en el área de marketing dependerá del grado de capacitación que posea el personal.



Ilustración 7: Detalle de nivel de conocimiento con el tema de la IA en la toma de decisiones estratégicas gerenciales.



Fuente: Elaboración propia.

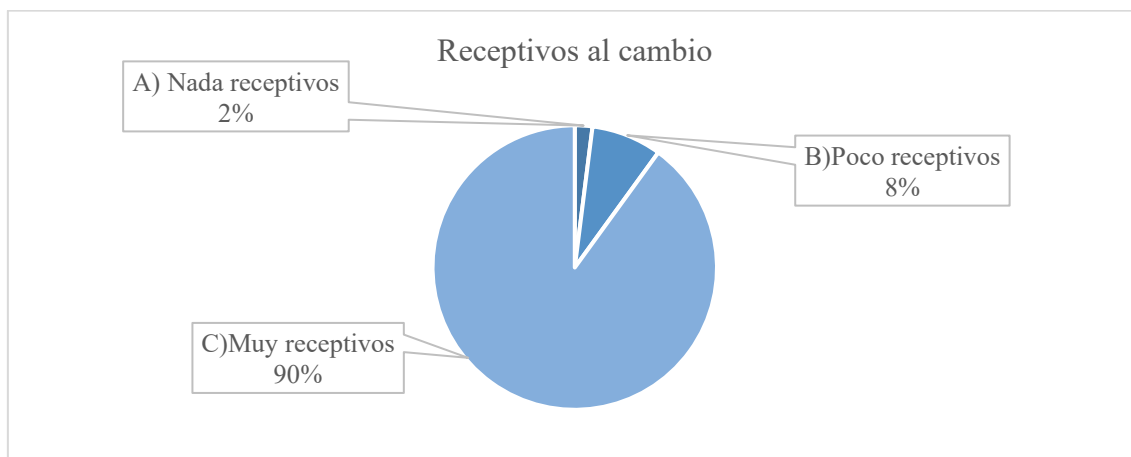
Conocimiento sobre la IA.

Estos resultados sugieren un alto nivel de participación personal por parte de los individuos en las empresas que han adoptado la IA para la estrategia. La gran mayoría de los encuestados se consideran activamente involucrados en conocer y capacitar a sus empleados en el uso de esta tecnología.

La inteligencia artificial como lo refiere el autor Quiñonez-Cercado et. al (2025) “ha experimentado una evolución significativa en el ámbito empresarial, transformándose de una idea conceptual a una herramienta esencial en la gestión organizacional”. (p. 640), es por este motivo que muchas empresas muestran su interés en conocer cómo aplicar la IA, para lograr optimizar los recursos y minimizar riesgos.

Las encuestas mostraron un porcentaje bajo en aquellos gerentes o administradores que no conocen del tema o lo conocen superficialmente, esto demuestra que se debe seguir capacitando y brindando información sobre los beneficios de la Inteligencia Artificial en la toma de decisiones gerenciales.

Ilustración 8: Adopción de tecnologías de IA para la toma de decisiones estratégicas.



Fuente: Elaboración propia.

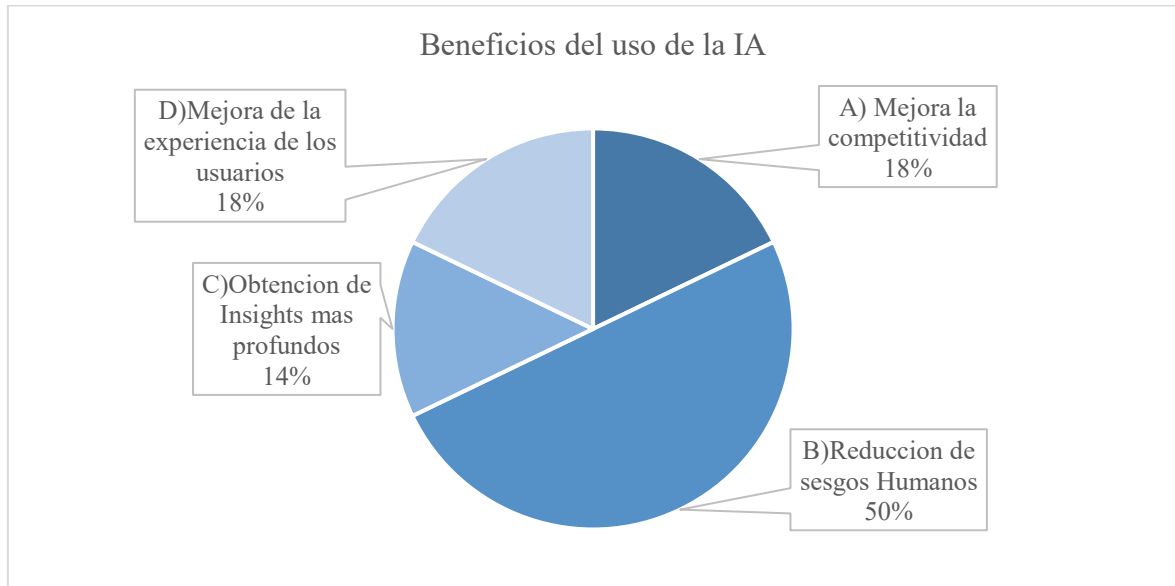
Receptivos al cambio.

La alta proporción de equipos directivos considerados, “muy receptivos” es un factor crítico para el éxito de las iniciativas de la IA. Investigaciones recientes sobre la implementación de la Inteligencia Artificial en las organizaciones, una alta receptividad a nivel directivo puede traducirse en mayor inversión en infraestructura, talento y capacitación sobre el uso de la IA, así como mayor disposición a experimentar y adoptar nuevas formas de tomar decisiones basadas en el estudio de los datos procesados por esta herramienta digital.

Para la Dra. López García (2025) “El éxito en estos casos no proviene de la tecnología, sino de que exista una aceptación de los actores principales con respecto a estas herramientas y los cambios que ellas traen en los procesos tradicionales”. (p. 88), el 90% de los gerentes y administradores encuestados planean estrategias que les permita conocer cuáles serían las ventajas de la implementación de la IA en ciertas áreas de las empresas, y cuál sería la información que podrían intervenir en la toma de decisiones gerenciales, en la encuesta también se puede observar que el 10% no se encuentran seguros de querer realizar cambios o implementar esta herramienta en sus negocios a pesar de que pueda significar un riesgo para la visión de los clientes en el mercado.



Ilustración 9: Principales Impulsores para adopción de la IA.



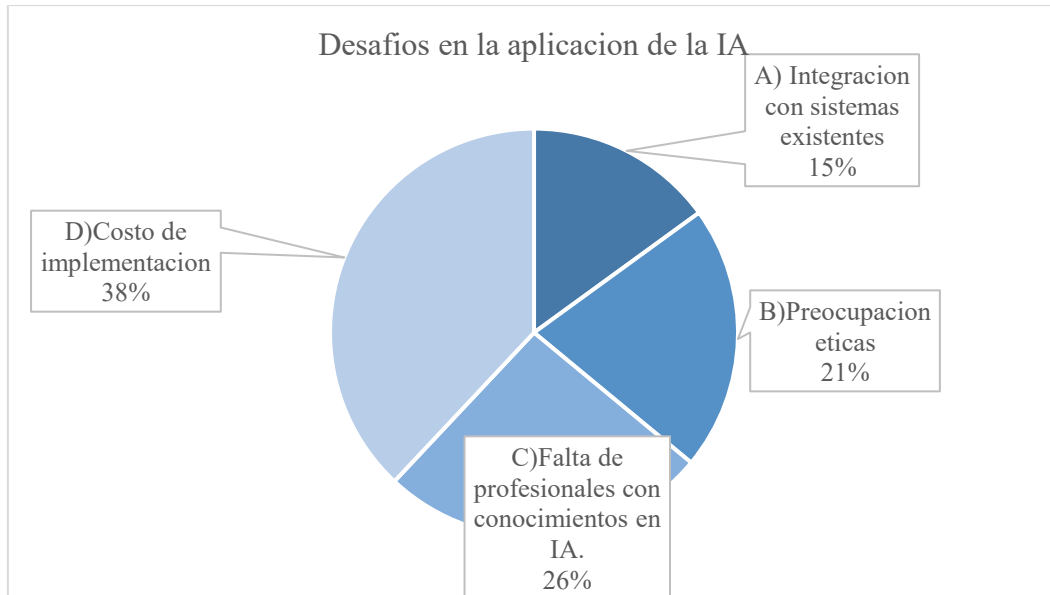
Fuente: Elaboración propia

Beneficio del uso de la IA

El análisis de los resultados identifica a la reducción de los sesgos humanos como uno de los principales factores para la adopción de la Inteligencia Artificial con una incidencia del 50%, esta tendencia representa una confianza institucional en la capacidad de los algoritmos para marcar ventajas competitivas y acelerar la precisión en los procesos críticos de decisión mientras que en igual porcentaje (18%) los directivos de las empresas priorizan los beneficios mejorar la comunicación con los clientes y mejorar la competitividad de las organizaciones en el mercado, y en menor porcentaje pero no menos importante se encuentra la obtención de Insights más profundos debido a que el 14% de los directivos comprenden la importancia de conocer datos crudos y transformarlos en conocimiento estratégico que no es evidente a las percepciones humanas.



Ilustración 10: Detalles sobre desafíos y barreras para adopción de la IA.



Fuente: Elaboración propia.

Desafíos en la aplicación de la IA.

La investigación tenía como objetivo conocer y analizar cuáles serían los principales desafíos en la aplicación de la inteligencia artificial en las empresas, de los cuales se determinó que el 38% de los directivos perciben un desafío acceder a sistemas de IA adecuados debidos a sus altos costos y los cambios en infraestructura que se necesitaría realizar para que se obtengan resultados positivos del sistema al momento de implementarlos en los departamentos, además en las constantes capacitaciones que se debe realizar al personal y la lucha para el cambio de paradigma acerca de las herramientas digitales como fortaleza para la optimización de recursos y su intervención en la toma de decisiones gerenciales.

Discusión

La inteligencia artificial se ha consolidado como una herramienta estratégica en el entorno empresarial, los autores Oviedo-Bayas et. al. (2025) menciona en los resultados de su investigación los siguientes beneficios de la IA:



“El análisis predictivo, basado en el procesamiento de grandes volúmenes de datos, ha mejorado la toma de decisiones estratégicas. Tecnologías como el aprendizaje automático y el procesamiento del lenguaje natural permiten identificar patrones en el comportamiento del mercado, anticipar tendencias y optimizar estrategias empresariales” (p. 174).

Permitiendo una respuesta más ágil y fundamentada a las dinámicas del mercado, no obstante, la implantación de tecnologías basadas en inteligencia artificial no está exenta de desafíos en la presente investigación, se puede analizar las diferentes barreras a las que los gerentes o administradores se enfrentan, una de las más cuestionables son la preocupación que existe ante los altos costos y la falta de talento especializado. Esta percepción evidencia una brecha entre el potencial de la IA y la capacidad real de las organizaciones, especialmente las pequeñas y medianas empresas para integrarla de manera efectiva, Sin embargo, Gonzales et al. (2020) menciona “la naturaleza de la competencia empresarial propia de la era industrial exige la incorporación del desarrollo tecnológico e innovación, ya que el mercado así lo demanda. Ignorar esta tendencia podría, por tanto, comprometer la competitividad y sostenibilidad de las empresas”, razón por la cual los gerentes deben de buscar las estrategias adecuadas para realizar un cambio de paradigmas sobre la IA en la gestión empresarial y un aliado en sus decisiones gerenciales.

Adicionalmente, investigaciones recientes como la de Guaña-Moya, J. et al (2023) sugieren:

“han señalado preocupaciones éticas y de la privacidad asociadas con el uso de la inteligencia artificial, particularmente en relación con el manejo de datos sensibles. Esta dimensión ética, aunque menos explorada en el presente estudio, representa una línea de análisis crítica en la evaluación integral del impacto de la IA.”



Es importante destacar que esta investigación se centró en empresas pequeñas y medianas de la ciudad de Portoviejo, cuyos directivos están en fases iniciales de adopción tecnológica. Por lo tanto, los resultados no pueden generalizar a empresas de mayor tamaño o con una estructura tecnológica más desarrollada. Esto limita, en parte, la capacidad del estudio para emitir juicios concluyentes respecto a la posibilidad de que la IA sustituya completamente a la gestión humana en procesos estratégicos.

En consecuencia, se sugiere que futuras investigaciones profundicen en el estudio del impacto de la IA en empresas de mayor escala y con gerentes de amplia trayectoria, lo cual permitirá contrarrestar percepciones, prácticas de adopción y niveles de madurez digital.

Conclusión

En base a los hallazgos se evidencia como un componente estratégico el uso de la inteligencia Artificial para toda empresa u organización, constituyéndose en un elemento clave que permite una rápida y acertada toma de decisiones. Los directivos de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Portoviejo reconocen el valor potencial de la IA para optimizar recursos, mejorar la productividad y fortalecer la competitividad, pero su nivel de implementación sigue siendo limitado, haciendo palpable la brecha entre percepción y adopción de estas debido a barreras organizacionales y estructurales como lo son los costos de implementación, insuficiente capacidad técnica y resistencia al cambio tecnológico.

En el sector empresarial de Portoviejo el uso de la IA no es solo una tendencia tecnológica sino un factor de ruptura en la gestión estratégica, pues, la capacidad de procesamiento en tiempo real usando IA se reduce, transformándose en una ventaja competitiva, esencialmente para el 63% de los directivos entrevistados identifican su valor en el análisis de la tendencia en el mercado, sin embargo, la brecha es evidente: mientras existe un alto interés directivo del 90% receptivos al cambio y la implementación de la IA en su empresa, el 10% se mantiene al margen debido a los altos costos de adecuación de sistemas.

Sin embargo, el éxito de la transformación digital no depende únicamente de la adquisición de tecnología, sino que intervienen factores humanos como el conocimientos técnicos y factores organizativos como el liderazgo transformador, la cultura de innovación y más que nada el compromiso e involucramiento institucional que rompan barreras pre existentes en la organización, por lo que la adopción de la IA debe ser entendida como un proceso de cambio integral que involucre personas, estructura y estrategia corporativa.

Referencias Bibliográficas

- Andrade-Intriago, V. &.-C. (2022). Crisis Sanitaria y su impacto financiero en los pequeños empresarios del mercado municipal del Cantón Junín, periodo 2020. Digital Publisher CEIT, 7(4-1).
- AWS. (2024). AWS Amazon. Obtenido de <https://aws.amazon.com/es/what-is/artificial-intelligence/>
- Calle García, J., & Sotamin, A. (2024). INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y SU CONTRIBUCIÓN A LA INNOVACIÓN EN LAS EMPRESAS. Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas, 245.
- Castillo - Reina, M. &. (2022). la innovacion en el sector turistico; una aproximacion a los servicios y la cocreacion de experiencias. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id_4011117
- Diestra Quinto Adiuska Marelyn, Cordova Villodas , A., & Caruajulca Montero, C. (2021). la inteligencia artificail y la toma de decisiones gerenciales. revista valor agregado, 1-12.
- Edinson Perozo, A. N. (2005). El impacto de la gestion tecnologica en el contexto empresarial. Venezolana De Ciencias Sociales, 489-504.
- Esquivel, W. (2023). Inteligencia artificial y el futuro de la empleabilidad. Palermo Business Review, 21-37.
- F.G Arias, .. (2012). El proyecto de investigacion.
- Flórez, J. U. (2022). Habilidades directivas que requieren los gerentes de empresas que operan en entornos digitales. Revista Semillas del Saber, 35-42.
- Forbes, M. (2024). <https://forbes.com.mx/inteligencia-artificial-el-motor-del-exito-empresarial-moderno/>. Obtenido de <https://forbes.com.mx/inteligencia-artificial-el-motor-del-exito-empresarial-moderno/>



- Gay, L. R. (2018). Educational research: Competencies for analysis and applications . (12th ed.). Pearson.
- Gonzales Besabe, D., Aldana Caceres, A., Ramirez Garcia , E., & Morillas Bulnes, A. (2020). Factores que influyen en la optimización de los recursos en empresas de servicio social. Revista Venezolana de Gerencia: RVG, 181.
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. TeloS, 243.
- Guaya Moya , J., & Chipuxi Fajardo, L. (2023). Impacto de la inteligencia artificial en la ética y la privacidad de los datos. RECIAMUC, 1.
- Jimbo, P., Lanzarini , L., Jimbo, M., & Morales, M. (2023). Inteligencia Artificial para analizar el rendimiento academico en instituciones de educacion superior. Catedra, 32.
- Jonás Sneider Calle García1, A. S. (2024). INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y SU CONTRIBUCIÓN A LA INNOVACIÓN EN LAS EMPRESAS. Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas, 1-245.
- Lopez Garcia, C. (2025). Gestión del cambio en la implementación de IA para la personalización del aprendizaje. Profesor productivo, 88.
- López, A. y. (2023). Inteligencia Artificial: el futuro del empleo. Lecciones Vitales, 1-7.
- Macías, J. C. (2024). INFOTEC . Obtenido de <https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1027/645>
- Macías, J. C. (2024). Inteligencia Artificial en la innovación y desarrollo de nuevos productos basados en las TIC. INFOTEC Centro de investigacion e innovacion en tecnologia de la informacion y comunicacion . Obtenido de <https://infotec.repositorioinstitucional>.
- Mae Lynn Reyes-Rodríguez, P. F. (2022). Uso de encuestas en línea. Revista Puertorriqueña de Psicología, 1.
- Mónica del Pilar Quiñónez-Cercado1, B. M. (2025). L ROL DE LOS DIRECTIVOS EN LA ERA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL ESTRATEGICA. Universidad Alas Peruanas, 640.
- Moreno Fernandez, J. (2024). Estudio del impacto de la Inteligencia Artificial en las empresas. Escuela tecnica Superior de Ingenieria, 5.
- Nassira Abbas, C. C. (2024). La inteligencia artificial puede mejorar la eficiencia de los mercados, y avivar su volatilidad. IMF, 1.
- nationalgeographic. (2025). nationalgeographic. Obtenido de <https://www.nationalgeographic.com.es/>



- Núñez, L. A. (2023). Toma de decisiones estratégicas en empresas: Innovación y competitividad. *Venezolana de Gerencia*, 628-641.
- Odón, A. (2012). Metodología de la investigación . Aljibe.
- Oviedo-Bayas, B., Zambrano Vega , C., Zavala-Arteaga, L., & Zuñiga-Delgado, M. (2025). Aplicación de la inteligencia artificial en la administración de empresas: Desafíos y oportunidades. *Revista Metropolitana de ciencias aplicadas*, 174.
- Paredes, S. C. (2019). Medios Tecnológicos en la nueva era digital. Frencfort Ediciones.
- Perez Leon , E., & Rojas Arevalo, D. (2019). Tesis de la Universidad Peruana de ciencias aplicadas UPC. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/628123>
- Pilco, R. V. (2024). Universidad politecnica Salesiana. Obtenido de <https://www.ups.edu.ec/en/informacion-graduado?pId=292893>
- Solano., D. (2020). Factores de influencia en tecnologías de la información. Sedres ediciones.
- Solutions., U. (2021). Impactos a nivel social, político y económico de la IA. Madrid España: publicaciones estatales.
- Soto Chavez, L., Ugalde-Vicuña, J., & Allauca-Amaguaya, M. (2020). La importancia de la decisión gerencial para generar un clima organizacional óptimo en una empresa. *Dominio de las Ciencias*.
- Thomas, H. (2001). IA: Inteligencia Artificial. Polis , 12.
- Torres, H. -S. (2018). Metodología de la investigación. Mexico: Mc Graw Hill Education.