

**Habilidades profesionales para la Gestión
Empresarial en la era de la Inteligencia Artificial**

**Professional Skills for Business Management
in the Age of Artificial Intelligence**

Washington José Calvopiña-Oña ¹
Universidad Técnica de Cotopaxi - Ecuador
washington.calvopina8908@utc.edu.ec

Santiago Fernando Ramirez-Jimenez ²
Universidad Técnica de Cotopaxi - Ecuador
santiago.ramirez@utc.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2024.5.2631

V9-N5 (sep-oct) 2024, pp 588-608 | Recibido: 03 de julio del 2024 - Aceptado: 01 de agosto del 2024 (2 ronda rev.)

1 ORCID: <http://orcid.org/0009-0001-4809-8161>

2 ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-5256-3601>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

El presente artículo analiza la influencia de la Inteligencia Artificial (IA) en las habilidades profesionales para la gestión empresarial, con énfasis en el uso de las habilidades profesionales requeridas y las políticas corporativas para el desarrollo del talento humano en el área de la IA relacionada a la gestión empresarial. Se tomó como caso de estudio, una empresa de tecnología, con 5 años de experiencia en el mercado, ubicada en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi. Se trató de un estudio de campo, con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, no experimental y transversal, en el cual se aplicó una encuesta a 57 trabajadores a nivel directivo, intermedio y operativo. Los resultados evidenciaron que las nuevas tecnologías, vinculadas a la IA, están siendo aprovechadas de diversas maneras en el campo empresarial, principalmente, para el control de sus operaciones productivas, el análisis de datos para la toma de decisiones, el servicio automatizado y personalizado para la atención a los clientes y la personalización de campañas de marketing. No obstante, aún no se encuentra plenamente establecida como recurso tecnológico de apoyo a la gestión empresarial, siendo subutilizada en el campo de la planificación y gestión financiera, y en el desarrollo de nuevos productos y servicios. Así mismo, se requiere adecuar y mejorar las habilidades profesionales de los trabajadores en el manejo de nuevas tecnologías vinculadas a la IA, a los fines de aumentar la eficiencia y productividad de sus actividades; y las empresas deben disponer de políticas corporativas para ello.

Palabras claves: inteligencia artificial, gestión empresarial, gestión del talento, habilidades profesionales.

ABSTRACT

This article analyzes the influence of Artificial Intelligence (AI) on professional skills for business management, with emphasis on the use of the required professional skills and corporate policies for the development of human talent in the area of AI. related to business management. A technology company, with 5 years of experience in the market, located in the city of Latacunga, province of Cotopaxi, was taken as a case study. It was a field study, with a quantitative approach, descriptive, non-experimental and transversal in scope, in which a survey was applied to 57 workers at managerial, intermediate and operational levels. The results showed that new technologies, linked to Artificial Intelligence, are being used in various ways in the business field, mainly, for the control of their productive operations, data analysis for decision making, automated and personalized service. for customer service and personalization of marketing campaigns. However, it is not yet fully established as a technological resource to support business management, being underutilized in the field of financial planning and management, and in the development of new products and services. Likewise, it is necessary to adapt and improve the professional skills of workers in the management of new technologies linked to AI, in order to increase the efficiency and productivity of their activities; and companies must have corporate policies for this.

Keywords: artificial intelligence, business management, talent management, professional skills.

Introducción

La interacción entre personas y máquinas es una herramienta clave para la evolución. El panorama mundial se transforma hacia alternativas que permiten dinamizar, de manera rápida y precisa, cualquier actividad que el hombre se propone, destacándose la Inteligencia Artificial (IA) como la herramienta tecnológica más reciente.

Rodríguez (2024) la define como

“el conjunto de tareas no preprogramadas de tipo cognitivo, percepción, razonamiento, aprendizaje, resolución de problemas, tradicionalmente asociadas a las funciones propias de las mentes humanas, pero que son efectuadas por sistemas computacionales artificiales” (134).

Esta herramienta transforma cualquier área donde se aplique y las organizaciones necesitan adaptarse y aprovechar la IA para su desarrollo e innovación. Esto implica hacer cambios en las habilidades profesionales a nivel directivo, estratégico y operativo, para evolucionar y adaptarse a la creciente digitalización.

Diversos autores, entre ellos, Rodríguez (2024), Bimalendu (2023), Tolosa y López (2023) destacan áreas donde la IA puede aprovecharse en las empresas: mercadeo y ventas, identificando gustos y preferencias del público objetivo; desarrollo de productos y servicios; gestión de la producción con análisis de su cadena de suministro en tiempo real; servicio al cliente mediante chatbots; planificación y gestión financiera, con análisis precisos del comportamiento financiero, riesgos y oportunidades de inversión.

La IA puede utilizarse para mejorar la eficiencia y productividad de las empresas, con su aporte preciso en el análisis de la gestión y mejorando la experiencia al cliente. La maximización de estos beneficios amerita profesionales con habilidades para comprender y utilizar adecuadamente esta tecnología.

La IA está cambiando roles y tareas en las organizaciones, y la naturaleza del trabajo también se está transformando. Indica Rodríguez (2024) que la importancia de la IA en la gestión empresarial radica en su aplicación para complementar el trabajo de las personas y crear valor, considera que “el papel de las personas será crítico, pues asumirán funciones que no pueden ser asumidas por los sistemas artificiales” (p. 129).

En tal sentido, los colaboradores necesitan reinventarse y adquirir habilidades para asegurar su relevancia y empleabilidad en la nueva era digital. No significa que la IA reemplazará puestos de trabajo, sino que posibilita la realización de actividades con mayor eficiencia. Se requieren nuevas habilidades en los trabajadores para aprovechar estos resultados hacia un mayor poder de gestión empresarial. Rodríguez (2024) reflexiona sobre este punto indicando que la automatización siempre ha desplazado el empleo hacia otros puestos de trabajo, generando nuevas ocupaciones y aumento del empleo a largo plazo (p.141).

Para Mas (2024), el humano interactúa con la IA y esta se convierte en “asistente”, pero el liderazgo del proceso creativo está en el hombre, como responsable de los resultados obtenidos. En tal sentido, entre las habilidades que deben desarrollar los profesionales que utilizan IA, recomienda la formulación clara y precisa de instrucciones, libre de ambigüedades; el razonamiento lógico y la evaluación crítica de resultados.

Cely (2023) y Bonder (2022) también enfatizan en habilidades de pensamiento crítico, pensamiento analítico, resolución de problemas, creatividad, comunicación, análisis de datos, aprendizaje continuo, flexibilidad y empatía. Estas habilidades facilitarán al humano vincularse con la tecnología, un efectivo dominio de ésta y máximo aprovechamiento.

Es estratégico para toda organización, propiciar la capacitación continua y el desarrollo de su talento humano, empoderando al personal en conocimientos y habilidades para la ejecución

efectiva de sus labores. Ante este avance tecnológico, las empresas deben incorporar en sus programas de capacitación, habilidades y destrezas vinculadas a IA. Esto representa un beneficio para la formación personal y profesional del empleado, y para la empresa, en su crecimiento, modernización, desarrollo y fortalecimiento.

El valor de la IA radica en el uso responsable de estos sistemas para facilitar las actividades. Para Choi (2021), la disposición de los empleados para el uso de IA se favorece cuando se tiene conocimiento y capacitación necesarios, y cuando hay diferenciación clara entre las funciones que desarrollará el trabajador y las tareas que realizará la IA. Por lo tanto, el interés debe centrarse en las cualidades de los trabajadores para desarrollar eficientemente sus actividades junto a los sistemas, de modo que ambos aporten el máximo valor a la empresa.

En materia tecnológica y, específicamente en IA, la problemática radica en el escenario precipitado en que se implementa, la carencia de participación y falta de conocimiento de las personas ante este tema. A nivel empresarial, la ineficiente comprensión de la IA, significa carencia de habilidades que impiden aprovechar este recurso eficientemente.

En consecuencia, muchos profesionales hacen frente a una inhabilidad e incompreensión que dificulta conciliarse con la tecnología. La IA requiere competencias que permitan a los colaboradores hacer la organización más competitiva. Es transcendental que las empresas se conviertan en mentores para que el personal adopte esta tecnología y la utilice, bajo estándares éticos, con los debidos conocimientos (Vargas, 2023).

En América Latina, la aplicación de esta tecnología está en fase inicial, y para algunas empresas es promesa a largo plazo (Soria-Galvarro, 2022). Barragán (2023) analizó la situación de la IA en esta zona, y concluye que no se observan grandes inversiones dirigidas a fomentar la implementación de la IA, ni por los gobiernos ni por la industria y la investigación;

las razones, “la emergencia sanitaria y las limitaciones sociales y económicas de los países latinoamericanos” (p.36).

Esto representa una desventaja para la región, al ser una herramienta que puede aportar para superar los desafíos que enfrenta. La IA, se presenta como el catalizador que podría transformar modelos de desarrollo y encaminarlos a ser más productivos, inclusivos y sostenibles. Aprovechar este recurso requiere un escenario con una correcta infraestructura digital, disponibilidad de datos, capacidad de innovación y talentos digitales, y aquí se abre la brecha a nivel empresarial, ante el carente conocimiento de habilidades profesionales a desarrollar (CEPAL, 2023).

En Ecuador, el talento cuenta con conocimientos básicos en tecnologías de información. El estudio de Barragán (2023) evaluó la situación de la IA en las dimensiones: Talento, infraestructura, entorno operativo, investigación, desarrollo e institucionalidad, catalogándolas como incipientes, recomendando mayores esfuerzos en políticas públicas para propiciar el desarrollo de la IA.

El Centro Nacional de Inteligencia Artificial, consciente de esta debilidad, considera necesario crear y fomentar cursos de IA, y promover mecanismos para desarrollar estas habilidades en la fuerza laboral, generando mayores oportunidades de crecimiento para Ecuador. (Centro Nacional de Inteligencia Artificial, 2023).

A nivel de la gestión empresarial, el problema se hace presente por la carencia de habilidades profesionales para el manejo de IA, que dificulta aprovechar esta ventaja y baja la competitividad y eficiencia en las organizaciones, corriendo el riesgo de retrasar su crecimiento y quedar rezagados frente a la competencia. Es fundamental que se analicen las habilidades que hoy requiere un profesional sobre IA, frente a la gestión empresarial, para dinamizar la formación de colaboradores y crear estrategias orientadas a enfrentar nuevos desafíos, aprovechando las

oportunidades con recursos humanos a la altura del reto (Corso, 2023).

La realización de esta investigación se presenta como medio para otorgar a los profesionales una visión sobre las habilidades que deben potenciar para aprovechar la IA en la gestión empresarial. Esta herramienta se posiciona en toda organización impulsando eficiencia, productividad e innovación en cada departamento (Scaliter, 2023; Tenés, 2023). Su implementación presenta grandes desafíos, uno de ellos, el recurso humano, por lo que se aborda el estudio, pues es indispensable realizar un manejo adecuado para lograr una combinación efectiva entre habilidad y experiencia en IA. Es fundamental que estos temas tomen relevancia en el ámbito empresarial, para que los líderes de cada organización comiencen a prepararse, incluyendo el fomento de la educación y el desarrollo de habilidades que promuevan la cultura del mejoramiento de la fuerza laboral, innovación y colaboración (Carrasco et al, 2021; Tenés, 2023).

En tal sentido, se plantea ¿De qué manera está influyendo la IA en las habilidades profesionales para la gestión empresarial? Entonces, es pertinente analizar la influencia de la IA en dichas habilidades. Esto conlleva la necesidad de revisar diversos aspectos, como el uso de la IA en la gestión empresarial; identificar habilidades profesionales, vinculadas a la IA, requeridas para el mejoramiento de la gestión empresarial; e indagar sobre políticas corporativas para el desarrollo del talento humano en IA relacionada a la gestión empresarial.

Método

Para realizar este análisis, se toma como caso de estudio, una empresa de tecnología, con 5 años de experiencia en el mercado, ubicada en la ciudad de Latacunga – Cotopaxi; consolidada como un proveedor confiable de servicios integrados de desarrollo de software, marketing digital, networking estratégico, email marketing efectivo, liderazgo ejecutivo y SEM experto. Sus planes de expansión incluyen ampliación de su cartera de servicios para abarcar áreas

emergentes como el aprendizaje automático y el análisis de datos avanzado, así como la apertura de nuevos mercados geográficos.

Se realizó estudio de campo, con enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, no experimental y transversal, para de identificar las habilidades relacionadas con el uso y manejo de IA, en el ámbito de la gestión empresarial. Los constructos utilizados parten de la exhaustiva revisión bibliográfica realizada.

En la operacionalización de las variables, se consideró como variable independiente a las habilidades profesionales y como variable dependiente, la gestión empresarial, ambas vinculadas en un entorno de IA. Para recabar los datos, se elaboró un cuestionario en escala Likert con diversos ítems relacionados a estas variables, validado por expertos y aplicado a los trabajadores de la empresa seleccionada. Las habilidades profesionales vinculadas a la IA se evaluaron a través de tres dimensiones: Habilidades analíticas y estratégicas, habilidades de adaptabilidad y aprendizaje continuo, y habilidades tecnológicas. Por su parte, la variable gestión empresarial se evaluó mediante dos dimensiones: uso de la IA en la gestión empresarial y desarrollo del talento humano en IA.

La empresa cuenta con 57 trabajadores, en las siguientes áreas: Dirección (3), Marketing (3), Contabilidad (5), Programación y Desarrollo (16), Soporte (10), Comercialización (6), Distribución (10) y Cobranza (4). Dado que se trata de una población finita y accesible, se decidió recolectar los datos en la totalidad de los trabajadores, sin seleccionar muestra. Decisión fundamentada en la relevancia de la participación completa para una evaluación integral de las habilidades y su impacto en la gestión empresarial.

El proceso de recolección de datos fue sistemático y riguroso, con protocolos claros, protegiendo a privacidad y confidencialidad de la información personal y empresarial. Los datos se procesaron con paquetes digitales de procesamiento y análisis de información

obteniendo indicadores de estadística descriptiva para responder a los resultados y objetivos previstos.

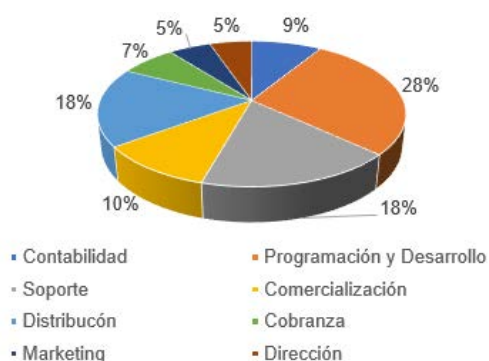
Resultados

La empresa cuenta con un total de 57 empleados, el 33% se concentra en departamentos vinculados con su objeto como proveedor de servicios integrados de desarrollo de software y, de asesoría y desarrollo en marketing digital; 28% en Programación y Desarrollo y 5% en Marketing. Ver figura 1.

En el área de comercialización, se ubica 46% de los empleados, ejerciendo funciones en los departamentos de Comercialización (10%), Distribución (18%) y Soporte (18%); mientras que en el área directiva y administrativa se ocupa el 21%, distribuidos 5% en Dirección, 9% en Contabilidad y 7% en Cobranza.

Figura 1

Distribución del personal por departamentos

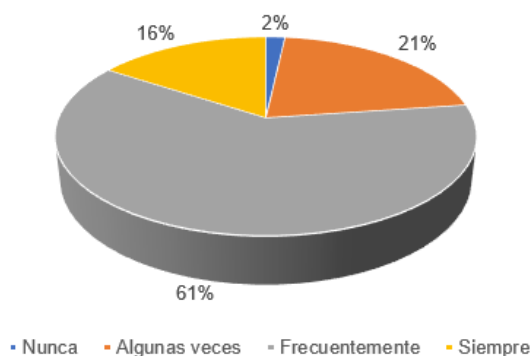


En relación al uso de la IA en la gestión empresarial, se evaluó su uso para la personalización de campañas de marketing, el servicio automatizado y personalizado para atención a clientes, los sistemas automatizados para control de operaciones, la automatización de tareas rutinarias, la automatización de análisis de datos para la toma de decisiones y el monitoreo de indicadores en tiempo real.

Referente al uso de la IA para la personalización de campañas de marketing, 61% de los empleados manifestó que la IA se usa frecuentemente con este fin. Un porcentaje considerable de empleados (21%) opina que se usa algunas veces, ver figura 2.

Figura 2

Uso de IA para personalización de campañas de marketing



Vinculando estas respuestas con los diferentes departamentos de la empresa, se observa que todo el personal de Marketing utiliza frecuentemente la IA para personalizar las campañas. Así mismo, opina el 81% de Programación y Desarrollo y el 80% de Soporte. Las respuestas obtenidas por departamento, en la tabla 1.

Tabla 1

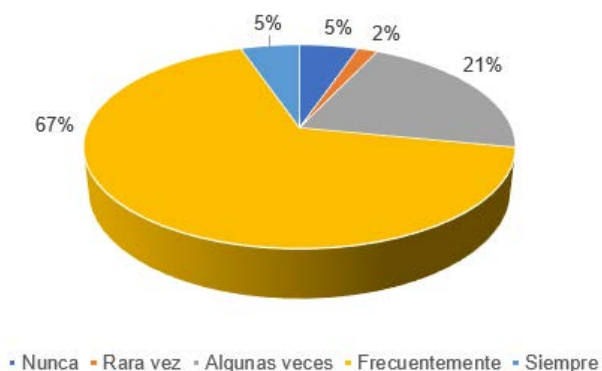
Uso de IA para personalización de campañas de marketing, según departamento de la empresa

Departamento	Nunca (%)	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad	20	40	40		100
Programación y Desarrollo			81	19	100
Soporte		10	80	10	100
Comercialización		33	33	33	100
Distribución		30	60	10	100
Cobranza		100			100
Marketing			100		100
Dirección			33	67	100

En cuanto al servicio automatizado y personalizado para interactuar con los clientes, referido al uso de chatbots o asistente de voz, 67% opina que frecuentemente se aplica la IA para este uso, mientras 21% indica que se usa algunas veces. Ver figura 3.

Figura 3

Uso de IA en el servicio automatizado y personalizado para interactuar con los clientes



Relacionando estas respuestas con los departamentos de la empresa, se encuentra que este uso frecuente de la IA en el servicio automatizado y personalizado para interactuar con los clientes lo afirma, principalmente, el personal de Soporte (90%), Programación y Desarrollo (81%) y Distribución (80%). Más detalles, en la tabla 2.

Tabla 2

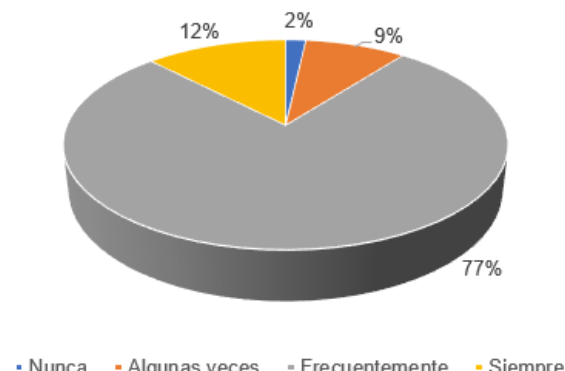
Uso de IA en el servicio automatizado y personalizado para interactuar con los clientes, según departamento de la empresa

Departamento	Nunca (%)	Rara vez (%)	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad	60	20		20		100
Program.y Desarrollo			13	81	6	100
Soporte			10	90		100
Comercialización			50	50		100
Distribución			20	80		100
Cobranza			75	25		100
Marketing			33	67		100
Dirección				33	67	100

Así mismo, el uso la IA en la empresa para llevar el control de operaciones de manera automatizada, es frecuente. Así lo afirma 77% de los empleados. Ver figura 4.

Figura 4

Uso de IA en la automatización del control de operaciones



De acuerdo a las respuestas obtenidas por departamento, la indicación de uso frecuente de la IA para el control de operaciones automatizado, se recibe principalmente del personal de Comercialización y de Marketing, 100% de ellos la utiliza frecuentemente para estos fines. También destaca que, en la Dirección, siempre se da este uso. Las respuestas por departamento en la tabla 3.

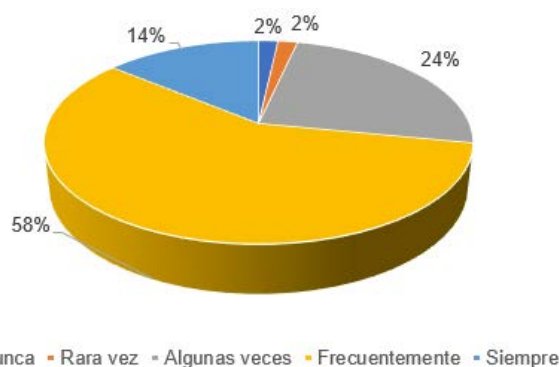
Tabla 3

Uso de IA en la automatización del control de operaciones, según departamento de la empresa

Departamento	Nunca (%)	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad	20	20	60		100
Programación y Desarrollo		6	81	13	100
Soporte			80	20	100
Comercialización			100		100
Distribución		10	90		100
Cobranza		50	50		100
Marketing			100		100
Dirección				100	100

Sobre la automatización de las tareas rutinarias, como el control de pedidos y envíos, o el manejo de inventario, las respuestas obtenidas indican que estas actividades frecuentemente son automatizadas, 58% de los empleados así lo manifiesta. Ver figura 5.

Figura 5
Uso de IA para la automatización las tareas rutinarias



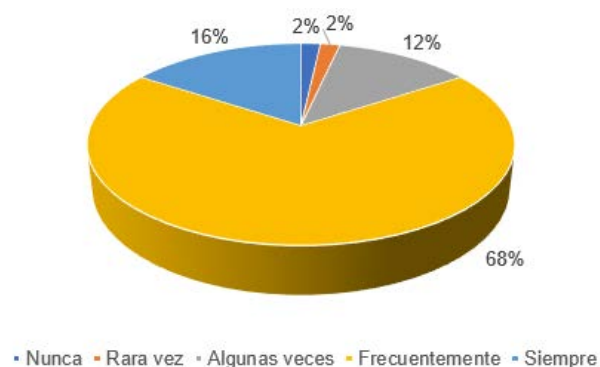
Relacionando esta información con los diferentes departamentos, se encuentra que el uso frecuente de la automatización de las tareas rutinarias se percibe, principalmente en la Dirección (100%) de la empresa. Ver tabla 4.

Tabla 4
Uso de IA para la automatización las tareas rutinarias, según departamento de la empresa

Departamento	Nunca (%)	Rara vez (%)	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad	20		60	20		100
Program.y Desarrollo		6	13	56	25	100
Soporte				70	30	100
Comercialización			50	50		100
Distribución			40	60		100
Cobranza			50	50		100
Marketing				67	33	100
Dirección				100		100

Referente al uso de la IA con sistemas automatizados para el análisis de datos, 68% de los empleados opina que se utiliza frecuentemente, 16% indica que siempre y 12% que algunas veces, Ver figura 6.

Figura 6
Uso de IA con sistemas automatizados para el análisis de datos.



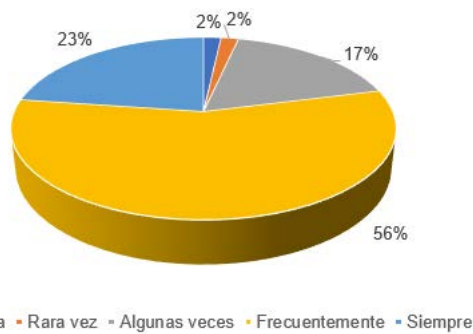
La relación de respuestas por departamento indica que el uso frecuente de la IA con sistemas automatizados para el análisis de datos se observa principalmente en los departamentos de Distribución y Soporte, donde 90% de sus empleados así lo afirma, al igual que 83% en Comercialización. Ver taba 5. Es importante destacar que la Dirección, siempre utiliza sistemas automatizados para el análisis de datos.

Tabla 5
Uso de IA con sistemas automatizados para el análisis de datos, según departamento de la empresa

Departamento	Nunca (%)	Rara vez (%)	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad	20	20	40	20		100
Program.y Desarrollo			6	69	25	100
Soporte				90	10	100
Comercialización			17	83		100
Distribución			10	90		100
Cobranza			50	50		100
Marketing				67	33	100
Dirección					100	100

Sobre el uso de la IA para el monitoreo de los indicadores en tiempo real, se encontró que 56% de los empleados opina que frecuentemente se utiliza. Ver figura 7.

Figura 7
Uso de IA para el monitoreo de los indicadores en tiempo real.



El uso frecuente de la IA con estos fines es reportado principalmente por empleados de los departamentos de Soporte y Distribución, con 80% cada uno, mientras 100% de la Dirección siempre le otorga este uso. Ver tabla 6.

Tabla 6
Uso de IA para el monitoreo de los indicadores en tiempo real, según departamento de la empresa

Departamento	Nunca (%)	Rara vez (%)	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad	20	20	40		20	100
Program.y Desarrollo			19	63	19	100
Soporte				80	20	100
Comercialización			33	50	17	100
Distribución			20	80		100
Cobranza			25	25	50	100
Marketing				67	33	100
Dirección					100	100

A fin de conocer las habilidades, vinculadas a la IA, requeridas para el mejoramiento de la gestión empresarial, el estudio evaluó la opinión de los empleados en relación a tres tipos de habilidades: a) analíticas y estratégicas, b) de adaptabilidad y aprendizaje continuo, y c) tecnológicas. Las habilidades analíticas y estratégicas se relacionaron con la interpretación asertiva de datos para la toma de decisiones gerenciales, la implementación de estrategias para el cumplimiento de objetivos y la identificación de oportunidades de mejora, utilizando IA.

En cuanto a la interpretación asertiva de datos para la toma de decisiones gerenciales, se conoció que 49% de los empleados indican que es una habilidad que frecuentemente ponen en práctica, mientras 37% manifestó que siempre lo hace. Ver figura 8.

Figura 8
Habilidad para interpretación asertiva de datos para la toma de decisiones gerenciales



Al combinar estos resultados con los departamentos de la empresa, se observa que esta habilidad es aplicada frecuentemente por 70% de los empleados del departamento de Distribución y en la totalidad de las personas que laboran en Marketing y Dirección. Ver tabla 7.

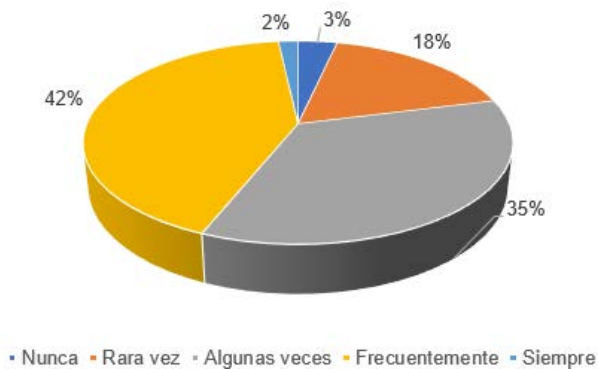
Tabla 7
Habilidad para interpretación asertiva de datos para la toma de decisiones gerenciales, según departamento de la empresa

Departamento	Nunca (%)	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad	20		60	20	100
Programación y Desarrollo		31	56	13	100
Soporte			40	60	100
Comercialización		17	50	33	100
Distribución		10	70	20	100
Cobranza			50	50	100
Marketing				100	100
Dirección				100	100

Referente a la habilidad de implementación de estrategias basadas en análisis de datos provenientes de sistemas de IA,

para el cumplimiento de objetivos estratégicos alineados a la misión empresarial, 42% opina que frecuentemente requiere aplicar esta habilidad, mientras 35% indica que algunas veces lo hace. Ver figura 9.

Figura 9
Habilidad para implementación de estrategias basadas en análisis de datos provenientes de sistemas de IA



Considerando las respuestas obtenidas por departamento, esta habilidad es aplicada frecuentemente por 70% de los empleados de Soporte y 63% en Programación y Desarrollo. En el caso de Dirección y Marketing, sólo se aplica, rara vez (67%) y algunas veces (33%).

Tabla 8
Habilidad para implementación de estrategias basadas en análisis de datos provenientes de sistemas de IA, según departamento de la empresa

Departamento	Nunca (%)	Rara vez (%)	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad	20	40		20	20	100
Program.y Desarrollo	6		31	63		100
Soporte			30	70		100
Comercialización			67	33		100
Distribución		10	60	30		100
Cobranza		75		25		100
Marketing		67	33			100
Dirección		67	33			100

En relación a la habilidad para la identificación de oportunidades de mejora continua en el trabajo utilizando IA, se encontró

que 49% de los empleados la aplica algunas veces, mientras 33% manifiesta hacerlo frecuentemente. Ver figura 10.

Figura 10
Habilidad para identificación de oportunidades de mejora continua en el trabajo utilizando IA



La aplicación de esta habilidad en los diferentes departamentos, se refleja, con la opción frecuentemente, en 67% del personal de Dirección; y la opción Algunas veces, en 70% del personal de Distribución, 67% en Marketing e igual porcentaje de personas que laboran en Comercialización.

Tabla 9
Habilidad para identificación de oportunidades de mejora continua en el trabajo utilizando IA, según departamento de la empresa

Departamento	Rara vez (%)	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad	20	20	20	40	100
Program.y Desarrollo	6	31	38	25	100
Soporte		60	40		100
Comercialización		67	33		100
Distribución		70	30		100
Cobranza	25	50	25		100
Marketing	33	67			100
Dirección		33	67		100

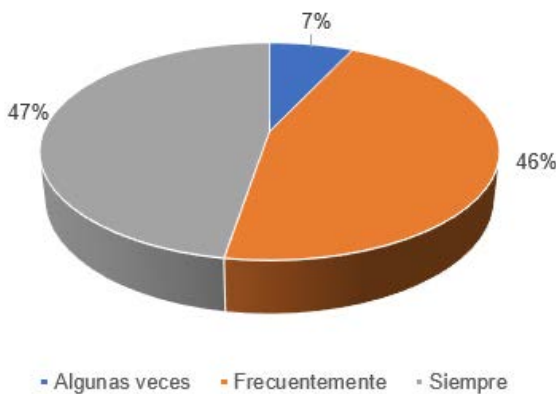
Las habilidades de adaptabilidad y aprendizaje continuo fueron evaluadas en función de la mentalidad positiva, la adaptación a los cambios, disposición para el aprendizaje,

pensamiento crítico, resolución de problemas y expresión clara y precisa de las ideas.

En cuanto a la habilidad para mantener una mentalidad positiva ante cualquier situación, 47% afirmó que siempre la tiene, mientras que para el 46% está presente frecuentemente.

Figura 11

Habilidad para mantener una mentalidad positiva ante cualquier situación.



Al evaluar esta habilidad en los departamentos de la empresa, se encontró que siempre se encuentra presente en el personal de los departamentos de Dirección y de Cobranza (100%) y en 70% del personal de soporte. Por su parte, es una habilidad frecuentemente presente en los empleados de Comercialización (83%) y Contabilidad (80%). Ver tabla 10.

Tabla 10

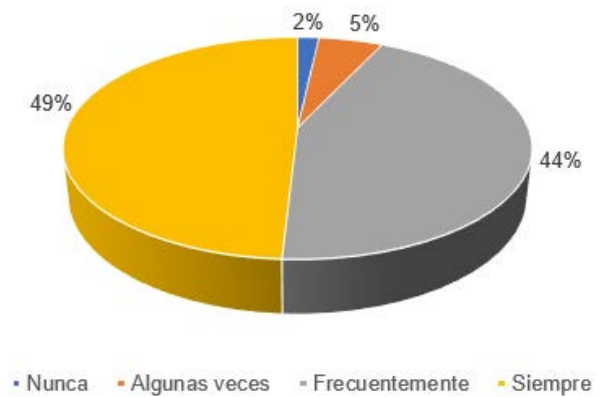
Habilidad para mantener una mentalidad positiva ante cualquier situación, según departamentos de la empresa

Departamento	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad		80	20	100
Program.y Desarrollo	25	50	25	100
Soporte		30	70	100
Comercialización		83	17	100
Distribución		50	50	100
Cobranza			100	100
Marketing		33	67	100
Dirección			100	100

La habilidad para la adaptación a los cambios está presente siempre en 49% de los empleados, mientras que en 44% es frecuente esta habilidad.

Figura 12

Habilidad para adaptación a los cambios.



La presencia de esta habilidad, evaluada en cada departamento, destaca que siempre está presente en quienes laboran en Dirección y en Cobranza (100%) y frecuentemente en todo el personal de Marketing. Ver tabla 11.

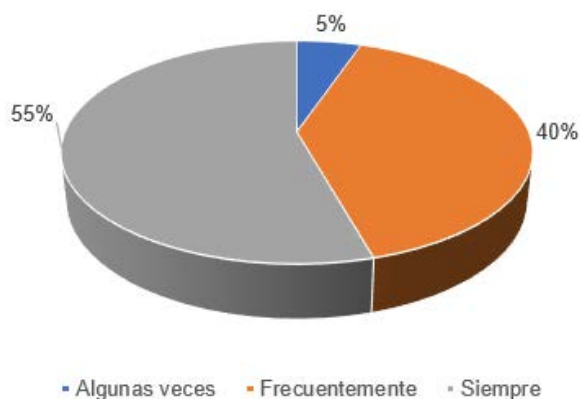
Tabla 11

Habilidad para adaptación a los cambios, según departamentos de la empresa

Departamento	Nunca (%)	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad			60	40	100
Program.y Desarrollo	6	13	37	44	100
Soporte			60	40	100
Comercialización		16	17	67	100
Distribución			60	40	100
Cobranza				100	100
Marketing			100		100
Dirección				100	100

Sobre la disposición para el aprendizaje continuo en materia de tecnología, 55% manifestó que siempre tiene esta disposición, mientras 40% indicó que frecuentemente está dispuesto para este aprendizaje. Al 5% le llama poco la atención, pues sólo algunas veces está dispuesto a aprender sobre tecnología.

Figura 13
Disposición para aprendizaje continuo en materia de tecnología.



Al evaluar esta disposición según la respuesta obtenida en cada departamento, destaca que, principalmente, son los empleados de Distribución (80%), quienes siempre tienen esta disposición y frecuentemente está presente en todos los empleados de Marketing.

Tabla 12
Disposición para aprendizaje continuo en materia de tecnología, según departamento de la empresa

Departamento	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad		60	40	100
Program.y Desarrollo	19	37	44	100
Soporte		50	5	100
Comercialización		33	67	100
Distribución		20	80	100
Cobranza		25	75	100
Marketing		100		100
Dirección		33	67	100

Por su parte, la habilidad de pensamiento crítico para analizar cualquier situación, está siempre presente en 54% del personal y fue reportada con una temporalidad de frecuentemente por el 46%.

Figura 14
Habilidad de pensamiento crítico para analizar cualquier situación



Estas respuestas, vistas en función de los departamentos de la empresa, reflejan que la habilidad de pensamiento crítico para analizar cualquier situación siempre está presente en 100% de los miembros de la Dirección; con una proporción del 50% o más en los demás departamentos, a excepción de Contabilidad y Marketing, donde predomina la opción Frecuentemente en 60 y 67% de los casos, respectivamente.

Tabla 13
Habilidad de pensamiento crítico para analizar cualquier situación, según departamentos de la empresa

Departamento	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad	60	40	100
Programación y Desarrollo	50	50	100
Soporte	40	60	100
Comercialización	50	50	100
Distribución	40	60	100
Cobranza	50	50	100
Marketing	67	33	100
Dirección		100	100

En relación a la habilidad para la resolución de problemas, 54% de los empleados indicó que siempre se le facilita resolver situaciones adversas, mientras 37% manifestó hacer uso de esta habilidad frecuentemente. Para el 9%, sólo algunas veces se le hace fácil la resolución de problemas.

Figura 15
Habilidad para resolución de problemas



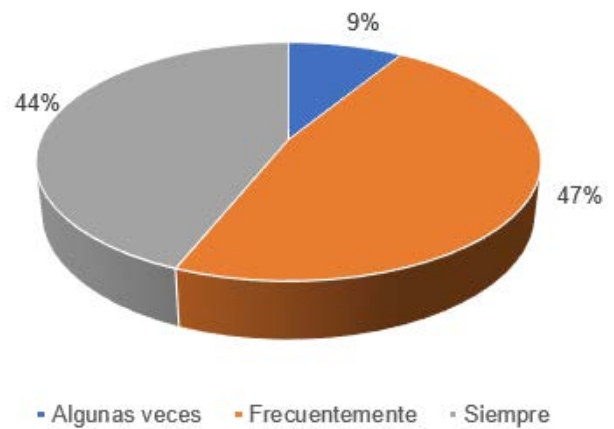
Esta habilidad siempre está presente en todos los miembros de la Dirección, y en este mismo orden en el 75% de empleados pertenecientes al departamento de Cobranza y 70% de Soporte. El 67% de los empleados de Marketing cuentan con esta habilidad frecuentemente, así como 60% de los casos de quienes trabajan en Contabilidad.

Tabla 14
Habilidad para resolución de problemas, según departamentos de la empresa

Departamento	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad		60	40	100
Programación y Desarrollo	25	44	31	100
Soporte		30	70	100
Comercialización		33	67	100
Distribución		40	60	100
Cobranza	25		75	100
Marketing		67	33	100
Dirección			100	100

Por otro lado, la habilidad para expresar las ideas de manera clara y precisa, fue reportada como una habilidad que frecuentemente dispone 46% de los empleados, mientras que 44% manifestó que siempre expresa sus ideas de forma clara y precisa.

Figura 16
Habilidad para expresar las ideas de manera clara y precisa



Esta habilidad, vista a través de los departamentos, muestra que está siempre presente en 100% de quienes pertenecen a la Dirección de la empresa, mientras que el 75% de los adscritos a Programación y Desarrollo indican que frecuentemente son capaces de expresar sus ideas de manera clara y precisa, siendo las proporciones que más destacan en este cruce de información.

Tabla 15
Habilidad para expresar las ideas de manera clara y precisa, según departamentos de la empresa

Departamento	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad	20	60	20	100
Programación y Desarrollo		75	25	100
Soporte		40	60	100
Comercialización	33	34	33	100
Distribución	10	30	60	100
Cobranza	25	25	50	100
Marketing		67	33	100
Dirección			100	100

En otro orden, la dimensión habilidades tecnológicas vinculadas a la IA, fue evaluada tomando en cuenta la aplicación de conocimientos informáticos básicos referentes a la IA, el interés por capacitarse en el uso de la IA, el manejo de aplicaciones de IA en el trabajo, la aplicación de

medidas de ciberseguridad, el análisis de datos con apoyo de la IA y la toma de decisiones con base en resultados suministrados por sistemas de IA.

Sobre la habilidad para la aplicación de conocimientos informáticos básicos referentes a la IA, 53% de los empleados manifestó que siempre aplica esta habilidad y 35% indica que frecuentemente lo hace. El 9% considera que algunas veces lo aplica y el 3% indicó que rara vez lo hace. Ver figura 17.

Figura 17
Habilidad para aplicación de conocimientos informáticos básicos referentes a la IA



Esta habilidad, conocida a través de los departamentos, reflejó que 100% de los miembros de la Dirección siempre aplican conocimientos informáticos básicos referentes a la IA, al igual que 80% de los trabajadores de Soporte y 67% tanto en Comercialización como en Marketing.

Tabla 16
Habilidad para aplicación de conocimientos informáticos básicos referentes a la IA, según departamentos de la empresa

Departamento	Rara vez (%)	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad	40	20	20	20	100
Program.y Desarrollo		6	56	38	100
Soporte			20	80	100
Comercialización		16	17	67	100
Distribución		10	50	40	100
Cobranza		25	25	50	100
Marketing			33	67	100
Dirección				100	100

Sobre el interés en capacitarse en el uso de la IA, 51% de los empleados de la empresa manifiesta que siempre tiene este interés y 30% indica que frecuentemente se interesa en este tema; para el 18% restante, el interés es menor, así lo deja ver la respuesta del 16% (algunas veces) y del 3% (rara vez).

Figura 18
Interés en capacitarse en el uso de la IA



Al considerar estas respuestas por departamentos, se encontró que el interés en capacitarse en el uso de la IA para su puesto de trabajo, está presente en 100% de los trabajadores de Dirección y 90% de quienes trabajan en Soporte. El 75% de los trabajadores de Cobranza, frecuentemente se interesan en el tema. Llama la atención que el 100% de quienes trabajan en Marketing sólo se interesen algunas veces en capacitarse en esta área.

Tabla 17
Interés en capacitarse en el uso de la IA, según departamentos de la empresa

Departamento	Rara vez (%)	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad			60	40	100
Program.y Desarrollo	12	12	38	38	100
Soporte			10	90	100
Comercialización		33	17	50	100
Distribución		20	30	50	100
Cobranza			75	25	100
Marketing		100			100
Dirección				100	100

En relación al manejo de aplicaciones de IA en el puesto de trabajo, 58% de los empleados manifiesta que frecuentemente requieren tener la habilidad para usar aplicaciones de IA en el desarrollo de su trabajo; 24% indica que algunas veces lo hace y 14% siempre usa aplicaciones de IA para sus labores.

Figura 19
Habilidad para manejo de aplicaciones de IA en el puesto de trabajo



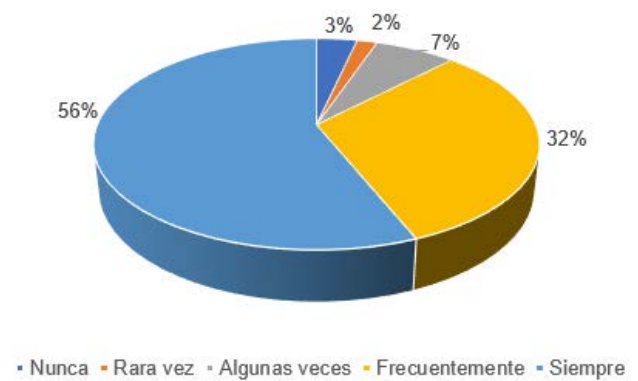
Relacionando estas respuestas en los departamentos, se encuentra que en 100% de la Dirección, frecuentemente se maneja aplicaciones de IA, al igual que en 75% de Cobranza y 70% de Soporte. El personal de Marketing, sólo algunas veces hace uso de ellas.

Tabla 18
Habilidad para manejo de aplicaciones de IA en el puesto de trabajo, según departamentos de la empresa

Departamento	Nunca (%)	Rara vez (%)	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad	20	20		60		100
Program.y Desarrollo			19	69	12	100
Soporte			10	70	20	100
Comercialización			33	67		100
Distribución			40	20	40	100
Cobranza			25	75		100
Marketing			100			100
Dirección				100		100

En relación a la aplicación de aspectos vinculados a la ética y de privacidad de la IA, la mayoría de la empresa lo pone en práctica, 56% indica que siempre y 32% manifiesta que lo hace frecuentemente.

Figura 20
Aplicación de aspectos relacionados a la ética y de privacidad de la IA



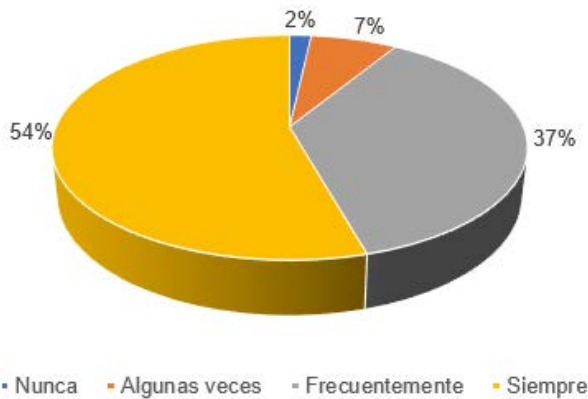
En la distribución de estas respuestas en los departamentos, se manifiesta que 100% de la Dirección considera siempre la ética y privacidad de la IA, así como 80% en Soporte y 75% de los trabajadores de Cobranza.

Tabla 19
Aplicación de aspectos relacionados a la ética y de privacidad de la IA, según departamentos de la empresa

Departamento	Nunca (%)	Rara vez (%)	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad	20	20	20	20	20	100
Program.y Desarrollo	6		12	44	38	100
Soporte				20	80	100
Comercialización				50	50	100
Distribución				40	60	100
Cobranza				25	75	100
Marketing			33		67	100
Dirección					100	100

De igual forma, la aplicación de medidas de ciberseguridad, siempre están presentes en 54% de los trabajadores de la empresa y 37% indica que frecuentemente lo toma en cuenta en su trabajo.

Figura 21
Aplicación de medidas de ciberseguridad



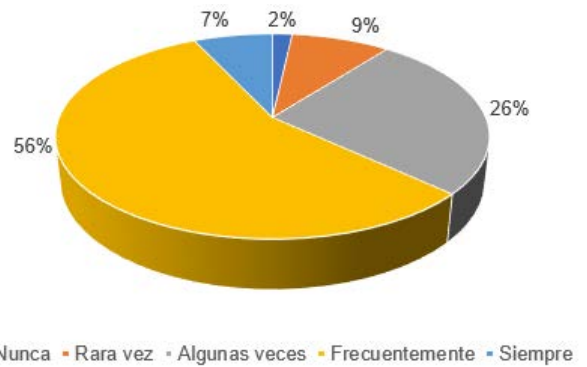
Vinculando esta información con los departamentos de la empresa, se encuentra que 100% de la Dirección aplica estas medidas, así como 80% del área de Soporte.

Tabla 20
Aplicación de medidas de ciberseguridad, según departamentos de la empresa

Departamento	Nunca (%)	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad			60	40	100
Program.y Desarrollo		25	37	38	100
Soporte			20	80	100
Comercialización	16		34	50	100
Distribución			50	50	100
Cobranza			50	50	100
Marketing			33	67	100
Dirección				100	100

El análisis de datos con apoyo de la IA es reportado de uso frecuente por 56% de los trabajadores de la empresa. El 26% sólo algunas veces se apoya en la IA para realizar esta labor.

Figura 22
Análisis de datos con apoyo de la IA



En esta relación, vista por departamentos, refleja que 100% de los empleados de Soporte frecuentemente analizan datos con apoyo de la IA, 67% en la Dirección y 63% en Programación y Desarrollo.

Tabla 21

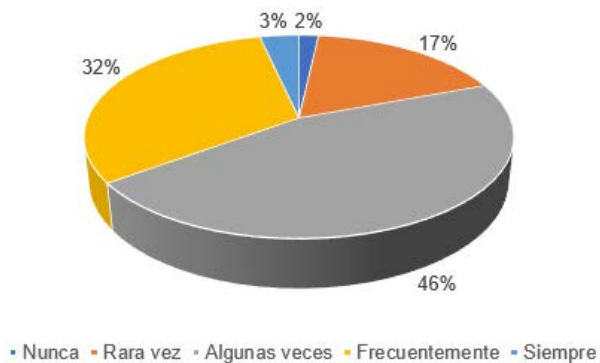
Análisis de datos con apoyo de la IA, según departamentos de la empresa

Departamento	Nunca (%)	Rara vez (%)	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad	20	20	20	40		100
Program.y Desarrollo		6	19	63	12	100
SopORTE				100		100
Comercialización			50	50		100
Distribución			40	40	20	100
Cobranza		50	25	25		100
Marketing		33	67			100
Dirección			33	67		100

Sobre la toma de decisiones con base en resultados arrojados por sistemas de IA, 46% de los empleados indica que algunas veces se utilizan estos sistemas como fuente de resultados para la toma de decisiones. De acuerdo al 32%, se usa frecuentemente.

Figura 23

Toma de decisiones con base en resultados arrojados por sistemas de IA



Los departamentos de la empresa hacen poco uso de los resultados emitidos por sistemas de IA para tomar decisiones. El 100% de la Dirección los utiliza algunas veces y el 100% de Marketing y de Cobranza, señalan su uso rara vez. Ver tabla 22.

Tabla 22

Toma de decisiones con base en resultados arrojados por sistemas de IA, según departamentos de la empresa

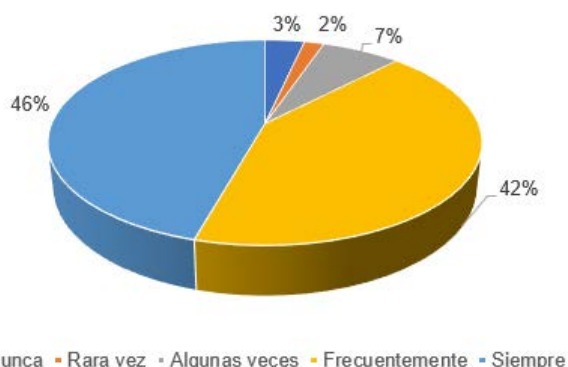
Departamento	Nunca (%)	Rara vez (%)	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)	Total (%)
Contabilidad	20	20	40	20		100
Program.y Desarrollo			25	63	12	100
SopORTE			70	30		100
Comercialización			83	17		100
Distribución		20	50	30		100
Cobranza		100				100
Marketing		100				100
Dirección			100			100

Con relación a las políticas corporativas para el desarrollo del talento humano en el área de la IA asociada a la gestión empresarial, se consideró lo que la empresa está haciendo en relación al manejo de terminología básica vinculada a los sistemas de IA por parte del personal, el diagnóstico de habilidades tecnológicas, la capacitación a su talento humano para el desarrollo de las habilidades requeridas y la incorporación de talento humano con habilidades en IA. Para este objetivo no se consideró la distribución por departamento dado que las políticas de la empresa son de cumplimiento en toda la organización.

Sobre el manejo de terminología básica vinculada a los sistemas de IA, se obtuvo que 46% de los empleados considera que el personal siempre maneja estos términos, mientras 42% indica que frecuentemente lo hace.

Figura 24

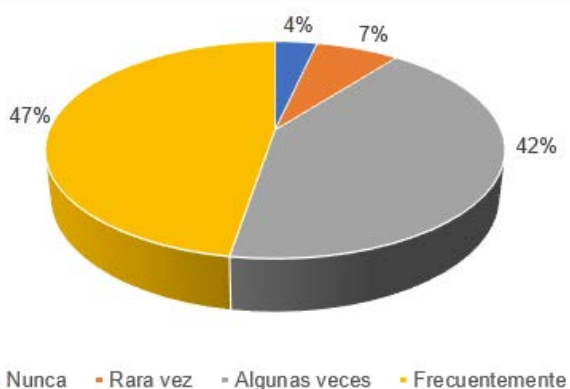
Manejo de terminología básica vinculada a los sistemas de IA



En relación al diagnóstico de las habilidades del personal en materia de IA, 47% de los trabajadores indica que se realiza frecuentemente, mientras 42% afirma que algunas veces se hace; 7% considera que rara vez la empresa realiza este diagnóstico y según el 4%, nunca lo hace.

Figura 25

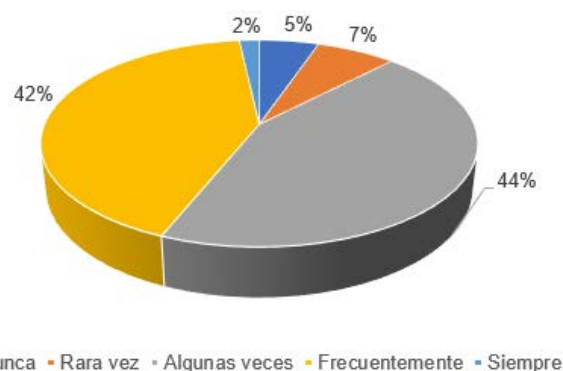
Diagnóstico sobre habilidades tecnológicas en materia de IA, por parte de la empresa



Referente a la capacitación para el desarrollo de habilidades en IA orientadas a la gestión administrativa, 44% del personal opina que la empresa algunas veces proporciona esta capacitación, mientras 42% manifiesta que se hace frecuentemente.

Figura 26

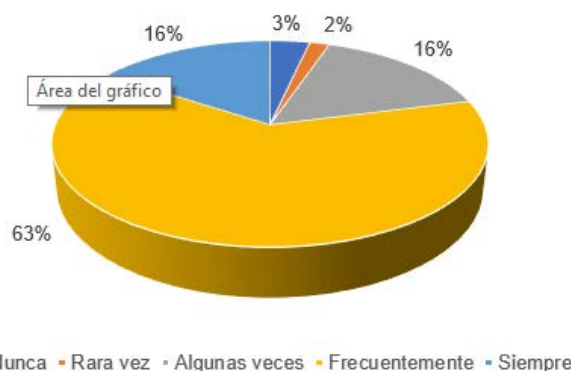
Capacitación para el desarrollo de habilidades en IA



Respecto a la incorporación de personal con habilidades en IA para la gestión administrativa, 63% de los empleados considera que la empresa frecuentemente lo hace.

Figura 27

Incorporación de personal con habilidades en IA



A manera de resumen de los resultados, se presenta los mayores porcentajes de respuesta obtenidos en cada ítem consultado en la escala aplicada. Ver tabla 23. Se omiten las opciones Nunca y Rara vez, por cuanto ninguna de ellas obtuvo el valor más alto de respuesta en algún ítem.

Allí se observan las frecuencias de uso de la IA en la empresa, así como de las habilidades profesionales vinculadas a la IA y del desarrollo humano vinculado a esta nueva tecnología, en la empresa tomada como referencia para el estudio.

Tabla 23
Resumen de resultados

Ítem	Algunas veces (%)	Frecuentemente (%)	Siempre (%)
Uso de la IA en la empresa			
Personalizar campañas de marketing		61	
Servicio automatizado y personalizado con los clientes		67	
Control de las operaciones productivas de la empresa		77	
Automatización de tareas rutinarias		58	
Análisis de datos para la toma de decisiones		68	
Monitoreo en tiempo real los indicadores		56	
Habilidades profesionales vinculadas a la IA			
Habilidades Analíticas y Estratégicas			
Interpretación asertiva de datos		49	
Implementación de estrategias basadas en análisis de datos provenientes de sistemas de IA		42	
Identificación de oportunidades de mejora continua	49		
Habilidades de adaptabilidad y aprendizaje continuo			
Mentalidad positiva			47
Adaptación a los cambios			49
Disposición para el aprendizaje			54
Pensamiento crítico			54
Resolución de problemas			54
Expresión clara y precisa de ideas		47	
Habilidades tecnológicas vinculadas a la IA			
Aplicación de conocimientos informáticos sobre IA			53
Interés en capacitación sobre IA			51
Manejo de aplicaciones de IA		58	
Aplicación de ética y privacidad de la IA			56
Aplicación de medidas de ciberseguridad			54
Análisis de datos con apoyo de la IA		56	
Toma de decisiones con resultados de sistemas de IA	46		
Desarrollo del talento humano en IA			
Diagnóstico de habilidades tecnológicas sobre IA		47	
Capacitación para el desarrollo de habilidades en IA	44		
Reconocimiento y manejo terminología básica de IA			46
Incorporación de personal con habilidades en IA		63	

Discusión y Conclusiones

En cuanto al uso que se le está dando a la IA en la gestión empresarial, los

resultados obtenidos, indican que la empresa la usa, frecuentemente, para el control de sus operaciones productivas, así como en análisis de datos para la toma de decisiones, el servicio automatizado y personalizado para la atención a los clientes y la personalización de campañas de marketing. Estos resultados son coincidentes con los expuestos por Tolosa y López (2023), Bimalendu (2023) y Rodríguez (2024), quienes enfatizan el uso de la IA para la gestión de la producción y también en mercadeo y ventas, y el servicio al cliente. También hacen referencia a otros usos de la IA en este ámbito, como la planificación y gestión financiera, y el desarrollo de productos y servicios.

Se identificó en menor medida el uso de la IA en la automatización de tareas rutinarias y el monitoreo en tiempo real de indicadores de gestión, siendo que actúa como un asistente del trabajador y complementa su trabajo, haciendo que los trabajos se ejecuten de manera más rápida y eficiente. Rodríguez (2024) y Mas (2024).

En la búsqueda de mejoras en la eficiencia y productividad de sus actividades, los trabajadores deben procurar contar con habilidades que les permitan comprender y utilizar adecuadamente este medio tecnológico. El estudio agrupó las habilidades en: Analíticas y estratégicas, de adaptabilidad y aprendizaje continuo, y habilidades tecnológicas vinculadas a la IA. Las principales habilidades que los trabajadores manifestaron disponer siempre, se ubican, principalmente, en habilidades tecnológicas como la aplicación de ética y privacidad de la IA y la aplicación de medidas de ciberseguridad. De manera frecuente, también son hábiles en el manejo de aplicaciones de IA y el análisis de datos con apoyo de la IA.

Los autores consultados destacan la necesidad de que los trabajadores dispongan de adaptabilidad y aprendizaje continuo, para facilitar el efectivo dominio de esta herramienta y su máximo aprovechamiento. En este grupo de habilidades, se encontró que los trabajadores siempre poseen disposición para el aprendizaje, pensamiento crítico y resolución de problemas, lo cual es coincidente con las principales

habilidades que Cely (2023) y Bonder (2022) recomiendan para que los usuarios obtengan el mayor beneficio de la IA.

En relación al desarrollo del talento humano de la empresa en el área de la IA, se encontró, principalmente, un reconocimiento y manejo de terminología básica en esta área, sin embargo, una baja respuesta en cuanto a capacitación para el desarrollo de habilidades en IA, como política corporativa, dando preferencia, con frecuencia, a la incorporación de talento con estas habilidades. Si bien la empresa desea aprovechar este avance tecnológico para potenciar su desarrollo y consolidación, está dejando de lado la capacitación de su talento propio, que ya conoce el manejo de los procesos internos y que, con formación en esta tecnología, puede contar con un equipo fortalecido y dispuesto a enfrentar de mejor manera los retos y desafíos para su modernización y posicionamiento en el mercado, tal como lo recomienda Corso (2023).

En conclusión, el estudio evidencia que las nuevas tecnologías, vinculadas a la IA, están siendo aprovechadas de diversas maneras en el campo empresarial, para el control de sus operaciones productivas, en el análisis de datos para la toma de decisiones, el servicio automatizado y personalizado para la atención a los clientes y la personalización de campañas de marketing. No obstante, aún no se encuentra plenamente establecida como recurso tecnológico de apoyo a la gestión empresarial, siendo subutilizada en el campo de la planificación y gestión financiera, y en el desarrollo de nuevos productos y servicios.

Los trabajadores requieren adecuar y mejorar sus habilidades profesionales en el manejo de nuevas tecnologías vinculadas a la IA, a los fines de aumentar la eficiencia y productividad. Si bien es cierto que se requieren habilidades en el manejo tecnológico, lo primordial que se demanda de los trabajadores es la disposición para la adaptabilidad y el aprendizaje continuo, ya que éstas facilitan el aprendizaje y dominio de la tecnología, y maximizan el aprovechamiento de esta herramienta.

Las empresas deben disponer de políticas corporativas que valoren el talento interno y procuren su capacitación en el manejo de nuevas tecnologías, para potenciar sus capacidades y contribuir, en mayor medida, al fortalecimiento y consolidación de los objetivos empresariales.

Como limitante del estudio, los datos están referidos al contexto de una empresa. Por tanto, las conclusiones no son extensibles a otros entornos empresariales. A tales fines, se precisa realizar un estudio donde se amplíe el número de empresas para la toma de información, lo cual permitirá profundizar en el estudio de este tema y generalizar los resultados.

REFERENCIAS

- Barragán, X. (2023). Situación de la Inteligencia Artificial en el Ecuador en relación con los países líderes de la región del Cono Sur. *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 16(2), 23-38. Obtenido de <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/RevFIG/article/view/4498>
- Bimalendu, P. (2023). Rol of IA in Business Management. *Brilliance*, 3(1), 48-55. Obtenido de <https://jurnal.itscience.org/index.php/brilliance/article/view/2191>
- Bonder, N. (19 de mayo de 2022). *9 habilidades para trabajar en el campo de la inteligencia artificial*. Obtenido de Weremote: <https://weremote.net/habilidades-trabajar-inteligencia-artificial/>
- Carrasco et al . (2021 de Marzo de 2021). *The Future of Jobs in the Era of AI*. Obtenido de BCG: <https://www.bcg.com/publications/2021/impact-of-new-technologies-on-jobs>
- Cely, C. (26 de octubre de 2023). *6 Habilidades Blandas Esenciales en la Era de la Inteligencia Artificial*. Obtenido de LinkedIn: <https://www.linkedin.com/pulse/6-habilidades-blandas-esenciales-en-la-era-de-camilo-cely--buake/>
- Centro Nacional de Inteligencia Artificial. (2023). *Índice Latinoamericano de Inteligencia Artificial* .

- CEPAL. (11 de Agosto de 2023). *La inteligencia artificial puede contribuir a la transformación de los modelos de desarrollo en América Latina y el Caribe para hacerlos más productivos, inclusivos y sostenibles*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: <https://www.cepal.org/es/comunicados/la-inteligencia-artificial-puede-contribuir-la-transformacion-modelos-desarrollo-america>
- Choi, Y. (2021). A study of employee acceptance of artificial intelligence technology. *European Journal of Management and Business Economics*, 30(3), 318-330. doi:doi: 10.1108/EJM-BE-06-2020-0158.
- Corso, P. (09 de Agosto de 2023). *Inteligencia artificial en Latinoamérica: entre riesgos y promesas*. Obtenido de scidev.net: <https://www.scidev.net/america-latina/news/inteligencia-artificial-en-latinoamerica-entre-riesgos-y-promesas/>
- Mas, X. (26 de abril de 2024). *¿Qué nuevas habilidades necesitamos para trabajar con la inteligencia artificial?* Obtenido de The Conversation: <https://theconversation.com/que-nuevas-habilidades-necesitamos-para-trabajar-con-la-inteligencia-artificial-224405#:~:text=Saber%20formular%20instrucciones%20claras%2C%20completas,capacidades%20que%20va%20a%20ser>
- Rodríguez, A. (2024). Inteligencia artificial y gestión empresarial: algunas reflexiones humanistas. En A. (. Gil-Lafuente, *Inteligencia Artificial: innovaciones económicas y sociales* (págs. 129-159). Barcelona: Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/380066506_INTELIGENCIA_ARTIFICIAL_Y_GESTION_EMPRESARIAL_ALGUNAS_REFLEXIONES_HUMANISTAS
- Rodríguez, M. (15 de Junio de 2023). *“El uso de la inteligencia artificial dará a las empresas mayor precisión y velocidad”*. Obtenido de La Republica: <https://www.larepublica.co/empresas/el-uso-de-la-inteligencia-artificial-dara-a-las-empresas-mayor-precision-y-velocidad-3637257>
- Scaliter, J. (30 de Marzo de 2023). *La inteligencia artificial dejará sin trabajo a 300 millones de personas*. Obtenido de La razón: https://www.larazon.es/tecnologia/inteligencia-artificial-trabajo-300-millones_202303306425ba1e7e9ad300014b6899.html
- Soria-Galvarro, R. (2022). Inteligencia Artificial en America Latina. *Revista Empresarial y Laboral*, 49.
- Tenés, E. (2023). *Impacto de la Inteligencia Artificial en las Empresas*. Universidad Politécnica de Madrid .
- Tolosa, D. y López, Y. (2023). *Los impactos de la Inteligencia Artificial en el rol de contador público*. Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia, Arauca, Colombia. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/83d17309-c6a9-4c7d-bebb-d708f0159ed2>
- Vargas, E. (19 de Mayo de 2023). *Desconocimiento de la IA, el verdadero problema a vencer para evitar riesgos a la humanidad*. Obtenido de MITSloan Management Review: <https://mitsloanreview.mx/data-ia-machine-learning/desconocimiento-de-la-ia-el-verdadero-problema-a-vencer-para-evitar-riesgos-a-la-humanidad/>