PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE ECONOMÍA Y GESTIÓN EMPRESARIAL

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

EL USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y SU RELACIÓN CON LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS EN EMPRESAS COMERCIALES DEL SECTOR QUITO NORTE

MARTÍN EDUARDO JÁTIVA MONTALVO

DIRECTOR: Ph.D. GRACE NATALIE TAMAYO GALARZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

QUITO, JUNIO - 2026

DIRECTOR:

Ph.D. Grace Natalie Tamayo Galarza

LECTORES:

Sánchez León Galo Fernando

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado especialmente a mis padres Ana Montalvo y Rubén Játiva, que sepan que todo lo que he hecho durante mi vida tanto académica como personal ha sido en base a los valores, conocimientos y enseñanzas que me han brindado.

De igual manera a mi abuelita Ruth Quevedo, que sepas que has sido un apoyo incondicional y fundamental para mi desarrollo.

Para todos ustedes, quiero que sepan que este logro es suyo principalmente y se lo merecen por ser pilares fundamentales los cuales han guiado y guiarán mi camino y mi vida por siempre. Son mi motivación y ejemplo para cada día ser mejor.

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi madre Ana Montalvo y a mi padre Rubén Játiva por todo el sacrificio y esfuerzo, en donde han hecho todo lo posible para que yo cuente con una educación digna de prestigio y calidad.

Gracias a mi abuelita Ruth Quevedo por haber estado siempre presente en cualquier situación, por haber cuidado de mí como un hijo y de igual manera, por haber hecho lo posible para que yo tenga una vida de calidad.

Gracias a mis tíos David Montalvo y Frank Montalvo por siempre haber estado pendientes de mí, ayudándome, guiándome y aconsejándome cuando más lo necesitaba. Que sepan ñañitos que también son mi ejemplo a seguir.

A los tres les agradezco en conjunto principalmente por haberme apoyado de manera incondicional en cada paso y decisión que he querido tomar, por nunca dejarme solo y por siempre mirar por mi bienestar y felicidad.

Un agradecimiento especial para mi bisabuelita Mercedes, quien fue el pilar fundamental para los valores, unión y excelencia que distingue a nuestra familia. Te llevamos siempre presente en nuestros corazones.

Por último, agradecer a toda mi familia por haberme aconsejado cada que lo necesitaba, por haberme apoyado y motivado a continuar adelante sin importar lo que pase.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN IX

ABSTRACT X

INTRODUCCIÓN 1

1. PLAN DE ESTUDIO 2

1.1. Título 2

1.2. Planteamiento del problema 2

1.3. Objetivos 3

1.3.1 Objetivo general 3

1.3.2 Objetivos específicos 3

1.4. Relevancia del estudio 4

1.5. Diseño metodológico 5

2. MARCO TEÓRICO 7

2.1. Inteligencia Artificial 7

2.1.1 Definición de inteligencia artificial 7

2.1.2 Evolución de la inteligencia artificial en las organizaciones 7

2.1.3 Ventajas y desventajas del uso de la inteligencia artificial 9

2.2. Toma de decisiones estratégicas 12

2.2.1 Concepto de toma de decisiones 12

2.2.2 Tipos de decisiones 14

2.3. Relación entre inteligencia artificial y toma de decisiones 15

2.4. Empresas comerciales 16

2.4.1 Concepto y características de las empresas comerciales 16

2.4.2 Uso de herramientas tecnológicas en empresas comerciales 18

3. MARCO METODOLÓGICO 20

3.1. Enfoque y tipo de la investigación 20

3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 20
3.3. Población y muestra 21
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 22
4.1. Perfil de los encuestados 22
4.2. Frecuencia y Herramientas de uso 23
4.3. Uso de la IA en los Procesos de Decisión 25
4.4. Percepciones y Lineamientos sobre el Uso de la IA 33
4.5. Dependencia y Pensamiento Crítico 37
4.6. Análisis de correlación Spearman 43
5. PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA EL USO ADECUADO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL 45
5.1. Diagnóstico de la situación actual 45
5.2. Lineamientos para el uso responsable y adecuado de la IA 46
5.2.1 Uso complementario de la IA 47
5.2.2 Supervisión y validación humana 47
5.2.3 Formación y capacitación continua 47
5.2.4 Protección de información confidencial 47
5.2.5 Promoción del pensamiento crítico 48
5.2.6 Transparencia y uso responsable 48
5.2.7 Evaluación y seguimiento organizacional 48
5.2.8 Trazabilidad y responsabilidad 48
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 49
6.1. Conclusiones 49
6.2. Recomendaciones 50
Referencias bibliográficas 52
Anexos 56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. *Propuesta de diseño metodológico* 5
Tabla 2. *Esquema de recolección de datos* 6
Tabla 3. *Ventajas y desventajas del uso de la IA* 12
Tabla 4. *Indicadores para determinar la muestra* 21
Tabla 5. *Planteamiento de Hipótesis* 43
Tabla 6. *Resultados prueba de correlación Spearman* 43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cargos de los encuestados 22
Figura 2. Uso de herramientas de Inteligencia Artificial 23
Figura 3. Frecuencia de uso 24
Figura 4. Tipos de IA que se utilizan 24
Figura 5. Importancia para generación de ideas 25
Figura 6. Empleo de la IA para procesos rutinarios 26
Figura 7. Influencia de la IA en decisiones 27
Figura 8. IA y la incertidumbre 28
Figura 9. Variables y escenarios que permite considerar la IA 29
Figura 10. Calidad de decisiones con IA 30
Figura 11. Nivel de confianza con la información proporcionada por IA 31
Figura 12. Verificación y análisis humano 32
Figura 13. Principal beneficio percibido sobre la IA 33
Figura 14. Principal riesgo percibido de la IA 34
Figura 15. Necesidad de capacitaciones 35
Figura 16. Existencia de políticas o lineamientos en empresas 35
Figura 17. Promoción de uso responsable de IA 36
Figura 18. Fomento de la revisión humana en empresas 37

Figura 19. Análisis y verificación de información proporcionada por IA 37
Figura 20. Disminución de capacidades por uso frecuente de IA 38
Figura 21. Dificultad de toma de decisiones sin IA 39
Figura 22. Criterio personal sobre IA 39
Figura 23. Aceptación automática en entornos laborales 40
Figura 24. Reducción de creatividad o intuición por IA 41
Figura 25. Influencia de la IA en toma de decisiones 41
Figura 26. Decisiones menos sólidas por no usar IA 42

RESUMEN

El presente estudio se desarrolla en un contexto caracterizado por el uso creciente y rápido de la inteligencia artificial en el ámbito empresarial, especialmente direccionado al proceso de toma de decisiones estratégicas.

Si bien es cierto, las herramientas de inteligencia artificial han permitido optimizar el análisis de grandes volúmenes de información, al igual que ha contribuido a mejorar la eficiencia de las organizaciones, sin embargo, su uso inadecuado ha generado una tendencia y problemática que es la dependencia tecnológica, lo que afecta a la autonomía, pensamiento crítico y criterio profesional de las personas.

El objetivo de la presente investigación es analizar la relación que existe entre el uso de la inteligencia artificial y la toma de decisiones estratégicas en las empresas comerciales del sector Quito Norte, parroquia Iñaquito, considerando la problemática previamente expuesta que es la dependencia generada por estas herramientas.

Los resultados obtenidos permiten conocer el nivel de uso de la inteligencia artificial en el proceso de toma de decisiones, así como también el grado de dependencia tecnológica, evidenciando aquellos efectos en la calidad de análisis, pensamiento crítico y juicio profesional.

Finalmente, el estudio propone lineamientos los cuales están orientados a promover un uso adecuado y equilibrado de la inteligencia artificial, buscando fomentar su aplicación como una herramienta complementaria, más no sustituto del criterio humano.

Palabras Clave:

Inteligencia Artificial

Toma de Decisiones

Dependencia tecnológica

Empresas Comerciales

ABSTRACT

This study is developed in a context characterized by the constantly growing and fast use of artificial intelligence in the business environment, especially in strategic decision-making process. Although, artificial intelligence tools have made it possible to optimize the analysis of large volumes of information and improve organizational efficiency, their inappropriate use has generated a concerning trend which is technological dependence. This situation affects individuals' autonomy, critical thinking, and professional judgment.

The objective of this research is to analyze the relationship between the use of artificial intelligence and strategic decision-making in commercial companies located in the North of Quito, Iñaquito parish, considering the previously identified problem of dependence generated by these tools.

The results obtained allow the identification of the level of use of artificial intelligence in decision-making process, as well as the level of technological dependence. This makes it possible to observe its effects on the quality of analysis, critical thinking, and professional judgment.

Finally, the study proposes guidelines aimed at promoting an appropriate and balanced use of artificial intelligence, encouraging its application as a complementary tool rather than a substitute for human judgment.

Key Words:

Artificial Intelligence

Decision-Making

Technological Dependence

Commercial Companies

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la Inteligencia Artificial en sus siglas IA, ha adquirido una presencia cada vez mayor e importante dentro del entorno empresarial, transformando la manera en la que las empresas gestionan su información, optimizan sus procesos e incluso apoyan a la toma de decisiones organizacionales. Este tipo de herramientas como ChatGPT, Gemini, Copilot y demás basadas en IA han comenzado a incorporarse y utilizarse progresivamente en distintas actividades laborales, especialmente en aquellas tareas relacionadas con el análisis de información, la generación de ideas, automatización de procesos y el apoyo estratégico dentro de las organizaciones.

Sin embargo, el crecimiento acelerado de estas herramientas también ha generado nuevas preocupaciones las cuales están relacionadas con la dependencia tecnológica, la disminución del pensamiento crítico, la confianza excesiva hacia la información que proveen e incluso la falta de lineamientos claros para su correcta utilización dentro de las organizaciones.

En este contexto, la presente investigación tiene como finalidad analizar el uso de estas herramientas de Inteligencia Artificial en los procesos de toma de decisiones de las empresas comerciales del sector Quito Norte, parroquia Iñaquito. Para ello, la presente investigación es de carácter cuantitativo, apoyada en la aplicación del instrumento de la encuesta aplicada a colaboradores tomadores de decisiones pertenecientes a este tipo de organizaciones.

Mediante este estudio se busca identificar el nivel de uso de estas herramientas, así como también los principales beneficios y riesgos percibidos, la influencia que la Inteligencia Artificial ejerce con respecto al análisis y la toma de decisiones dentro de este ámbito y entorno empresarial y la percepción acerca de la existencia de lineamientos que fomenten el uso adecuado y responsable de estas tecnologías.

Finalmente, a partir de los resultados obtenidos, se desarrollará una propuesta de lineamientos los cuales se encuentren orientados al uso responsable y adecuado de estas herramientas de IA dentro de las organizaciones, con el propósito de fortalecer la supervisión humana, al igual que promover el pensamiento crítico y contribuir a una implementación más equilibrada de estas tecnologías.

1. PLAN DE ESTUDIO

1.1. Título

El uso de la inteligencia artificial y su relación con la toma de decisiones estratégicas en empresas comerciales del sector Quito Norte.

1.2. Planteamiento del problema

La inteligencia artificial es aquella capacidad que tienen las máquinas para aprender de datos por medio de algoritmos y utilizarlo en la toma de decisiones tal y como lo hace un ser humano (Rouhiainen, 2018).

En los últimos años, la inteligencia artificial ha sido cada vez más relevante dentro del ámbito empresarial, especialmente en los procesos de toma de decisiones estratégicas, todo esto debido a sus grandes beneficios que aporta como lo es la capacidad de procesar grandes volúmenes de información y analizarla de manera inmediata y en tiempo real.

Según Simon (1997), la toma de decisiones en las organizaciones se encuentra condicionada por la limitada racionalidad de las personas, lo que ha impulsado la incorporación y uso de herramientas tecnológicas, las mismas que permitan optimizar este proceso. Es aquí en donde entra la inteligencia artificial a manera de recurso, el cual debe complementar las capacidades humanas y contribuir con la eficiencia de una organización.

Sin embargo, a pesar de los grandes beneficios que ofrece la inteligencia artificial, su uso inadecuado ha dado lugar a una problemática la cual se encuentra relacionada especialmente con la toma de decisiones. De acuerdo con Kahneman (2011), las personas tienden a recurrir a atajos mentales que simplifiquen la toma de decisiones, este factor se da principalmente por la facilidad y respuesta rápida que dichas herramientas aportan.

En este sentido, investigaciones recientes indican que el uso inadecuado de la inteligencia artificial puede generar una dependencia tecnológica, provocando también una disminución del pensamiento crítico, afectando a la autonomía, el razonamiento, el análisis propio y el juicio profesional (Rojas Marín et al., 2024).

Es importante enfatizar que dicha problemática aparece principalmente por diversos factores, entre los que predominan la facilidad de acceso a herramientas de

inteligencia artificial, la necesidad de optimizar tiempos y la ausencia de lineamientos claros sobre su uso adecuado dentro de las organizaciones.

Como resultado se evidencia una diferencia entre la situación actual, en donde las decisiones son influenciadas e incluso delegadas a sistemas automatizados, y la situación deseada, en donde dichas herramientas sean utilizadas como un complemento al análisis humano y no como un sustituto del criterio personal.

De esta manera, en donde se presenta una mayor relevancia es en las empresas comerciales, ya que la toma de decisiones estratégicas es constante y determinante para la competitividad, el posicionamiento, y la sostenibilidad de dichas organizaciones.

Según lo que comentan Davenport y Ronanki (2018), las empresas incorporan a la inteligencia artificial principalmente para automatizar procesos y tomar mejores decisiones; sin embargo, la falta de equilibrio entre el uso de esta tecnología y el análisis humano no solo afecta a la calidad de las decisiones estratégicas, sino también al desarrollo de las capacidades cognitivas y profesionales de los humanos, quienes pueden aportar una actitud pasiva frente a la tecnología.

Una vez conocidos dichos antecedentes, se identifica la necesidad de analizar la relación que existe entre el uso de la inteligencia artificial y la toma de decisiones estratégicas, con el fin de determinar si su implementación contribuye al fortalecimiento de la gestión organizacional o si, por lo contario, genera una dependencia que comprometa la calidad del proceso decisional de las personas y afecte negativamente a sus capacidades cognitivas.

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar la relación entre el uso de la inteligencia artificial y la toma de decisiones estratégicas en empresas comerciales del sector Quito Norte.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de uso de herramientas de inteligencia artificial en los procesos de toma de decisiones estratégicas en las empresas comerciales del sector Quito Norte.

- Determinar la relación entre el uso de la inteligencia artificial y la toma de decisiones estratégicas.
- Evaluar el grado de dependencia de los tomadores de decisiones respecto al uso de herramientas de inteligencia artificial.
- Proponer lineamientos para el uso adecuado de la inteligencia artificial en la toma de decisiones estratégicas.

1.4. Relevancia del estudio

El presente estudio posee relevancia debido a que aborda una problemática emergente asociada al mal uso de la inteligencia artificial en la toma de decisiones estratégicas dentro del ámbito empresarial. En la actualidad, el fácil acceso y uso inadecuado de estas herramientas ha generado una fuerte tendencia hacia la delegación del criterio humano a sistemas automatizados, lo mismo que, con el paso del tiempo afecta a la capacidad de análisis, autonomía, razonamiento y desarrollo de habilidades de las personas.

Desde el punto de vista social, el presente estudio tiene relevancia ya que permite evidenciar los efectos que el uso inadecuado de la inteligencia artificial puede generar en las personas, especialmente en la disminución del pensamiento crítico y la adopción de una postura pasiva frente a la tecnología. Esta situación no solo afecta al desempeño laboral y toma de decisiones, sino que también impacta en la formación y desarrollo de profesionales, en donde se debe promover un uso más consciente y equilibrado de estas herramientas.

En cuanto al ámbito académico, el presente estudio contribuye a la comprensión del uso de la inteligencia artificial en la toma de decisiones estratégicas dentro del mundo empresarial, así como también busca aportar lineamientos teóricos los cuales orienten el uso adecuado de estas herramientas de tal manera en la que sean un apoyo en la toma de decisiones, en lugar de sustituir el criterio humano, promoviendo así un equilibrio entre el uso de la tecnología y las capacidades humanas.

A nivel práctico, especialmente para las empresas comerciales del sector Quito Norte, aporta con resultados mediante los cuales podrán comprender de qué manera estas herramientas están siendo utilizadas por parte de sus colaboradores y directivos, así como también reconocerán riesgos asociados al uso inadecuado de la inteligencia artificial y con ello tomar medidas que optimicen su implementación.

1.5. Diseño metodológico

La presente investigación se desarrolla mediante un enfoque cuantitativo, ya que se encuentra orientada a la recolección y el análisis de datos de carácter numérico con el fin de identificar y analizar la relación que existe entre el uso de la inteligencia artificial y la toma de decisiones estratégicas en empresas comerciales del sector Quito Norte.

Con respecto al tipo de estudio, la investigación es de carácter descriptivo y correlacional. Descriptivo debido a que busca identificar el uso de la inteligencia artificial y su aplicación en el proceso de toma de decisiones dentro del ámbito empresarial, especialmente en las empresas comerciales. De igual manera, es correlacional, ya que busca analizar la relación que existe entre el uso de dichas herramientas tecnológicas y la toma de decisiones, teniendo en cuenta factores como la dependencia tecnológica y el nivel de análisis humano.

Para la recolección de los datos, se hará uso del instrumento de la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario estructurado dirigido a los participantes de la investigación. Este instrumento permitirá obtener información necesaria e importante sobre el uso de la inteligencia artificial, así como también, el grado de dependencia de esta, dichos datos serán procesados y analizados mediante el uso de técnicas de la estadística descriptiva.

Tabla 1. *Propuesta de diseño metodológico*

Factor	Tipos
Tipo de estudio	Descriptivo y Correlacional
Tipo de Diseño	Transversal
	Muestral
	Cuantitativo
	No experimental

Tabla 2. *Esquema de recolección de datos*

Tipo de Fuente	Fuente	Técnica de Recolección	Instrumento	Procesamiento de Datos
Primaria	Tomadores de decisiones	Encuestas	Cuestionario estructurado	Estadística descriptiva, tablas, gráficos
Primaria	Colaboradores	Encuestas	Cuestionario estructurado	Estadística descriptiva, tablas, gráficos
Secundaria	Textos académicos, libros, papers	Investigación documental	Notas bibliográficas	Resumen narrativo, análisis de datos

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Inteligencia Artificial

2.1.1 Definición de inteligencia artificial

Desde una parte académica e institucional la Real Academia Española define a la inteligencia artificial como aquella disciplina que se encarga de desarrollar y crear programas informáticos y tecnológicos capaces de realizar operaciones comparables a las de la mente humana, como lo puede ser el aprendizaje, el razonamiento lógico y demás (Real Academia Española, s.f.).

En cuanto a la parte científica e investigativa, tenemos autores quienes definen a la IA como el conjunto de componentes computacionales los cuales tienen la capacidad de realizar las tareas y funciones que normalmente requieren de habilidades humanas. Dichas máquinas se encuentran diseñadas para resolver problemas, ejecutar procesos, analizar información de manera similar a como lo hacen los humanos (López de Mántaras y Brunet, 2023).

De igual manera, según Rouhiainen (2018), la inteligencia artificial es aquella capacidad que tienen las máquinas para aprender de datos por medio de algoritmos, aprender mediante ellos y utilizarlo en la toma de decisiones tal y como lo haría un ser humano, destacando principalmente la parte del aprendizaje automático, el cual permite que los sistemas se adapten a situaciones nuevas, generando respuestas rápidas y precisas ante dichas situaciones.

Mediante estos autores, podemos definir entonces que la inteligencia artificial es el conjunto de tecnologías que permiten a las máquinas emular o imitar ciertas capacidades humanas, especialmente en la parte del análisis de información y la toma de decisiones fundamentadas, informadas y precisas.

2.1.2 Evolución de la inteligencia artificial en las organizaciones

Con el paso del tiempo, la inteligencia artificial se ha visto en una evolución significativa dentro del ámbito de las organizaciones, en donde ha pasado de ser una herramienta utilizada y enfocada en realizar tareas operativas, en donde la IA se encargaba de automatizar procesos estructurados y repetitivos como lo podría ser la gestión de diferentes datos o la ejecución de tareas administrativas, hasta convertirse en un recurso

de carácter estratégico en donde su uso se ha enfocado en funciones que implican análisis, predicciones y sobre todo el apoyo en la toma de decisiones organizacionales.

De acuerdo con Davenport y Ronanki (2018), la evolución de la inteligencia artificial en las organizaciones se la puede entender mediante tres etapas. La primera etapa es aquella en donde la IA se orienta a la automatización de los procesos, apoyando y permitiendo que las organizaciones reduzcan sus costos y aumenten su eficiencia operativa. En cuanto a la segunda etapa, el uso de la misma se enfoca en el análisis de grandes volúmenes de datos, lo que facilita la toma de decisiones ya que provee y genera información relevante. Por último, la tercera etapa, en donde la IA forma parte e influye directamente en el proceso de toma de decisiones, proporcionando predicciones y recomendaciones basadas en información previa.

En esta misma línea, la inteligencia artificial forma parte de una transformación más amplia a la cual se le ha dado el nombre de "la segunda era de las máquinas", en donde las tecnologías digitales no solo se encargan de automatizar tareas, sino que también buscan redefinir la manera en la que las organizaciones operan y toman sus decisiones (Brynjolfsson y McAfee, 2014). En este contexto y desde esta manera de verlo, la IA no reemplaza el trabajo humano por completo, sino que modifica el rol que tienen las personas dentro de las organizaciones, demandando unas capacidades de análisis mayores y un enfoque más estratégico en la gestión de las organizaciones.

Por otro lado, estudios realizados evidencian que han pasado de una etapa inicial de experimentación con la inteligencia artificial a una fase de adopción más estructurada e integrada en procesos clave de las organizaciones estudiadas. Con ello, se coincide que muchas empresas hacen uso de la IA para mejorar su productividad, optimizar y mejorar la toma de decisiones, así como también el generar ventajas competitivas en mercados altamente dinámicos y competitivos (McKinsey y Company, 2021).

Sin embargo, esta evolución no se ha desarrollado de la misma manera en todas las regiones del mundo. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2025), la IA ya genera impactos positivos en la parte productiva y en la transformación organizacional en América Latina, aunque su adopción e incorporación todavía es limitada principalmente por factores como lo es la baja inversión en tecnologías digitales, escasez de talento especializado y brechas existentes en la parte de innovación, a

comparación de otras regiones del mundo, quienes cuentan con una gran inversión, conocimiento y adopción de estas tecnologías.

Dicho esto, la evolución que ha tenido la inteligencia artificial con el paso del tiempo en las organizaciones no solo ha transformado procesos operativos, sino que también la manera en la que se toman las decisiones, en donde la capacidad de analizar grandes volúmenes de información en tiempo real, generando predicciones y ofreciendo recomendaciones ha permitido que dichas decisiones sean rápidas, fundamentadas e informadas. No obstante, en América Latina este proceso se encuentra de manera progresiva y con ciertas limitaciones, lo que evidencia una gran necesidad de fortalecer su implementación y adopción con el fin de aprovechar sus beneficios.

2.1.3 Ventajas y desventajas del uso de la inteligencia artificial

El uso de la IA en las organizaciones ha generado múltiples beneficios, especialmente en la parte de la eficiencia operativa, análisis de grandes volúmenes de información y mejora en la toma de decisiones. En un entorno cada vez más dinámico y competitivo, la inteligencia artificial se ha vuelto una herramienta fundamental y clave para la optimización de procesos y fortalecimiento de la capacidad estratégica de una empresa.

De acuerdo con Davenport y Ronanki (2018), estas herramientas permiten a las organizaciones procesar grandes volúmenes de información de manera rápida y precisa, lo que facilita la identificación de patrones, así como también la generación de conocimientos los cuales sean de gran utilidad para la toma de decisiones, contribuyendo también a la reducción de incertidumbre, mejorando la calidad de las decisiones al basarse en datos objetivos y análisis profundos.

Por su parte, existe un incremento significativo en lo que se refiere a la productividad de las organizaciones, ya que la IA se encarga de automatizar tareas que sean repetitivas, liberando cierto tiempo y destinándolo a que los colaboradores se enfoquen en actividades de mayor valor agregado, lo que impulsa una mejora en la eficiencia y gestión tanto organizacional como de sus recursos (Brynjolfsson y McAfee, 2014).

Asimismo, los procesos de una organización se los realiza de manera más rápida y con un menor margen de error, lo que se traduce en una precisión y calidad mayor en cuanto a los productos o servicios que se ofrecen (Rouhiainen, 2018).

Por otro lado, se encuentran las ventajas competitivas sostenibles que la inteligencia artificial permite que las organizaciones generen gracias a su capacidad de optimización, mejora de experiencia del cliente y apoyo en toma de decisiones basadas en datos, colocando a la IA como un elemento clave de innovación y crecimiento corporativo (McKinsey y Company, 2021).

Sin embargo, no todo lo que proporciona la inteligencia artificial son beneficios, sino que también, existen ciertas desventajas las cuales pueden llegar a generar problemas en el futuro tanto para organizaciones, como para las personas como tal.

En este sentido, nos podemos referir a autores quienes analizan cómo el uso creciente de la inteligencia artificial está generando una dependencia en los usuarios, en donde ellos delegan sus procesos mentales a las máquinas. Señalan también que muchas personas recurren a estas herramientas para resolver tareas complejas, sin realizar un análisis propio, lo que reduce progresivamente su participación activa en los procesos de pensamiento, ocasionando así una atrofia en la capacidad de análisis profundo (Rojas Marín et al., 2024). En este sentido, se menciona que la IA, aunque sea de suma utilidad y presente muchos beneficios, puede convertirse en un sustituto del razonamiento si no se utiliza adecuadamente.

De igual manera, existe un estudio que evidencia que el uso de la inteligencia artificial no solo influye en la toma de decisiones, sino que también lo hace en el comportamiento de las personas, ya que tienden a ajustar sus acciones y elecciones cuando saben que están siendo evaluados o asesorados por estos sistemas. En este sentido, estos autores señalan que la evaluación por parte de la IA cambia el comportamiento de las personas, lo que genera que los usuarios confíen en las recomendaciones automatizadas y de esta manera, reduzcan su nivel de análisis independiente, lo que, como consecuencia, se observa una disminución en cuanto a la capacidad de cuestionar, interpretar y contrastar la información, afectando así el pensamiento crítico y el uso del criterio propio en los procesos de toma de decisiones (Goergen et al., 2024).

Por otra parte, la Real Academia Nacional de Medicina en España (2024), advierte que estamos delegando a la inteligencia artificial aquellas tareas que antes eran esenciales para mantener el cerebro activo. Según la institución, el acceso instantáneo a la información y la resolución de problemas por parte de estas máquinas debilita nuestra

memoria de trabajo y reducen la capacidad para pensar de una manera crítica, ya que el cerebro deja de ejercitar estas funciones básicas.

De esta manera, argumentan que, si bien es cierto que la inteligencia artificial ofrece múltiples beneficios, su uso descontrolado puede tener consecuencias negativas en el desarrollo intelectual, por lo tanto, recomienda fomentar un uso equilibrado que permita aprovechar la tecnología sin afectar las capacidades cognitivas humanas.

En cuanto a artículos que enfatizan el impacto de la inteligencia artificial en las nuevas generaciones se encuentran autores como Alburquerque (2026), quien analiza estudios que alertan sobre un fenómeno denominado como la atrofia cognitiva, especialmente en niños y adolescentes. En este sentido, el autor comenta que el uso prematuro de la IA impide que ciertas habilidades mentales lleguen siquiera a formarse, refiriéndose a que las nuevas generaciones están saltándose pasos fundamentales del aprendizaje por motivos de delegar sus tareas escolares a la IA, comentándonos y advirtiendo sobre la pérdida de agudeza mental, en donde existe el riesgo de formar una generación que sea incapaz de realizar tareas complejas sin ayuda de la tecnología, lo cual desencadenará una "pérdida masiva de autonomía intelectual", la misma que será difícil de revertir en el futuro.

Si hablamos desde una perspectiva empresarial y de gestión, autores comentan e identifican que una gran desventaja de la IA es la alta tasa de fracaso de los proyectos debido a expectativas irreales, en donde muchas empresas intentan implementar IA para sustituir a los humanos por completo, lo cual suele fallar en el mayor de los casos. De igual manera, señalan que los proyectos de IA más ambiciosos suelen encontrar obstáculos insalvables, principalmente porque la tecnología aún no maneja bien la ambigüedad del mundo real. Al igual que discuten acerca del impacto que tiene en la fuerza laboral y la creación de una brecha de habilidades, principalmente porque la inteligencia artificial tiene la capacidad de automatizar procesos, lo que genera una extinción de trabajos tradicionales, dejando así a muchos trabajadores con habilidades obsoletas (Davenport y Ronanki, 2018).

Por último, en un enfoque más ético y social, Rouhiainen (2018) en su libro para Editorial Planeta aborda uno de los puntos más relevantes que es la preocupación por la privacidad y el uso indebido de los datos personales. En este libro, el autor explica que

para que la IA funcione, necesita alimentarse de información constante, lo que puede llevar a una vigilancia masiva y a la pérdida de nuestra intimidad, en donde cada uno de nuestros movimientos y preferencias es analizado por empresas privadas o gobiernos. Al igual que analiza el impacto de las noticias falsas o también conocidas como "deepfakes o desinformación" generadas por la inteligencia artificial, en donde el autor advierte que la capacidad que tienen las máquinas para crear contenido que parece real es una desventaja democrática enorme que incluso puede desestabilizar sociedades enteras.

A partir de los aportes de diversos autores, las ventajas del uso de la IA en empresas y en el mundo como tal, se sintetizan de la siguiente manera:

Tabla 3. *Ventajas y desventajas del uso de la IA*

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Facilita la toma de decisiones	Dependencia tecnológica
Reduce la incertidumbre	Disminución de la capacidad cognitiva
Incrementa la productividad	Pérdida del pensamiento crítico
Automatiza procesos y tareas	Toma de decisiones sesgadas o incorrectas
Reduce errores operativos	Reducción del juicio profesional
Optimiza recursos	Desinformación masiva
Genera ventajas competitivas	Desplazamiento laboral
Analiza grandes volúmenes de información	Impacto en la educación y aprendizaje

Nota: Resumen propio de ventajas y desventajas de la Inteligencia Artificial

2.2. Toma de decisiones estratégicas

2.2.1 Concepto de toma de decisiones

La toma de decisiones constituye uno de los procesos fundamentales dentro de la administración y del funcionamiento de las organizaciones como tal, ya que a través de ella se orientan las acciones y estrategias que permiten alcanzar los objetivos establecidos.

En términos generales, decidir implica seleccionar una alternativa entre varias opciones posibles, tomando en cuenta y considerando información disponible, criterios y objetivos previamente definidos.

De acuerdo con Simon (1947), la toma de decisiones es el núcleo de la actividad administrativa, puesto que toda acción dentro de una organización se origina a partir de una elección. Simon introduce el concepto de "racionalidad limitada", en donde comenta que las personas tenemos una capacidad mental limitada para procesar toda la información disponible, lo que nos impide encontrar siempre la solución óptima. Además, el proceso decisorio para el autor no es un acto único, sino una cadena compleja en donde "La tarea de la decisión implica tres etapas que son: la búsqueda de ocasiones en las cuales tomar una decisión; la búsqueda de posibles cursos de acción; y la elección entre cursos de acción" (p.81), lo que nos indica que gran parte del trabajo administrativo consiste en identificar cuándo es necesario actuar y qué opciones existen antes de elegir.

Por otra parte, encontramos a quienes definen la toma de decisiones como el motor que impulsa las cuatro funciones de la gerencia que es el planear, organizar, dirigir y controlar, en donde en su texto afirman que: "Tomar decisiones es la esencia de la administración, es lo que los gerentes hacen o evitan hacer cuando planean, organizan, dirigen y controlan" (Robbins y Coulter, 2014). Esto significa que incluso la omisión o la falta de acción es, en sí misma, una decisión que impacta el rumbo de la compañía y la productividad de los empleados.

Por último, ambos nos explican que existen diferentes estilos de toma de decisiones, en donde algunos gerentes son muy analíticos y lógicos, mientras que otros confían más en su intuición y experiencias pasadas. Sin embargo, lo importante, según ellos, es entender que la decisión perfecta rara vez existe, aquello que sí existe es una decisión bien fundamentada que se adapta a las condiciones del momento y que puede ser ajustada si los resultados no son los esperados (Robbins y Coulter, 2014).

Chiavenato (2006), define la toma de decisiones como un proceso de transformación, en donde el administrador recibe información del entorno, la procesa y la convierte en una acción concreta. Este autor enfatiza que este proceso es subjetivo, ya que depende de cómo cada persona percibe la realidad y los problemas de la empresa, al igual que es una elección racional entre alternativas, pero siempre orientada a un fin.

Ahora, en cuanto al contexto organizacional, la toma de decisiones no es un acto semejante u homogéneo, sino un proceso dinámico el cual varía según el nivel jerárquico y el alcance de las metas.

2.2.2 Tipos de decisiones

En conjunto, los autores previamente mencionados sostienen que la eficacia de una organización depende de cómo se articulan las decisiones en tres dimensiones fundamentales que son las operativas, las tácticas y las estratégicas.

Comenzando por las decisiones operativas, estas se sitúan en la base de la pirámide organizacional, es decir, en los niveles más bajos de la organización y representan la ejecución cotidiana. Este tipo de decisiones son altamente estructuradas, repetitivas y de corto plazo cuyo fin es asegurar que las tareas rutinarias se cumplan con eficiencia.

En este nivel como lo comenta Simon (1947), la incertidumbre es menor porque existen reglas y procedimientos claros que guían la elección del individuo, permitiendo que la operación fluya sin necesidad de un análisis exhaustivo en cada paso.

Continuando con las decisiones tácticas, las mismas que se encuentran ubicadas en el nivel intermedio, funcionan como el puente entre la visión global y la acción local. Dichas decisiones tienen un horizonte de mediano plazo y se centran en la asignación eficiente de recursos y la coordinación de departamentos de la organización.

Aquí, el proceso de decisión que nos comenta Robbins y Coulter (2014), cobra gran relevancia, ya que requiere que los mandos medios estimen criterios y evalúen alternativas para traducir los grandes planes en objetivos departamentales tangibles.

Finalmente, aquellas decisiones que representan el nivel más alto de responsabilidad y son tomadas por la alta dirección son las estratégicas. Estas decisiones definen el rumbo, la competitividad y la sostenibilidad de la empresa a largo plazo. Al estar orientadas al futuro, enfrentan un alto grado de incertidumbre y complejidad.

Según Chiavenato (2006), estas decisiones son sistémicas, ya que un cambio en la estrategia afecta a toda la organización y su relación con el entorno.

En este contexto, en el mundo actual, la toma de decisiones estratégicas ha adquirido una relevancia crítica, ya que la integración de herramientas tecnológicas, como lo es la inteligencia artificial, no reemplaza el criterio humano, sino que actúa como un soporte para mitigar la racionalidad limitada.

En cuanto a entornos volátiles, competitivos y cambiantes, la capacidad del administrador para combinar el análisis de datos masivos con la visión estratégica es lo que garantiza que la organización no solo sobreviva, sino que prospere, transformando la incertidumbre en una ventaja competitiva sostenible (Simon, 1947).

2.3.Relación entre inteligencia artificial y toma de decisiones

La incorporación de la inteligencia artificial en las organizaciones ha permitido que las decisiones se fundamenten cada vez más en datos, contribuyendo así a mejorar la precisión y eficiencia en distintos niveles de gestión.

En este sentido, el uso de la inteligencia artificial no solo optimiza el acceso a la información, sino que también transforma la forma en la que se estructura el proceso decisional dentro de las empresas.

De esta manera y con este contexto Shrestha et al. (2019), nos comentan que la IA está modificando las estructuras de toma de decisiones en las organizaciones al momento de redistribuir la información y el conocimiento, permitiendo que dichas decisiones se tomen de una manera más ágil y basada en evidencia, reduciendo así la dependencia de la intuición. Asimismo, su estudio destaca que la implementación de estas tecnologías también impacta y genera cambios en los roles de las organizaciones, en donde los tomadores de decisiones pasan de ser generadores de información a desempeñar un papel más orientado a la interpretación y validación de los resultados obtenidos mediante sistemas inteligentes.

Mediante otro punto de vista Jarrahi (2018), plantea que la relación que existe entre la inteligencia artificial y la toma de decisiones debe entenderse como un proceso de colaboración, al cual lo ha denominado como la “simbiosis humano - IA”, en donde nos da a entender que estas herramientas tecnológicas aportan capacidad analítica y procesamiento de datos, mientras que los seres humanos contribuyen con experiencia, criterio y comprensión del contexto, en donde esta interacción humano e IA, permite que las decisiones que se toman en las organizaciones sean mucho más completas, ya que integran tanto el análisis técnico como el juicio profesional, evidenciando también que la IA complementa, más no sustituye las capacidades humanas en la toma de decisiones.

Si nos enfocamos más en el ámbito de las empresas comerciales los autores Huang y Rust (2021), destacan que la inteligencia artificial facilita la toma de decisiones

estratégicas al permitir el análisis del comportamiento del cliente, la identificación de patrones y la anticipación de tendencias del mercado. Esto contribuye de tal manera en la que las organizaciones puedan tomar decisiones más informadas y orientadas a mejorar su competitividad. Sin embargo, los autores también señalan que, si bien la IA puede asumir funciones analíticas, las decisiones estratégicas continúan requiriendo intervención humana, especialmente en aspectos relacionados con el juicio, la creatividad y la ética.

Mediante varios puntos de vista y de manera conjunta, estos aportes evidencian que la inteligencia artificial se ha convertido en una herramienta clave dentro del proceso de la toma de decisiones en las organizaciones, especialmente al mejorar la calidad del análisis y facilitar el acceso a información relevante. Sin embargo, su efectividad depende de la manera en la que los tomadores de decisiones la utilizan, así como también, de la capacidad que existe para integrar de una manera correcta y adecuada el uso de la tecnología con el criterio humano.

De esta manera, la relación existente entre la inteligencia artificial y la toma de decisiones se categoriza como un proceso dinámico y complementario, en donde ambos elementos interactúan en conjunto para alcanzar mejores resultados en el ámbito empresarial.

2.4.Empresas comerciales

2.4.1 Concepto y características de las empresas comerciales

Entendamos por empresa comercial a aquella organización cuya actividad principal consiste en la compra y venta de bienes, sin realizar transformaciones sustanciales sobre los mismos, con el objetivo de generar ingresos mediante su intermediación en el mercado. De esta manera, estas entidades se caracterizan por participar en actividades de intercambio económico, actuando como vínculo entre productores y consumidores, ya que, como se establece en su normativa, se dedican fundamentalmente a la comercialización de bienes en el mercado (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, s.f.).

Una vez conocido el concepto de las empresas comerciales, podemos distinguir sus características. Estas empresas se caracterizan principalmente por desarrollar

actividades de intermediación en el mercado, es decir que adquieren ciertos bienes para posteriormente venderlos sin realizar transformaciones significativas en los mismos.

En este sentido, plataformas señalan que este tipo de empresas se enfocan en la compra y venta de productos con el objetivo de generar valor a través de la distribución, destacando que su función principal es la comercialización de bienes dentro del mercado (Economipedia, s.f.).

De igual manera la UNIR (2026), indica que estas organizaciones actúan como intermediarias entre productores y consumidores, lo que facilita el acceso a los productos, al igual que contribuye al dinamismo económico, entendiéndose por este como la capacidad que tiene una economía de adaptarse, crecer e innovar.

Por otra parte, desde una perspectiva más estratégica, las empresas comerciales se caracterizan por estar muy enfocadas en el cliente y en el mercado, ya que su funcionamiento depende directamente de lo que las personas necesitan, buscan y consumen.

En este sentido Kotler y Keller (2012), explican que las organizaciones orientadas al mercado tienen como prioridad comprender y satisfacer las necesidades de los consumidores, buscando generar cada vez más valor a través del intercambio de bienes y servicios. Esto significa que las empresas comerciales no pueden mantenerse estáticas, sino que deben saber adaptarse a los cambios en cuanto a las preferencias del cliente, a lo que ocurra en el mercado y con ello, saber tomar decisiones estratégicas las cuales les permitan seguir siendo competitivas.

Desde otro punto de vista en un enfoque más administrativo autores como Chiavenato (2006), comenta que toda organización incluyendo a las empresas comerciales, funcionan como un sistema organizado en el que se combinan recursos humanos, financieros y materiales para alcanzar ciertos objetivos.

Bajo este contexto podemos conocer que este tipo de empresas no se limitan únicamente a comprar y vender productos, sino que también necesitan planificar sus actividades, organizar sus recursos y llevar un control adecuado de sus procesos para operar de manera eficiente, así como lo menciona el autor, las organizaciones buscan “la utilización eficiente de los recursos para lograr objetivos”, lo que demuestra la

importancia de gestionar correctamente cada una de sus actividades comerciales (Chiavenato, 2006).

Mediante los distintos puntos de vista, podemos entender que las empresas comerciales se caracterizan principalmente por la compra y venta de bienes, en donde buscan principalmente actuar como intermediarios en el mercado, enfocarse en las necesidades de los clientes, buscar generar rentabilidad y gestionar sus recursos de manera eficiente.

Además, en la actualidad, estos procesos se vuelven aún más relevantes debido a la incorporación de herramientas tecnológicas, como lo es la inteligencia artificial, la mima que poco a poco comienza a influir en la forma en que se gestionan y toman decisiones dentro de estas organizaciones.

2.4.2 Uso de herramientas tecnológicas en empresas comerciales

En la actualidad, las empresas comerciales han incorporado y continúan incorporando diversas herramientas tecnológicas basadas en inteligencia artificial con el objetivo de optimizar sus procesos y mejorar la toma de decisiones, en donde dichas tecnologías permiten a las organizaciones analizar grandes volúmenes de información, automatizar tareas y comprender mejor el comportamiento del mercado.

De acuerdo con McKinsey y Company (2025), el uso de inteligencia artificial en las organizaciones ha evolucionado significativamente con el paso del tiempo, evolucionando desde el uso de aplicaciones básicas, hasta sistemas más avanzados como los son los agentes inteligentes, entendiéndose por ellos a aquellos que permiten automatizar procesos y apoyar la toma de decisiones estratégicas. En este sentido, se destaca que la inteligencia artificial impulsa la innovación y transformación dentro de las empresas, generando cambios importantes en la forma en la que operan.

Mediante una perspectiva más aplicada IBM (s.f.), señala que se hace uso de la inteligencia artificial en los negocios principalmente para analizar datos, mejorar la eficiencia operativa y apoyar procesos de decisión. Entre las herramientas más utilizadas dentro de las organizaciones podemos encontrar a los sistemas de aprendizaje automático o también conocidos como machine learning, los asistentes virtuales y los sistemas de automatización, los mismos que permiten a las empresas identificar patrones, predecir comportamientos e incluso responder de una manera más rápida y ágil en cuanto a las

necesidades del mercado se refiere. Esto resulta especialmente útil en empresas comerciales, en donde la información y la rapidez en la toma de decisiones son factores clave para mantenerse competitivos dentro de cada mercado.

Desde otro punto de vista el Grupo BBVA (2024), comenta que la inteligencia artificial se ha convertido en una tecnología capaz de transformar la forma en la que las organizaciones gestionan sus actividades, debido a que esta herramienta ayuda y permite procesar información de manera más rápida y precisa que los métodos tradicionales, de igual manera, según esta entidad, la IA facilita tareas como el análisis de clientes, la personalización de productos y la optimización de procesos, lo que contribuye a mejorar la eficiencia y la calidad de las decisiones empresariales.

Mediante estos puntos de vista en conjunto, podemos afirmar que el uso de herramientas tecnológicas en empresas comerciales, especialmente aquellas basadas en inteligencia artificial, responde a la necesidad de adaptarse a un entorno cada vez más dinámico y competitivo, en donde dichas herramientas permite a las organizaciones mejorar el análisis de información, optimizar sus procesos y apoyar la toma de decisiones, sin embargo, su impacto dependerá de la forma en que sean utilizadas por los tomadores de decisiones, lo cual resulta fundamental en el contexto de esta investigación.

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1.Enfoque y tipo de la investigación

La presente investigación se desarrolla mediante un enfoque de carácter cuantitativo, ya que se encuentra orientada a la recolección y el análisis de datos de carácter numérico con el fin de identificar y analizar la relación que existe entre el uso de la inteligencia artificial y la toma de decisiones en empresas comerciales del sector Quito Norte, específicamente en la parroquia de Iñaquito.

Con respecto al tipo de estudio, la investigación es de carácter descriptivo y correlacional. Es de carácter descriptivo ya que busca identificar el uso de la inteligencia artificial, su aplicación y relevancia de la misma en el proceso de toma de decisiones dentro del ámbito empresarial. De igual manera es correlacional, ya que busca analizar la relación que existe entre el uso de dichas herramientas tecnológicas y la toma de decisiones.

3.2.Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de los datos en la presente investigación se optó por hacer uso de la técnica de la encuesta, ya que permitirá obtener información directa de los actores clave, al igual que, al ser una investigación de carácter cuantitativo, esta técnica es ideal para medir con precisión las variables de estudio previamente tratadas, centrándose en el impacto que tiene la inteligencia artificial en las decisiones empresariales.

Por otro lado, como instrumento para la recolección de datos se utilizará un cuestionario estructurado, el cual contendrá preguntas cerradas y afirmaciones elaboradas bajo una escala de Likert. Este cuestionario será aplicado a todas aquellas personas de interés con el fin de conocer su experiencia y percepción sobre la inteligencia artificial en el entorno laboral, al igual que busca identificar la percepción de los participantes acerca de los beneficios, riesgos y lineamientos organizacionales relacionados con el uso de la IA en las empresas.

Por último, la aplicación de esta encuesta será de manera digital, permitiendo así una mayor accesibilidad, alcance y facilidad en cuanto a la recolección de datos se refiere, los mismos que serán procesados y analizados mediante el uso de técnicas de la estadística descriptiva.

3.3.Población y muestra

La población de estudio se encuentra conformada por 254 personas de interés, específicamente del sector Quito Norte, en la parroquia de Iñaquito.

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula para una población finita, considerando un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5%, probabilidad de éxito y fracaso del 50%, dando como resultado una muestra de 153 participantes de interés, a quienes se los seleccionó mediante la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia, tomando en cuenta su accesibilidad y disponibilidad en distintas empresas del sector previamente estipulado.

Fórmula para calcular el tamaño de la muestra en una población finita:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

En donde:

Tabla 4. *Indicadores para determinar la muestra*

DESCRIPCIÓN	SÍMBOLO	VALOR
Tamaño de la población	N	254
Distribución normal estandarizada	Z	1.96
Error de la muestra	e	0.05
Probabilidad de éxito	p	0.50
Probabilidad de fracaso	q	0.50

Nota: Tratándose de una población finita, se utiliza los indicadores de la tabla para encontrar la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 254}{(0.05)^2 * (254-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$\boldsymbol{n = 153}$$

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Perfil de los encuestados

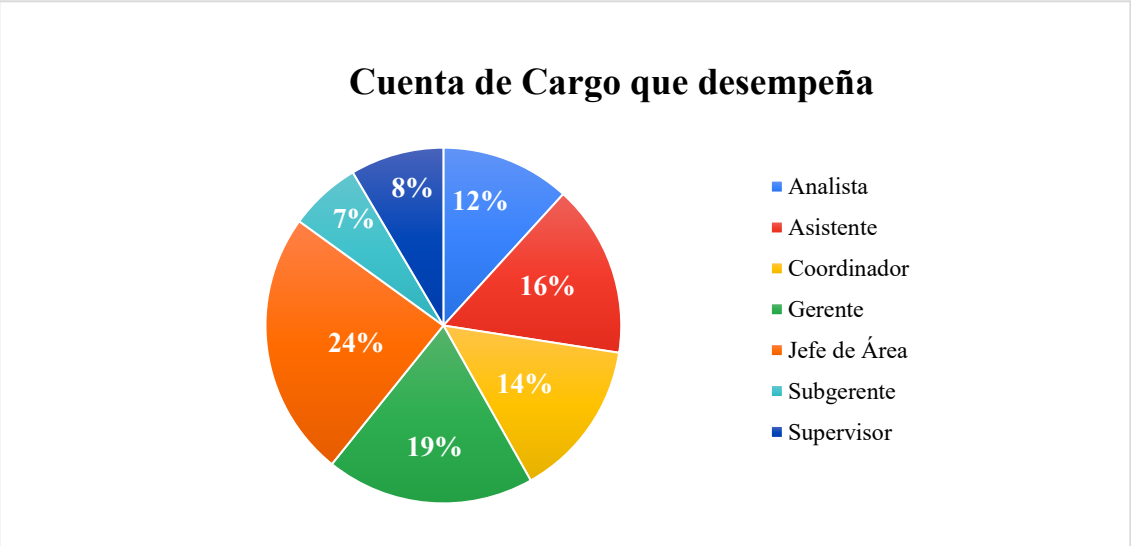


Figura 1. Cargos de los encuestados

Los resultados obtenidos evidencian que la encuesta fue aplicada a colaboradores y personal de interés perteneciente a distintos niveles organizacionales dentro de las empresas comerciales. Entre los cargos considerados en la pregunta encontramos: gerentes, subgerentes, jefes de área, coordinadores, supervisores, analistas y asistentes.

Dicho esto, los resultados de las encuestas válidas reflejan una participación mayoritaria del cargo de jefes de área, representando el 24% de los encuestados, seguido del cargo de gerentes con un 19% y los asistentes con un 16%. De igual manera, participaron coordinadores con un 14%, analistas con un 12%, supervisores con un 8% y subgerentes con un 7%. Estos resultados evidencian que gran parte de los participantes mantienen funciones relacionadas con actividades administrativas, supervisión, análisis y, sobre todo, toma de decisiones dentro de las organizaciones.

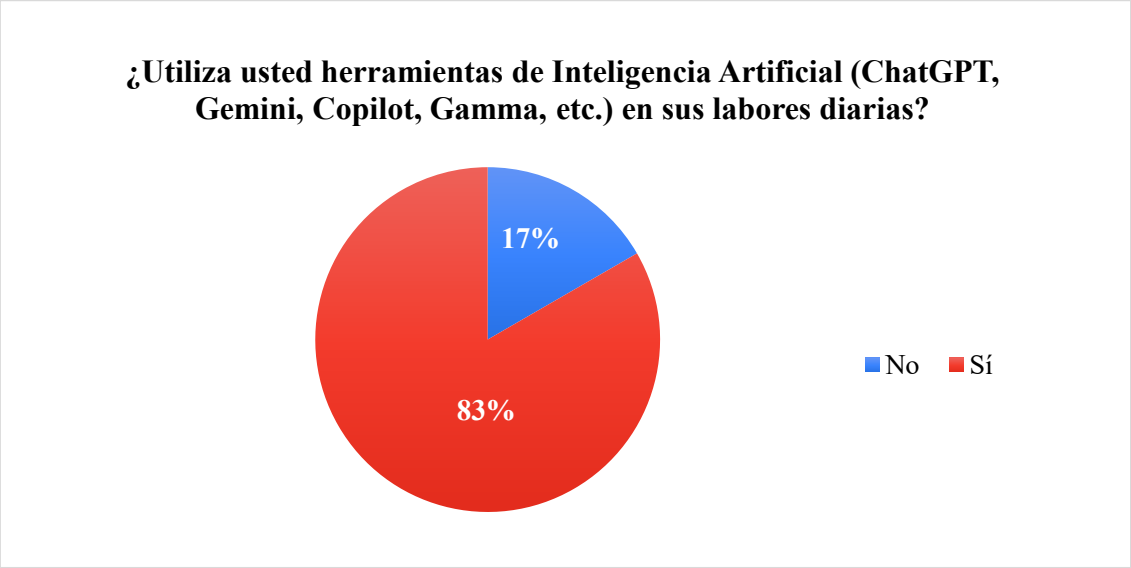


Figura 2. Uso de herramientas de Inteligencia Artificial

Con respecto al uso de herramientas de Inteligencia Artificial dentro de las actividades laborales de los encuestados, los resultados evidencian una alta presencia de estas tecnologías en el entorno empresarial.

Del total de encuestas, el 83% de los participantes indicó que hace uso de IA como ChatGPT, Gemini, Copilot, Gamma, por nombrar algunos, en sus labores diarias, mientras que únicamente el 17% indicó que no hace uso de este tipo de herramientas.

Mediante estos resultados podemos observar también que la Inteligencia Artificial se encuentra cada vez más integrada en las actividades desarrolladas dentro de las organizaciones, demostrando que sus colaboradores incorporan estas herramientas como parte de sus actividades laborales habituales.

4.2. Frecuencia y Herramientas de uso

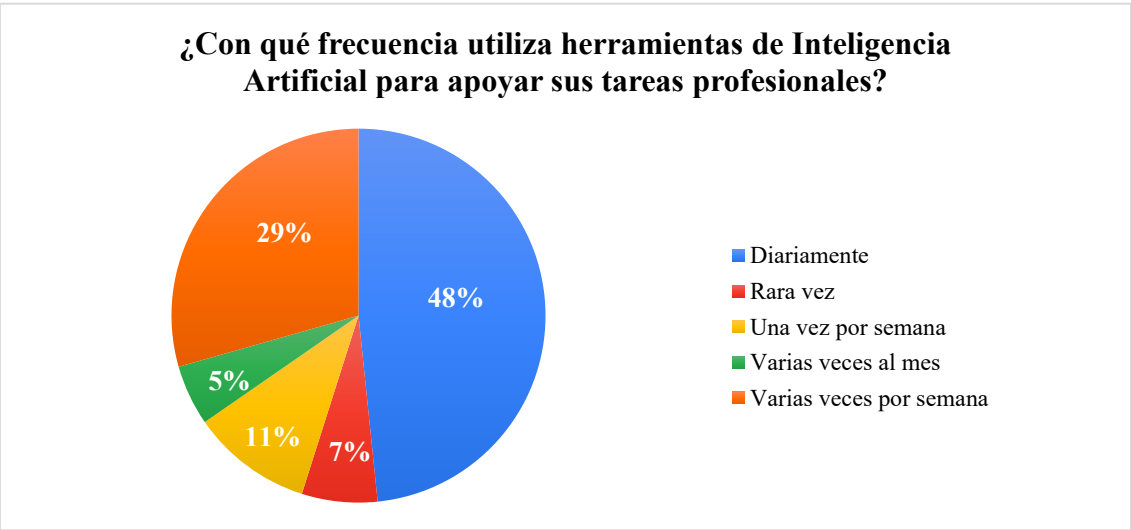


Figura 3. Frecuencia de uso

En cuanto a la frecuencia de uso de herramientas de Inteligencia Artificial para apoyar las tareas profesionales, los resultados obtenidos reflejan que el 48% utiliza IA diariamente, mientras que el 29% indicó hacerlo varias veces por semana. Por otro lado, se encuentra la minoría de encuestados, quienes el 11% de ellos la utilizan una vez por semana, el 5% lo hace varias veces al mes y únicamente el 7% indicó hacer uso de estas herramientas rara vez.

Mediante estos resultados podemos evidenciar que la Inteligencia Artificial se ha convertido en una herramienta de apoyo frecuente dentro de las actividades laborales de quienes conforman las organizaciones. Al momento en el que la mayoría de los encuestados indica que utiliza estas herramientas diariamente y varias veces por semana, demuestra e indica que su implementación ya forma parte de los procesos habituales de trabajo.

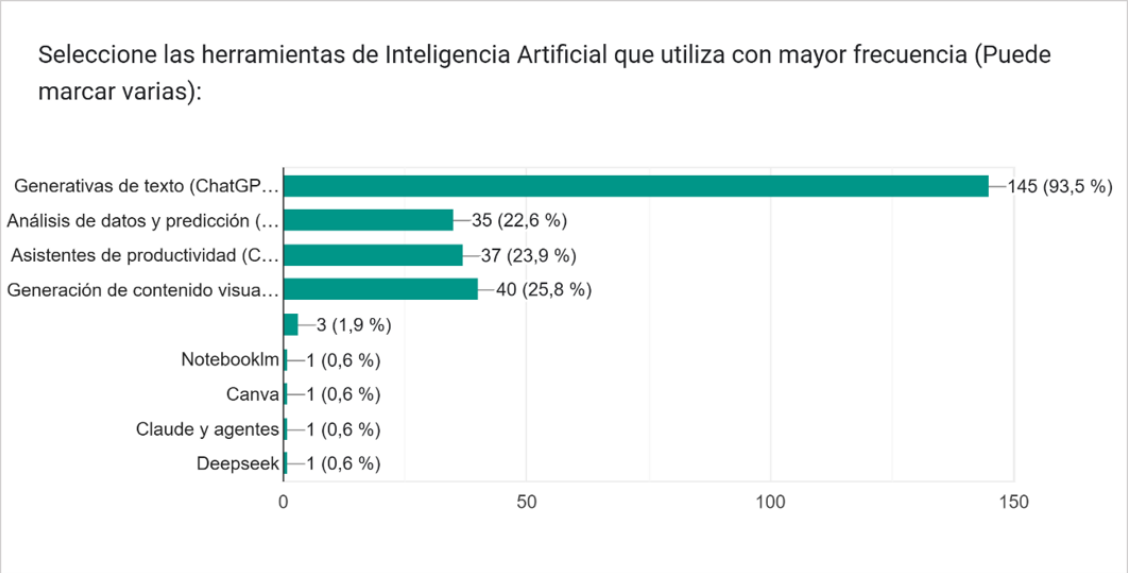


Figura 4. Tipos de IA que se utilizan

Los resultados obtenidos de la pregunta reflejan una clara preferencia por las herramientas de Inteligencia Artificial generativas de texto, ya que el 93,5% de los participantes señaló hacer uso de IA's como ChatGPT, Claude AI o Gemini con mayor frecuencia. Esto indica que este tipo de herramientas se han convertido en las más accesibles y utilizadas dentro del entorno laboral en las empresas comerciales encuestadas, especialmente para aquellas

actividades relacionadas con la generación de ideas, redacción de grandes volúmenes de información, análisis de la misma, consultas y optimización de tareas rutinarias o diarias.

En comparación, aquellas herramientas que se enfocan en el análisis de datos y predicción obtuvieron un 22,6%, los asistentes de productividad con un 23,9% y las plataformas de generación de contenido visual o multimedia con un 25,8%. Con estos resultados identificamos que, aunque existen distintos tipos de Inteligencias Artificiales aplicados al ámbito empresarial, su nivel de uso e implementación todavía es menor significativamente frente a las herramientas conversacionales o generativas de texto, lo que puede ocurrir principalmente por factores como facilidad de uso, accesibilidad, o simplemente necesidades específicas.

4.3. Uso de la IA en los Procesos de Decisión

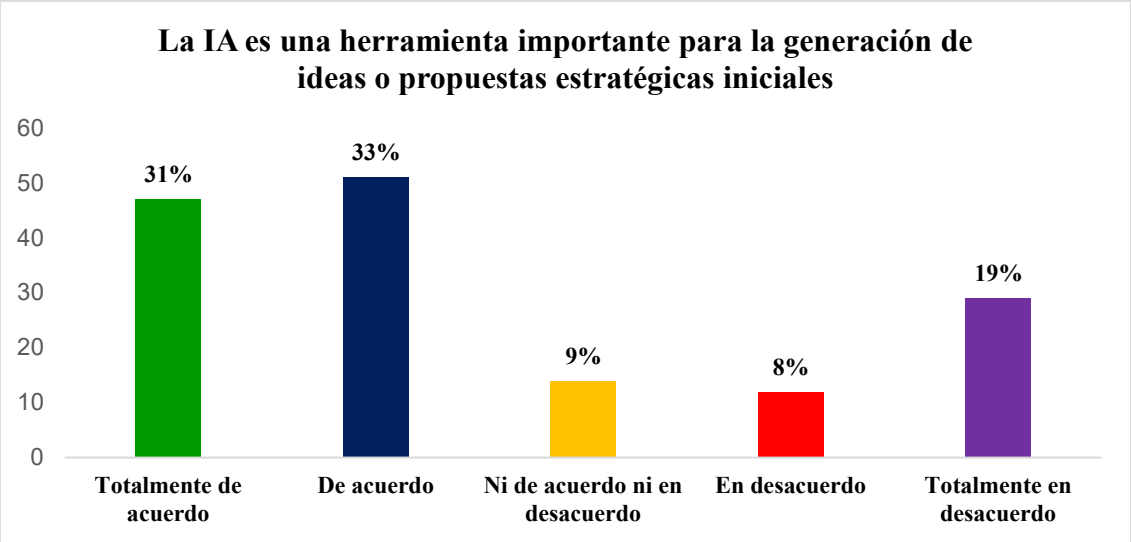


Figura 5. Importancia para generación de ideas

En este apartado de Likert, con respecto a la primera pregunta relacionada con la utilización de la IA como un apoyo para la generación de ideas o propuestas de estrategia, los resultados obtenidos reflejan una percepción mayormente positiva por parte de las personas encuestadas.

Del total de participantes, el 33% de ellos manifiestan que están de acuerdo con este supuesto y 31% de ellos totalmente de acuerdo con que la Inteligencia Artificial es considerada como una herramienta importante dentro de este tipo de procesos. Por otro lado, tenemos a un 9% de encuestados que se mostraron neutrales, mientras que el 8% se encuentran en desacuerdo y el 19% totalmente en desacuerdo.

Mediante estos resultados, podemos destacar que una gran parte de tomadores de decisiones consideran que las herramientas de IA aportan valor en diferentes etapas laborales, relacionados con la construcción de alternativas, organización de información e incluso apoyo estratégico, todo esto se encuentra relacionado con aquella capacidad que poseen estas herramientas para generar resumir grandes volúmenes de información, generar ideas, analizar datos en tiempo real y demás ventajas que ya hemos visto durante la investigación.

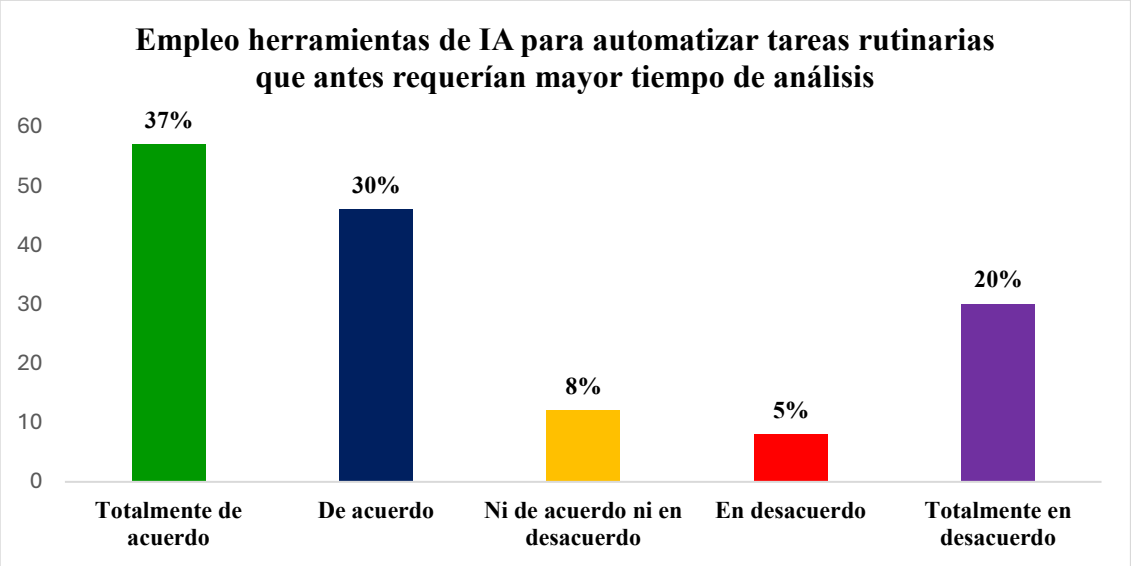


Figura 6. Empleo de la IA para procesos rutinarios

En cuanto al uso de herramientas de IA para automatizar tareas rutinarias, los resultados muestran una percepción favorable por parte de los encuestados, en donde del total de participantes, un 37% personas indicaron estar totalmente de acuerdo y el 30% de ellos de acuerdo con el supuesto. Por otra parte, tenemos a 8% encuestados que se mantuvieron neutrales, mientras que un 5% señalaron estar en desacuerdo y el 20% en total desacuerdo con la afirmación.

Estos resultados dejan como evidencia y observación que una gran parte de encuestados reconocen que la IA contribuye de manera significativa a optimizar tiempos y agilizar actividades y reducir el tiempo que anteriormente se destinaba a tareas repetitivas, modificando así incluso la dinámica de los trabajos dentro de las organizaciones. De esta forma también se permite que los colaboradores logren dedicar más tiempo a procesos y actividades que generen un mayor valor estratégico dentro del entorno organizacional.

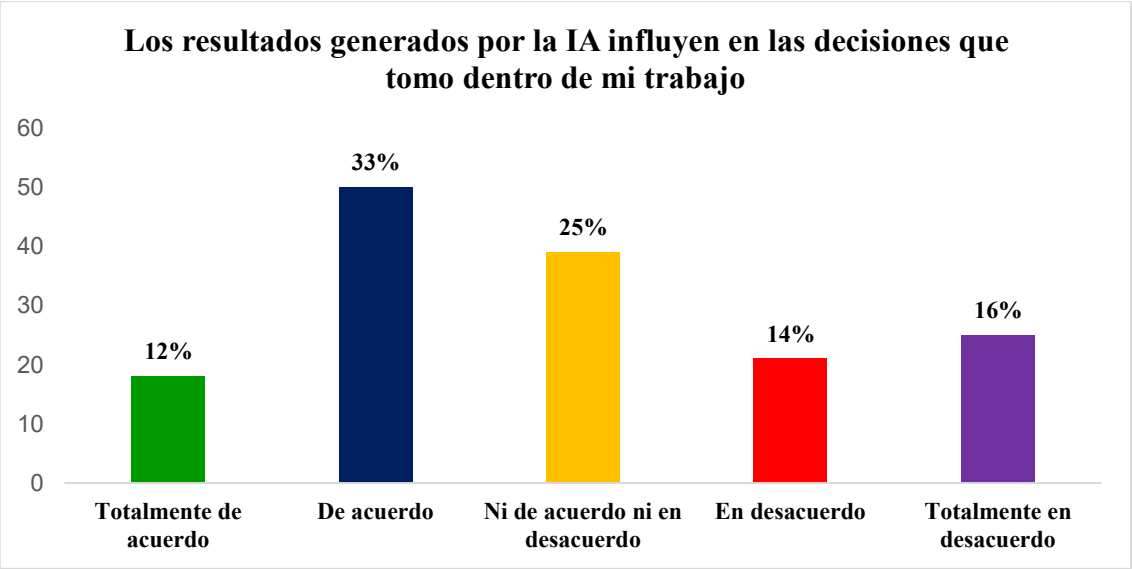


Figura 7. Influencia de la IA en decisiones

Por parte de la influencia que tienen los resultados generados por la Inteligencia Artificial dentro de las decisiones que se toman en un entorno laboral, los resultados reflejan una tendencia mayoritariamente positiva, aunque opiniones más divididas en comparación con afirmaciones anteriores. De esta manera, un 33% de encuestados manifiestan estar de acuerdo y un 12% totalmente de acuerdo con que la afirmación. Por otro lado, está el 25% de personas las cuales se mantuvieron neutrales, mientras que 14% de ellas indican estar en desacuerdo y el 16% totalmente en desacuerdo.

Estos resultados demuestran que existe una relación directa entre el uso de la Inteligencia Artificial y la toma de decisiones dentro de las empresas comerciales, ya que una gran parte de tomadores de decisiones hace uso de la información generada por estas herramientas como apoyo de sus actividades, en donde dicha información forma parte e influye directamente con las decisiones que se toman en diferentes niveles de las organizaciones.

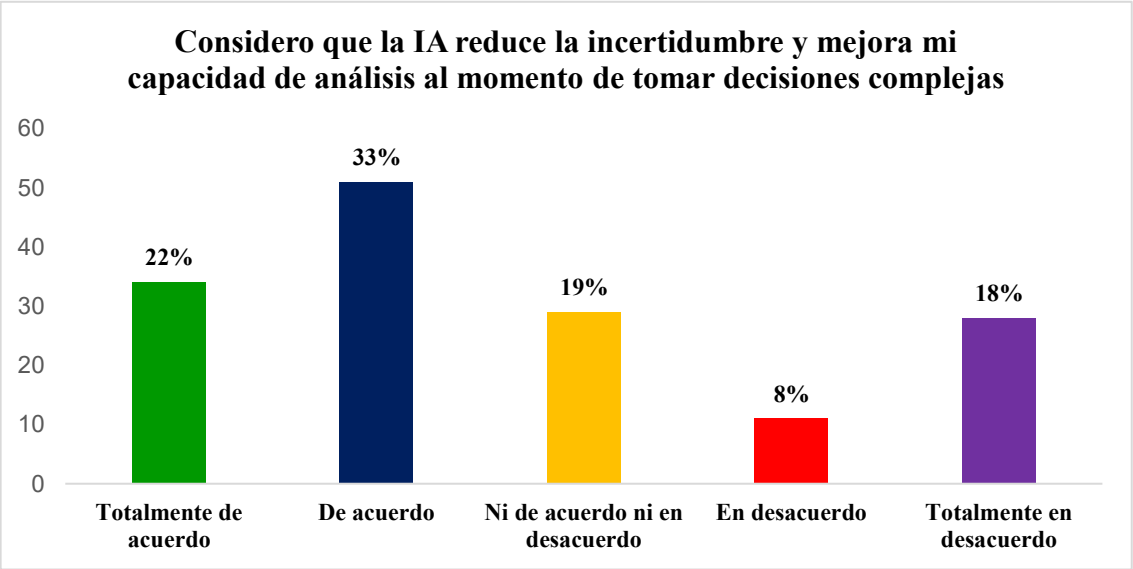


Figura 8. IA y la incertidumbre

Los datos obtenidos de esta afirmación sobre la percepción de que la Inteligencia Artificial reduce la incertidumbre y mejora la capacidad de análisis al momento de tomar decisiones complejas reflejan una valoración positiva por parte de los encuestados, en donde 33% de las personas se encuentran de acuerdo y 22% totalmente de acuerdo, sin embargo, 19% de ellos mantienen una opinión neutral, mientras que un 8% indican estar en desacuerdo y 18% en total desacuerdo. Estos resultados indican que una gran parte considera que la IA ayuda a disminuir el nivel de duda, inseguridad o incertidumbre que puede presentarse al momento de enfrentar situaciones complejas dentro del entorno empresarial.

Sin embargo, también podemos encontrar que una gran parte de ellos mantiene una opinión neutral o incluso negativa, lo que podría indicar que esta duda, inseguridad o incertidumbre no desaparece completamente con el uso de estas herramientas. Esto puede ocurrir porque si bien es cierto que la IA proporciona información útil, las decisiones empresariales continúan dependiendo de fatores humanos como lo es la experiencia, el criterio profesional y la capacidad que tenemos para interpretar diferentes situaciones y contextos en los que nos encontramos.

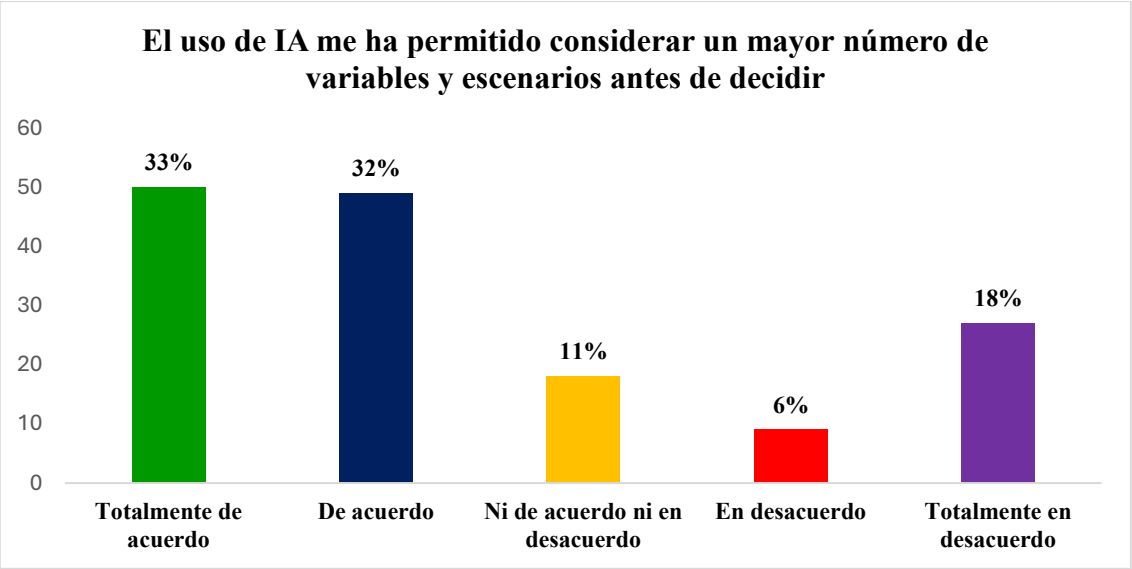


Figura 9. Variables y escenarios que permite considerar la IA

En cuanto a la capacidad que tiene la IA para permitir un análisis más amplio ya sea de variables o incluso escenarios antes de tomar decisiones, los datos obtenidos reflejan una percepción sumamente favorable y positiva, siendo así que el 33% de encuestados indican estar totalmente de acuerdo, 32% de ellos de acuerdo con que estas herramientas les ha permitido considerar un mayor número de variables, al igual que visualizar diferentes escenarios posibles antes de decidir. Por otro lado, podemos observar que un 11% de participantes mantienen una posición neutral, 6% se encuentran en desacuerdo y el 18% totalmente en desacuerdo.

Estos datos reflejan que estas herramientas comienzan a fortalecer los procesos de análisis y toma de decisiones ya que permiten comparar escenarios y generar diferentes puntos de vista o perspectivas, ayudando a que los procesos de evaluación sean mucho más completos antes de tomar una decisión.

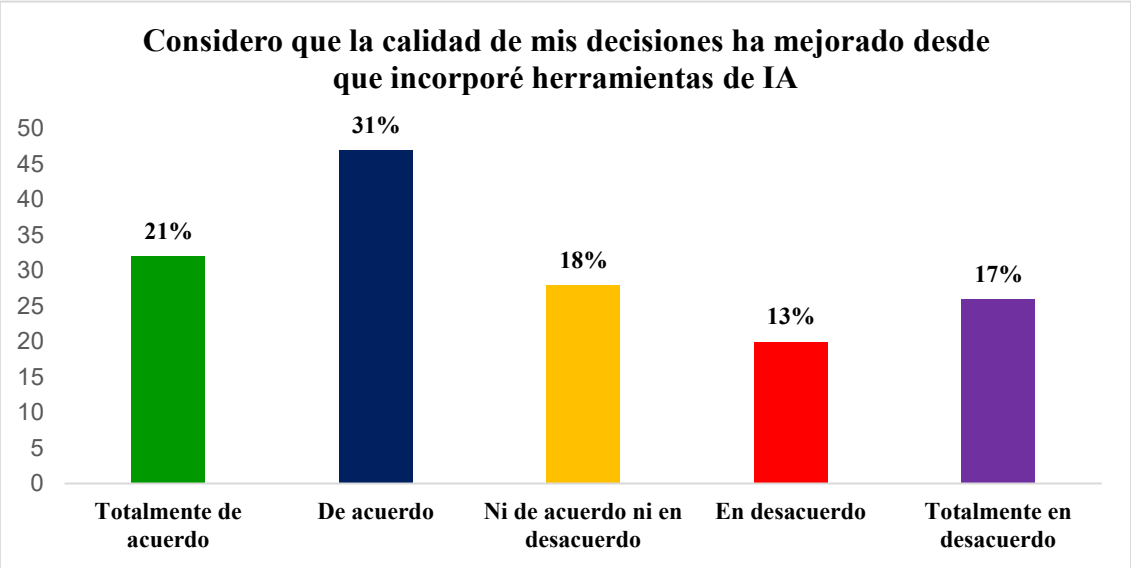


Figura 10. Calidad de decisiones con IA

En relación con la percepción que tienen los encuestados sobre la mejora en la calidad de las decisiones desde la incorporación de Inteligencia Artificial, los resultados evidencian una tendencia mayormente favorable, ya que el 31% se encuentran de acuerdo y el 21% totalmente de acuerdo con la afirmación. Esto refleja que una parte importante de encuestados creen que la IA aporta valor dentro de sus procesos de análisis y toma de decisiones organizacionales. Esto puede ocurrir principalmente por la velocidad en la que estas herramientas proveen información, al igual que evalúan diferentes alternativas.

Sin embargo, se encuentra que el 18% mantuvo una opinión neutral, mientras que el 13% está en desacuerdo y el 17% totalmente en desacuerdo. Esto permite identificar que, aunque muchas personas perciben beneficios en el uso de estas herramientas, todavía existe esa tendencia por mantener el análisis humano, basarse en experiencias profesionales y tomar decisiones mediante el uso del pensamiento crítico personal.

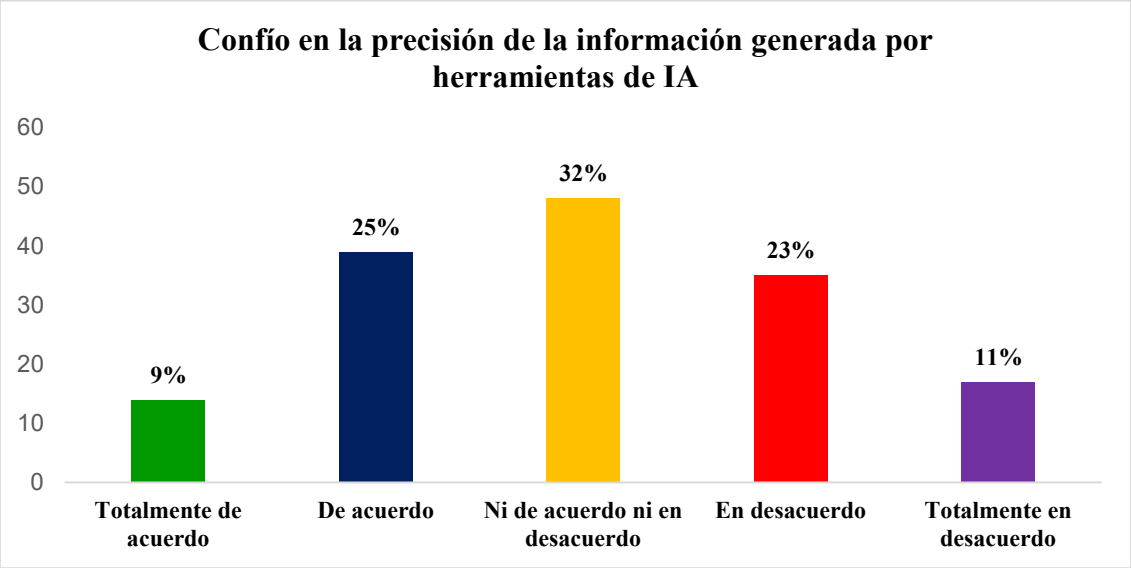


Figura 11. Nivel de confianza con la información proporcionada por IA

Con respecto a la confianza en cuanto a la precisión de la información que brinda la Inteligencia Artificial, podemos observar que hay una percepción dividida en cuanto a los participantes, siendo así que el 25% de los encuestados están de acuerdo y únicamente el 9% de ellos totalmente de acuerdo. Sin embargo, tenemos al 32% que mantuvo una postura neutral, un 23% que se encuentra en desacuerdo y un 11% totalmente en desacuerdo. Con estos datos obtenidos podemos evidenciar que, aunque una gran parte reconoce la utilidad y capacidad de la Inteligencia Artificial para proporcionar información de manera rápida, todavía existe cierto nivel de desconfianza en cuanto a exactitud y confiabilidad de las respuestas generadas por IA, se puede opinar esto por diferentes aspectos como errores de la información, imprecisión de respuestas, sesgos o incluso alucinaciones de la IA, tema que veremos más adelante en otra pregunta de este aspecto.

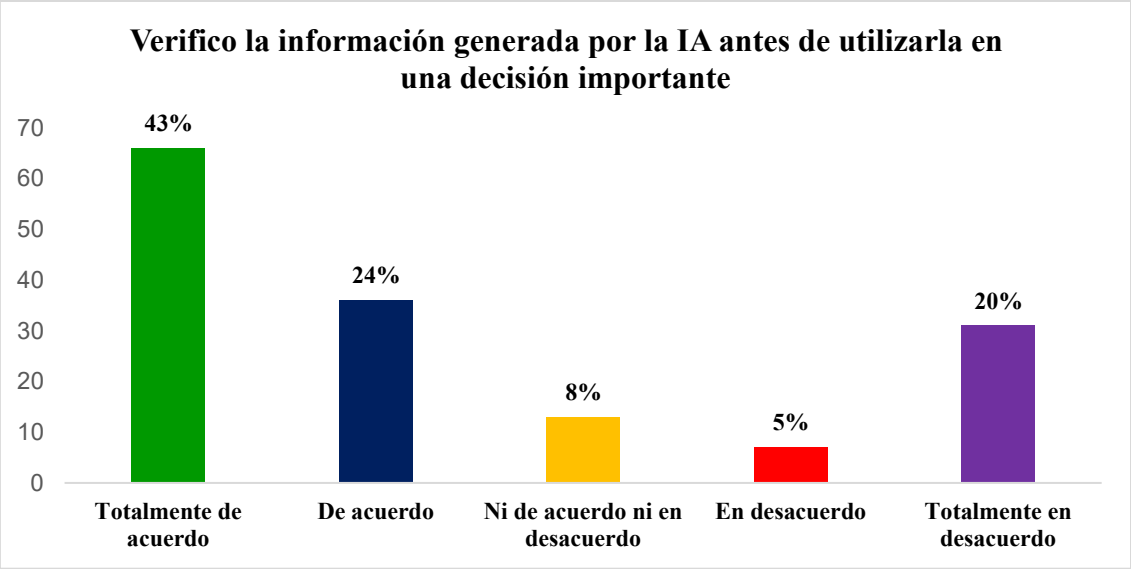


Figura 12. Verificación y análisis humano

En esta afirmación en donde tratamos sobre la verificación de la información generada por herramientas de Inteligencia Artificial antes de usarla en el proceso de toma de decisiones, podemos observar que existe una opinión positiva mayoritariamente. En donde el 43% de los participantes se encuentran totalmente de acuerdo y el 24% de ellos únicamente de acuerdo, lo que refleja que se mantiene una actitud crítica, de supervisión y revisión frente a la información que proporcionan estas herramientas, lo que es bastante relevante, ya que demuestra que muchos colaboradores validan y contrastan la información que obtienen.

Sin embargo, tenemos a un 20% de participantes que se encuentran totalmente en desacuerdo, junto con el 5% en desacuerdo y un 8% quienes se mantuvieron neutrales, con ello observamos que existe un grupo de personas que utiliza la información proporcionada por Inteligencia Artificial con un nivel menor de verificación, contraste o análisis previo, lo que podría reflejarse en un incremento del riesgo de dependencia tecnológica y sobre todo, una afección al pensamiento crítico dentro del entorno laboral.

4.4. Percepciones y Lineamientos sobre el Uso de la IA

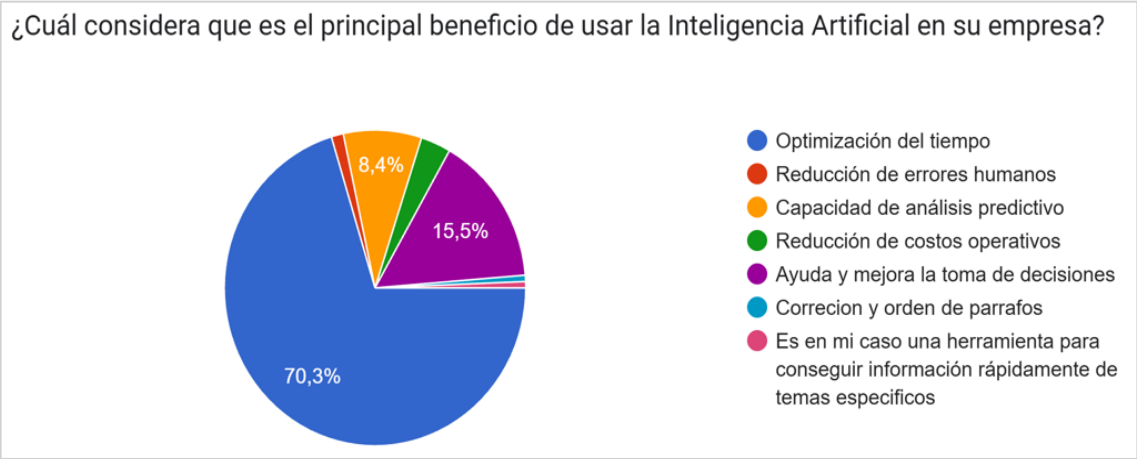


Figura 13. Principal beneficio percibido sobre la IA

Los resultados obtenidos en este apartado reflejan que el principal beneficio percibido por los encuestados dentro de las empresas comerciales es la optimización del tiempo, opción que tiene un 70,3% de elecciones. Esto nos indica que la gran parte de ellos asocia el uso de la Inteligencia Artificial con una mayor rapidez en cuanto a la ejecución de tareas, así como también el acceso inmediato a información y agilización de procesos o actividades, es decir, aspectos y factores que influyen de manera directa en cuando a la productividad y eficiencia de una persona o empresa se refiere.

Por otro lado, tenemos al 15,5% que consideran como principal beneficio la ayuda y mejora en toma de decisiones lo cual es bastante relevante en esta investigación, debido a que evidencia que dichas herramientas son percibidas como un apoyo dentro de los procesos estratégicos y analíticos, reflejando también que la IA cada vez influye más en la manera en que los tomadores de decisiones organizan información, evalúan y construyen alternativas antes de ser decisivos. En contraste, se encuentran las opciones como la reducción de errores humanos con un 1,3% y la reducción de costos operativos con 3,2%, lo que ayuda a identificar que todavía no se percibe a la IA como aquella capaz de generar impactos económicos directos dentro de las organizaciones.

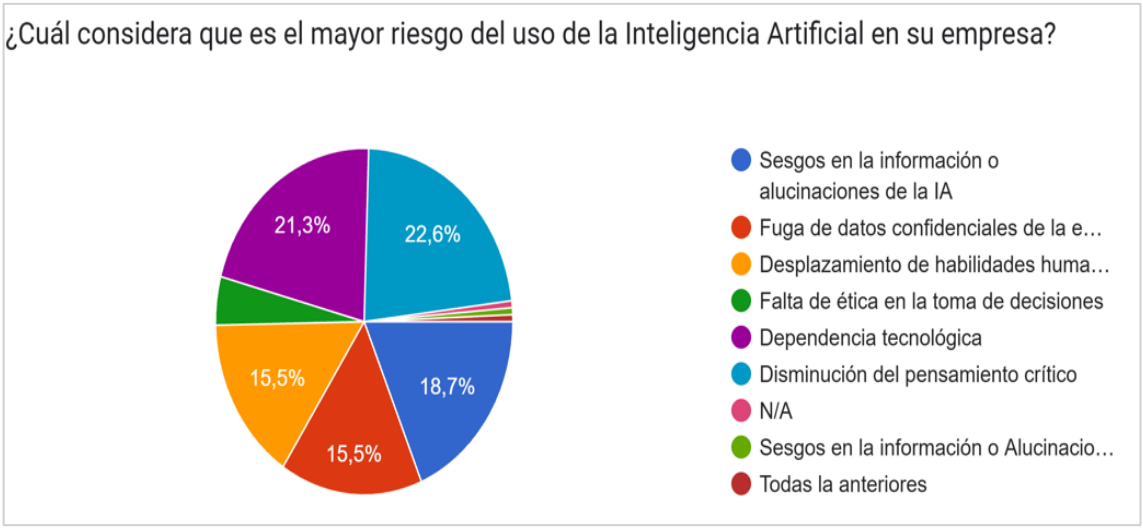


Figura 14. Principal riesgo percibido de la IA

En este apartado, los resultados reflejan que los principales riesgos percibidos por los encuestados frente al uso de la Inteligencia Artificial dentro de las empresas comerciales están relacionados principalmente por la disminución del pensamiento crítico con un 22,6% y la dependencia tecnológica con un 21,3% de votos, mediante lo cual podemos evidenciar que existe una alta preocupación en cuanto al impacto que el uso constante de herramientas de Inteligencia Artificial puede generar en las personas, especialmente sobre su capacidad de análisis, razonamiento y autonomía.

De igual manera y como contraste, tenemos otros riesgos percibidos de menor manera como son los sesgos o alucinaciones de la IA con un 18,7%, fuga de datos confidenciales de las empresas y desplazamiento de habilidades humanas, ambas con un porcentaje del 15,5%. Estos riesgos también son importantes ya que demuestran que las preocupaciones que se tiene en cuanto a la Inteligencia Artificial abarcan aspectos tanto tecnológicos en sí, como organizacionales y humanos. Y es por ello que, de manera conjunta, los resultados indican una necesidad de promover el uso responsable, crítico y supervisado de estas herramientas dentro de las organizaciones.

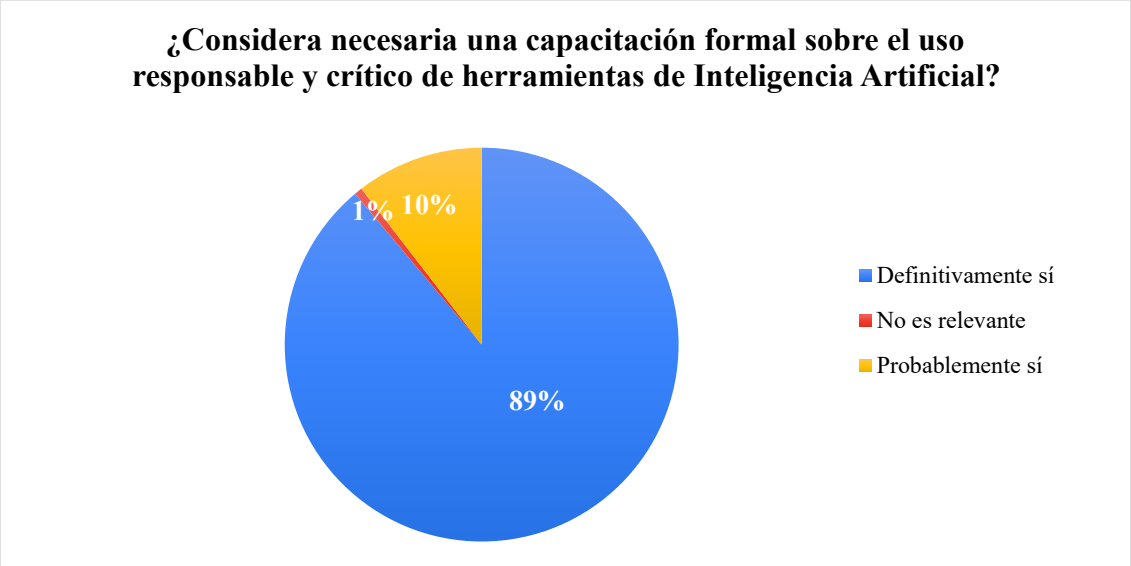


Figura 15. Necesidad de capacitaciones

Por parte de la siguiente pregunta, en donde se consulta la necesidad de recibir capacitación formal acerca del uso responsable y crítico de IA, tenemos los resultados que reflejan una percepción favorable, en donde el 89% de los encuestados considera que definitivamente necesitan este tipo de capacitaciones, mientras que el 10% considera que probablemente lo necesiten, sin embargo, únicamente el 1% señaló que este aspecto no es relevante dentro de su entorno. De esta manera, estos resultados nos brindan un análisis importante a manera de que existe una preocupación frente a posibles riesgos de dependencia, disminución de pensamiento e incluso el uso inadecuado de la información proporcionada por y hacia la Inteligencia Artificial.

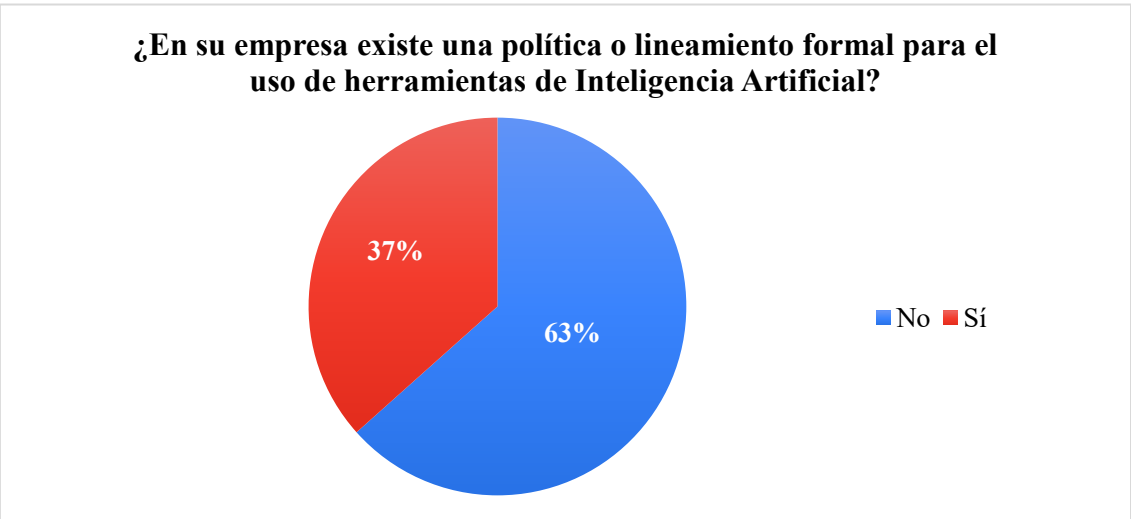


Figura 16. Existencia de políticas o lineamientos en empresas

En cuanto a la existencia de políticas o lineamientos formales para el uso de herramientas de Inteligencia Artificial dentro de las organizaciones, los resultados evidencian una situación preocupante, ya que el 63% de los encuestados dan a conocer que en sus organizaciones no existen políticas o lineamientos relacionados con el uso de la IA, mientras que únicamente el 37% de ellos supo indicar que cuentan con algún tipo de normativa o directriz por parte de sus instituciones.

Mediante estos resultados, podemos observar que, aunque la IA ya es parte del trabajo diario y que tiene influencia en las decisiones que se toman en las organizaciones. Las mismas que usan estas herramientas sin tienen reglas claras o pautas éticas, lo cual resulta peligroso el hecho de trabajar con una guía ya que ello facilita que se dependa más de la tecnología, pudiendo cometer errores con la información e incluso poner en riesgo ciertos datos de carácter confidencial acerca de la organización, personas, estrategias, etc.

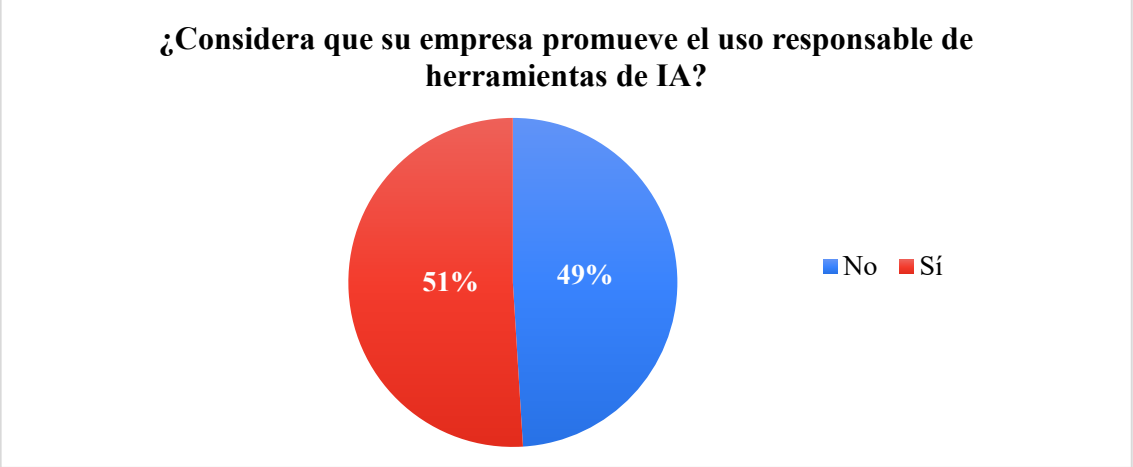


Figura 17. Promoción de uso responsable de IA

Los resultados obtenidos reflejan una percepción dividida con respecto a que, si sus empresas promueven o no el uso responsable de herramientas de Inteligencia Artificial, en donde el 51% de los encuestados considera que dentro de su empresa sí existe una promoción adecuada sobre el uso responsable de estas herramientas, el otro 49% señala lo contrario, evidenciando que todavía existen diferencias importantes en la manera en que las organizaciones gestionan e impulsan el uso de la IA.

Dicho esto, evidenciamos que como anteriormente ya lo hemos comentado, estas herramientas se encuentran cada vez más presentes en las actividades laborales y organizacionales. Sin embargo, muchas empresas aún no consolidan una cultura clara orientada al uso ético, crítico y responsable de estas tecnologías.

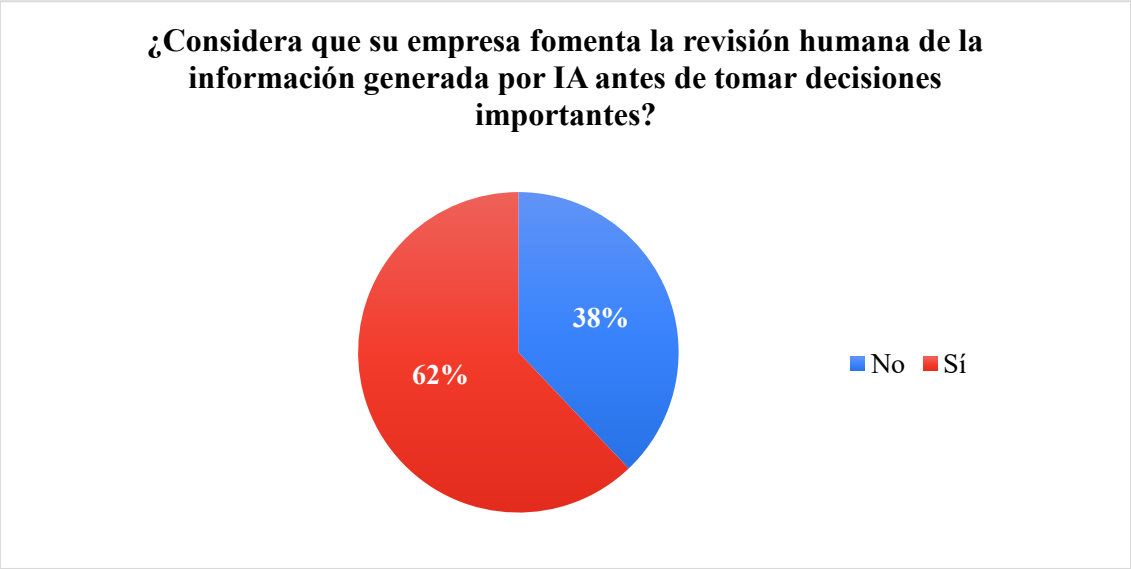


Figura 18. Fomento de la revisión humana en empresas

Con respecto a esta pregunta, observamos que el 62% de los participantes considera que dentro de su organización sí se fomenta la revisión humana en cuanto a la información que es generada por estas herramientas antes de tomar decisiones importantes, mientras que el 38% señala lo contrario. Esto nos indica que, en muchas organizaciones, todavía prevalece y reconoce el criterio humano y la validación profesional. Mediante esta información también podemos demostrar que la IA está siendo utilizada principalmente como una herramienta de apoyo, más no como un reemplazo absoluto del análisis humano.

4.5. Dependencia y Pensamiento Crítico

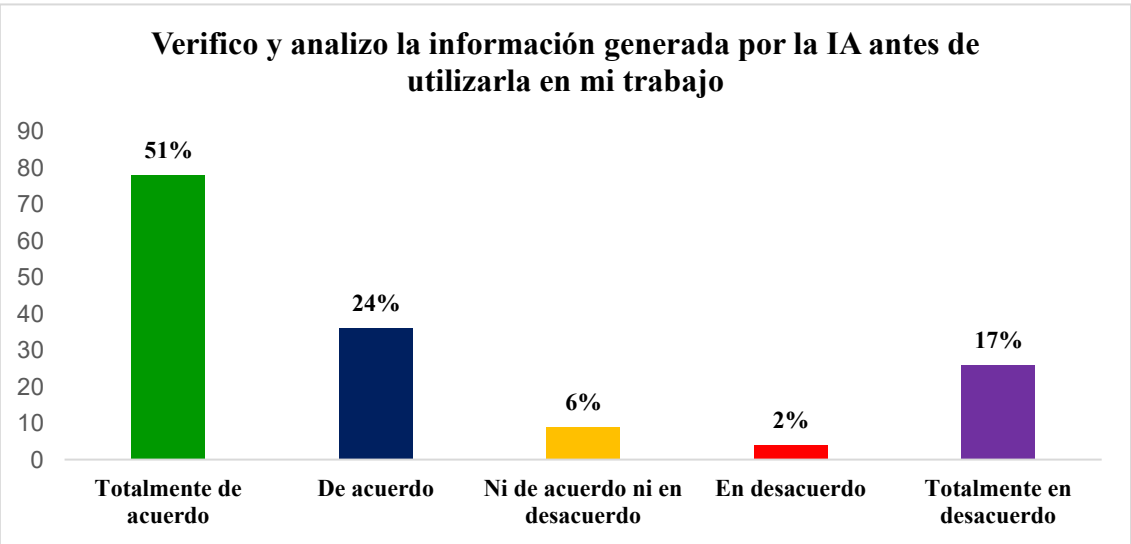


Figura 19. Análisis y verificación de información proporcionada por IA

Los resultados obtenidos reflejan que una gran parte de los encuestados verifica y analiza la información generada por estas herramientas antes de utilizarla en sus actividades, ya que el 51% está totalmente de acuerdo y el 24% de acuerdo con la afirmación. Con ello, podemos demostrar que la IA es una vez más una herramienta de ayuda y apoyo, más no como una fuente absoluta de información que se deba aceptar de manera automática.

Sin embargo, se encuentra un 6% neutral, un 2% en desacuerdo y un 17% en total desacuerdo. Esto refleja a un grupo de participantes que tienen una excesiva confianza en la información que les proporciona la IA, demostrando nuevamente que existe el riesgo de la dependencia y disminución del análisis y pensamiento crítico y personal.

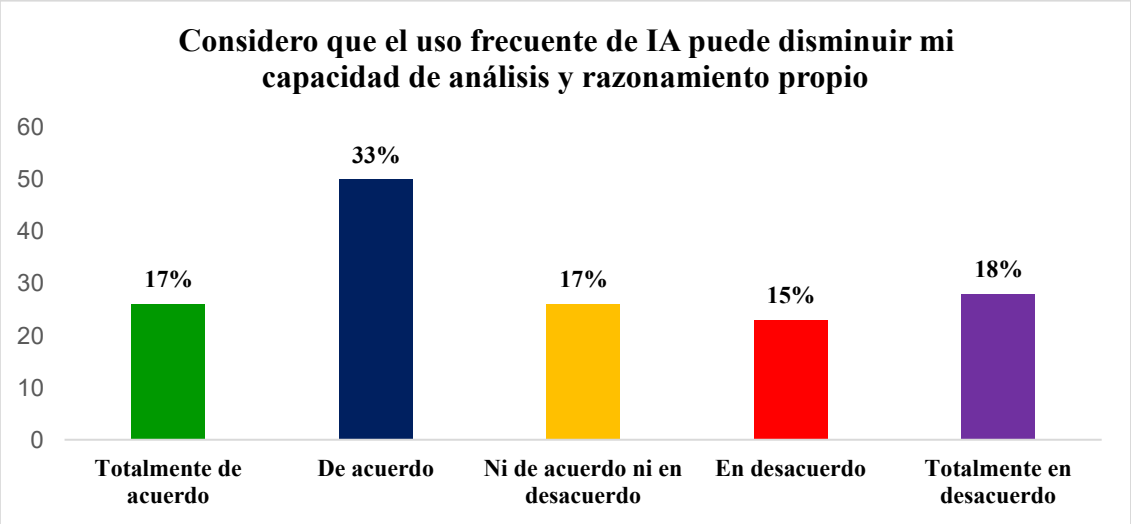


Figura 20. Disminución de capacidades por uso frecuente de IA

En cuanto a esta afirmación, los resultados reflejan que una parte considerable de los participantes considera que el uso frecuente de este tipo de herramientas tecnológicas puede llegar a disminuir su capacidad de análisis y razonamiento, ya que el 33% está de acuerdo y el 17% totalmente de acuerdo con la afirmación. Esto nos indica que, si bien es cierto que las personas perciben a la IA como un apoyo en sus actividades, también existe esa preocupación con respecto al impacto que genera el uso constante de la Inteligencia Artificial sobre sus habilidades críticas y analíticas. Sin embargo, también podemos observar que existe un grupo considerable de encuestados que no comparten esta percepción, en donde el 17% está neutral, el 15% en desacuerdo y un 18% en total desacuerdo, evidenciando principalmente que el impacto de la IA sobre las capacidades humanas todavía depende de la manera en la que se hace uso de estas herramientas.

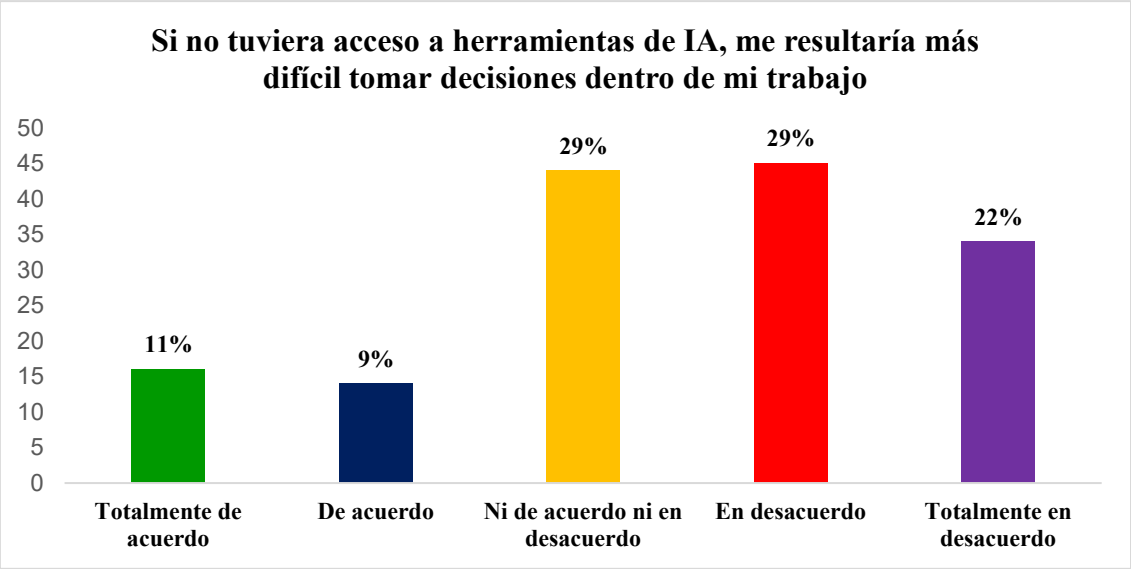


Figura 21. Dificultad de toma de decisiones sin IA

Mediante esta pregunta podemos obtener resultados que indican que una parte importante de los encuestados no considera que la falta de acceso a estas herramientas dificultaría su capacidad de tomar decisiones dentro de sus labores, siendo así que el 29% de ellos se encuentra en desacuerdo y el 22% en total desacuerdo, evidenciando que muchas personas todavía mantienen confianza en la experiencia, criterio y capacidades que tienen para desarrollar procesos de decisión de manera propia, autónoma. Es importante destacar también que un se evidencia en cierto grupo de participantes que sus actividades laborales comienzan a depender cada vez más de un apoyo tecnológico.

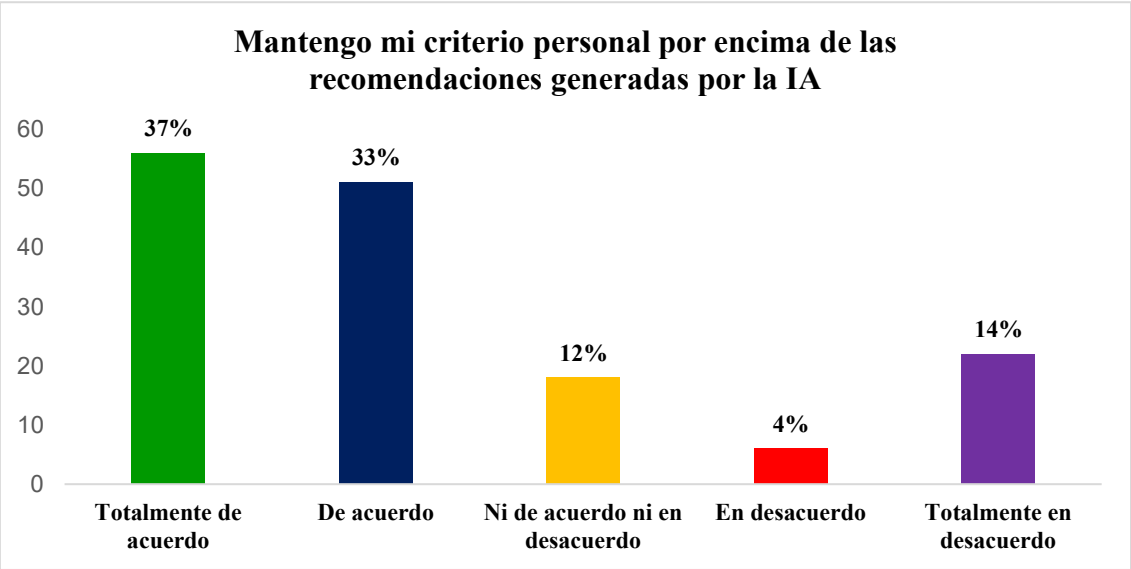


Figura 22. Criterio personal sobre IA

Los resultados obtenidos evidencian que el 37% de encuestados se encuentra totalmente de acuerdo y 33% de ellos de acuerdo con que su criterio personal se mantiene por encima de las recomendaciones que brinde la IA. Sin embargo, también existe aquel grupo de participantes, siendo un 30% conjunto quienes no mantienen su criterio por encima de la IA, reflejando que en ciertos casos las respuestas automatizadas comienzan a influir de manera más directa en los procesos decisorios, dejando así una gran importancia hacia el tema de fortalecer los procesos de lineamientos, capacitación, revisión y uso responsable de estas tecnologías.

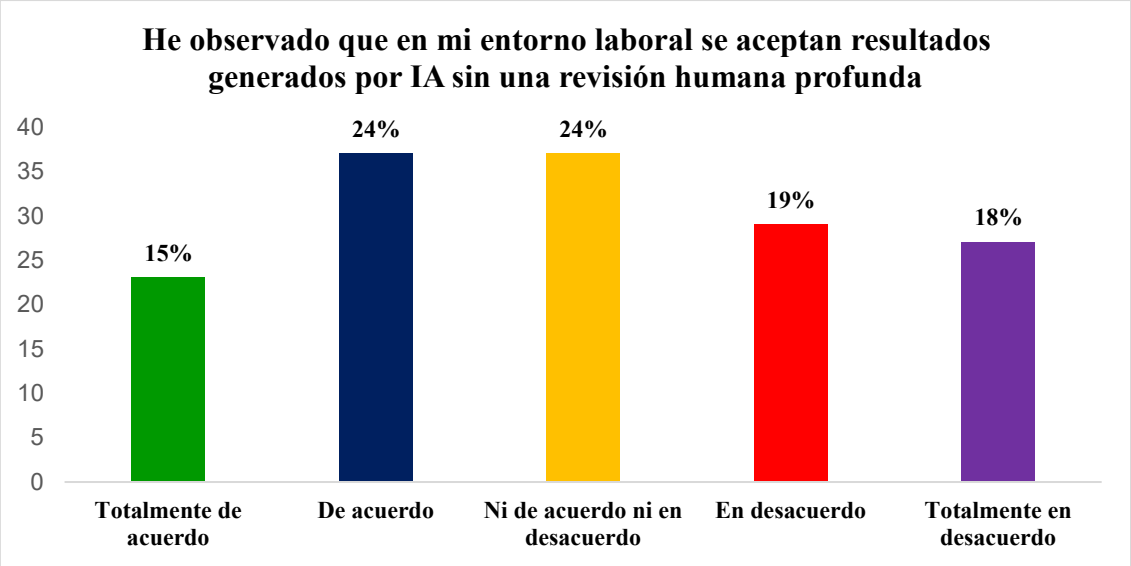


Figura 23. Aceptación automática en entornos laborales

En este apartado encontramos opiniones divididas, en donde una parte importante de los encuestados, es decir, el 63% consideran que esta situación sí ocurre dentro de sus organizaciones y labores diarias, otro grupo, siendo el 37% de los encuestados no considera que esto ocurre. Mediante estos datos podemos ver que en la mayoría de los casos las respuestas y recomendaciones que da la IA son aceptados con una mayor rapidez y naturalidad, especialmente por la facilidad que brinda y velocidad para proporcionar resultados, ideas, información, etc.

Sin embargo, siendo un porcentaje alto también se encuentran aquellos que todavía tienen conciencia sobre la validación, interpretación y contextualización de la información generada por estas herramientas, especialmente en aquellos casos en donde las decisiones que se toman generan impactos en la organización.

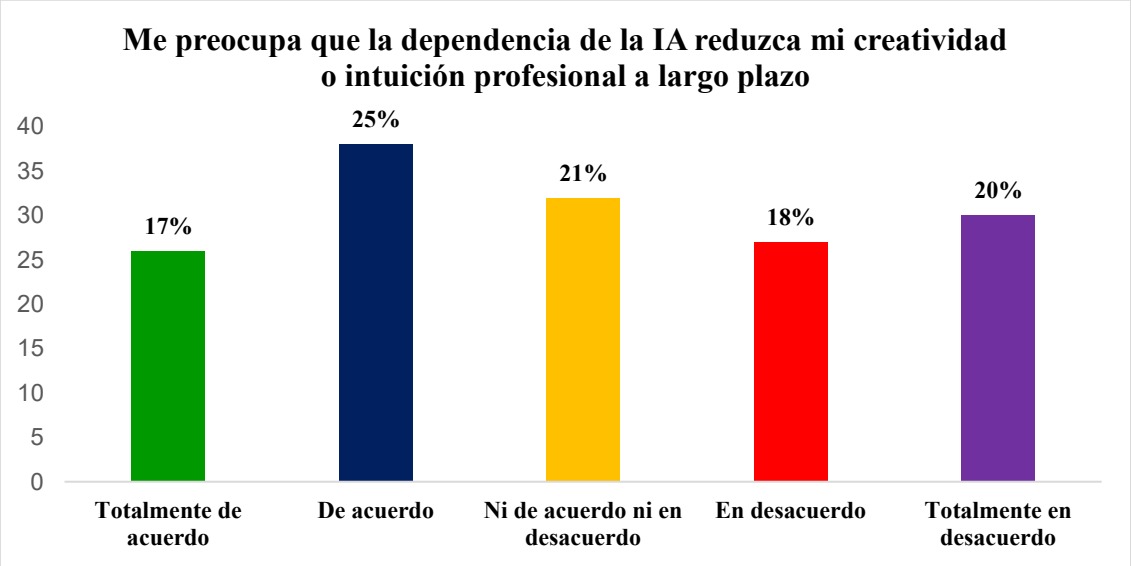


Figura 24. Reducción de creatividad o intuición por IA

En cuando al apartado que busca conocer si a los encuestados les preocupa que la dependencia del uso de Inteligencia Artificial reduzca de cierta forma su creatividad e incluso la intuición profesional en un largo plazo, tenemos a un 25% que están de acuerdo y un 17% totalmente de acuerdo, lo que indica que tienen una preocupación en cuanto a esta afectación o influencia que podría tener la IA en ellos. Sin embargo, ese 21% neutro, 18% en desacuerdo y 20% en total desacuerdo no ven a estas herramientas como una amenaza, lo cual es bueno, ya que se la ve como un complemento del trabajo humano.

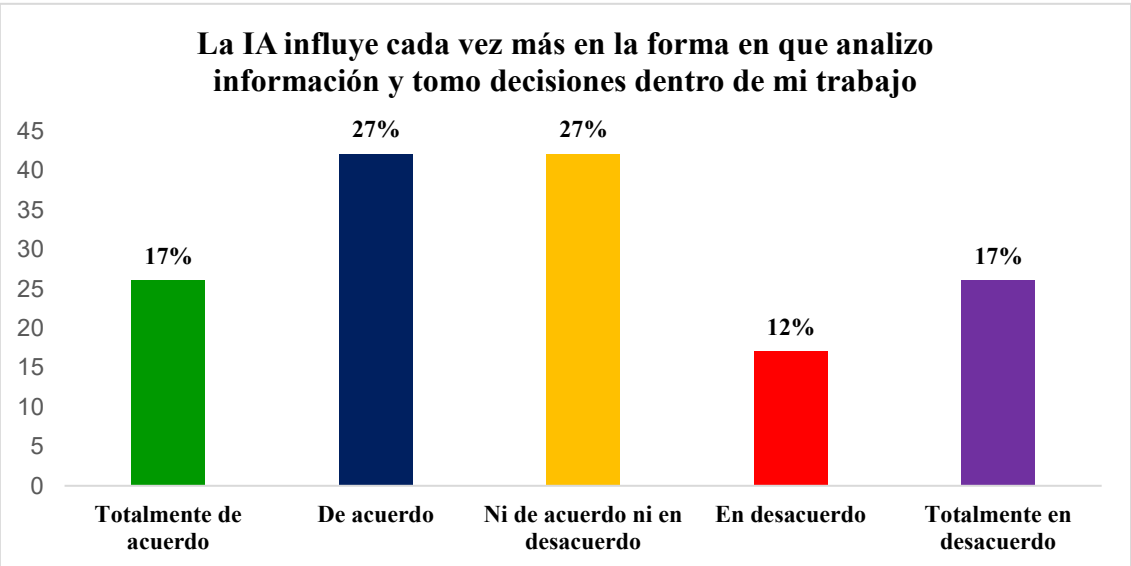


Figura 25. Influencia de la IA en toma de decisiones

En cuanto a la influencia que tiene la IA en la forma de analizar información y tomar decisiones de los encuestados, podemos observar que el 27% se encuentra de acuerdo y el 17% de ellos, en acuerdo total, lo que indica una precepción creciente en la participación que tiene la IA dentro de procesos laborales y decisivos. Por otro lado, tenemos al 27% de ellos que se mantuvo neutral, un 12% en desacuerdo y un 17% totalmente en desacuerdo, lo mismo que refleja que existen diferentes niveles de integración, aceptación y dependencia de la Inteligencia Artificial dentro de las empresas comerciales.

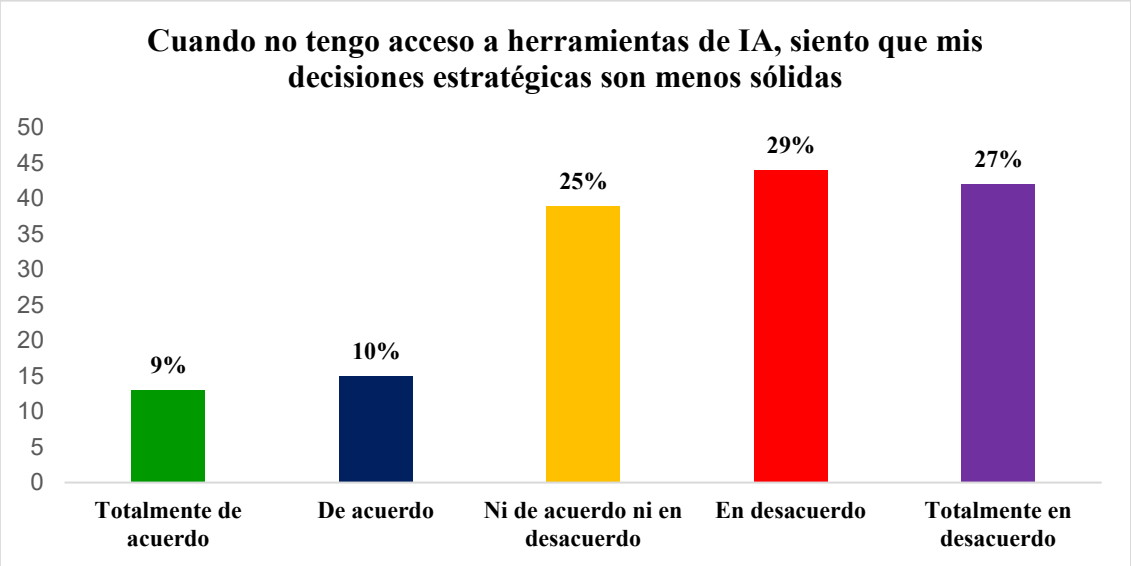


Figura 26. Decisiones menos sólidas por no usar IA

Por parte de la afirmación que comenta que al momento de no tener acceso a la IA, las decisiones que toman los participantes se vuelven menos sólidas podemos encontrar que el 29% de ellos está en desacuerdo, un 27% totalmente en desacuerdo, un 25% con una postura neutral, y por otro lado, únicamente el 10% de ellos estuvo de acuerdo y el 9% en acuerdo total, lo que nos indica que los colaboradores y tomadores de decisiones tienen una confianza en cuanto a aquella capacidad de análisis y criterio tanto personal como profesional. Dicho esto, encontramos nuevamente aspectos tanto positivos como desafíos del uso de la Inteligencia Artificial dentro de empresas comerciales, siendo la misma percibida como una herramienta complementaria, más no un reemplazo de la experiencia y razonamiento humano.

4.6. Análisis de correlación Spearman

Tabla 5. *Planteamiento de Hipótesis*

Elemento	Descripción
$Hipótesis\ Nula\ (H_0)$	No existe correlación significativa entre variables (p = 0)
$Hipótesis\ Alternativa\ (H_1)$	Existe una correlación significativa entre variables (p ≠ 0)
Tipo de prueba	Correlación de Spearman

Tabla 6. *Resultados prueba de correlación Spearman*

Parámetro	Resultado
Número de encuestados (N)	153
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Significancia (α)	0,05
Coeficiente de Spearman (p)	0,945
p-valor	< 0,001
Dirección de la correlación	Positiva
Fuerza de la correlación	Muy Fuerte
Decisión	Se rechaza H_0

Nota: Realización propia mediante la aplicación de la prueba de Spearman

Al momento de aplicar la prueba de correlación de Spearman, debido a la naturaleza que tienen las variables evaluadas mediante una escala de Likert, las cuales son: Variable 1 – "Los resultados generados por la IA influyen en las decisiones que tomo dentro de mi trabajo" y Variable 2 – "Considero que la calidad de mis decisiones ha mejorado desde que incorporé herramientas de IA".

Mediante los resultados obtenidos evidenciamos un coeficiente de correlación de Spearman (p) es igual a 0,945, acompañado de un p-valor inferior a 0,001, valor que resulta menor al nivel de significancia previamente establecido el cual es 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, confirmando que existe una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables.

En este contexto, los resultados evidencian que a medida que aumenta la influencia de las herramientas de Inteligencia Artificial dentro de las actividades laborales en las empresas comerciales, también incrementa la percepción de mejora en cuanto a la calidad de las decisiones tomadas por los colaboradores. Esto refleja aquello que ya hemos comentado previamente en donde la IA adquiere un papel cada vez más relevante e influyente como herramienta de apoyo en cuanto a los procesos de análisis y toma de decisiones se refiere.

5. PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA EL USO ADECUADO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

5.1. Diagnóstico de la situación actual

Por medio del instrumento de la encuesta que se aplicó y los hallazgos obtenidos a través de la misma podemos evidenciar que dentro de las empresas comerciales del sector Quito Norte, específicamente en la parroquia Iñaquito se han incorporado de manera progresiva herramientas de Inteligencia Artificial en cuanto a las actividades laborales y los procesos organizacionales se refiere.

En este contexto, la mayoría de los encuestados previamente supieron dar a conocer que se hace uso de este tipo de tecnología a diario, al igual que supieron indicar que el tipo de herramientas más utilizada por los mismos son las generativas de texto como ChatGPT, Gemini, Cloude, por nombras las más conocidas, las mismas que han sido de gran ayuda al momento de optimizar tiempos, agilizar sus tareas e incluso apoyar sus actividades relacionadas con el análisis de grandes volúmenes de información y la toma de decisiones empresariales.

De igual manera, se logró identificar que estas herramientas cada vez tienen una mayor participación dentro de los diferentes procesos o actividades, como lo es la toma de decisiones anteriormente comentada. Con relación a esto, muchos participantes indicaron que la IA permite evaluar muchas más variables y escenarios que anteriormente no se hubieran tenido en cuenta, facilitando también la generación de ideas o propuestas estratégicas iniciales, evidenciando una vez más que la Inteligencia Artificial no es percibida únicamente para procesos operativos como las automatizaciones, sino que también es un recurso de apoyo dentro de los procesos analíticos y estratégicos.

Sin embargo, no todos son beneficios y ventajas, ya que de igual manera se logró identificar diversos riesgos y desafíos asociados al uso frecuente de Inteligencia Artificial dentro del entorno laboral. En cuanto a los principales aspectos detectados podemos encontrar la dependencia tecnológica, la disminución del pensamiento crítico y la preocupación continua sobre el impacto que estas herramientas podrían causar en cuanto a la creatividad, razonamiento y autonomía profesional de las personas al largo plazo.

Otro aspecto importante identificado fue la ausencia de políticas o lineamientos formales acerca del uso adecuado y responsable de la Inteligencia Artificial dentro de

estas empresas comerciales. Si bien es cierto que gran parte de los encuestados consideran necesarias las capacitaciones y el establecimiento de normas para el uso responsable de estas herramientas, una cantidad significativa demostró que sus organizaciones todavía no cuentan con dichos lineamientos relacionados con la supervisión, validación y revisión de información, así como la protección de datos de las organizaciones, esto se evidencia al momento en el que comentan que además de no existir lineamientos, existen prácticas relacionadas con la aceptación y utilización de la información generada por IA sin procesos de revisión o validación humana.

De manera conclusiva, los resultados obtenidos reflejan que las empresas comerciales del sector Quito Norte parroquia Iñaquito, se encuentran en un proceso de adaptación tecnológica cada vez más acelerado, en donde la Inteligencia Artificial comienza a integrarse y utilizarse de manera constante no solo en temas operativos, sino que también estratégicos. No obstante, también evidenciamos una gran necesidad por fortalecer las buenas prácticas relacionadas con el uso responsable, crítico y supervisado de estas herramientas, con el fin de evitar riesgos como los comentados, es decir, dependencia tecnológica principalmente, al igual que garantizar que la toma de decisiones mantenga una correcta participación del criterio humano dentro del entorno organizacional.

5.2. Lineamientos para el uso responsable y adecuado de la IA

Tomando en cuenta los resultados y el diagnóstico de la situación actual presentado en el apartado anterior, se plantea una propuesta de lineamientos, los cuales se encuentran orientados al uso responsable y adecuado de las herramientas de Inteligencia Artificial dentro de las empresas comerciales del sector Quito Norte, parroquia Iñaquito.

Cabe destacar que estos lineamientos surgen a partir de las principales fortalezas, riesgos y necesidades que se identificaron durante toda la investigación, tanto con aquellos aportes de autores, científicos, organizaciones, como también de los colaboradores y tomadores de decisiones que participaron en la encuesta, de esta manera se ha enfocado en aspectos relacionados principalmente con la dependencia tecnológica, disminución del pensamiento crítico y en sí la falta de lineamientos organizacionales.

En este sentido, estos lineamientos propuestos a continuación buscan promover un equilibrio entre el aprovechamiento de los beneficios que aporta y genera la Inteligencia Artificial y la conservación del criterio humano.

5.2.1 Uso complementario de la IA

Riesgo: Sustitución progresiva del razonamiento personal y profesional, al igual que la disminución de capacidades de análisis dentro del entorno laboral.

Directriz: Las herramientas de Inteligencia Artificial deberán utilizarse a manera de apoyo y complemento para optimizar procesos, al igual que facilitar el análisis de la información, evitando sustituir completamente el criterio, la experiencia y la creatividad personal y profesional de los colaboradores.

5.2.2 Supervisión y validación humana

Riesgo: Dependencia tecnológica y exceso de confianza en los resultados automatizados generados por herramientas inteligentes.

Directriz: Las decisiones estratégicas de las organizaciones no deben depender únicamente de las respuestas brindadas por estas tecnologías, ya que se debe mantener siempre una participación, validación y criterio humano dentro del proceso de análisis y toma de decisiones.

5.2.3 Formación y capacitación continua

Riesgo: Uso inadecuado de herramientas de IA por desconocimiento de sesgos, limitaciones y riesgos.

Directriz: La organización deberá promover capacitaciones periódicas sobre el uso responsable, ético y crítico de este tipo de herramientas, con el fin de fortalecer las capacidades analíticas y el criterio profesional de los tomadores de decisiones.

5.2.4 Protección de información confidencial

Riesgo: Fuga de datos confidenciales y exposición de información de la organización sensible mediante plataformas abiertas de IA.

Directriz: Se restringe el ingreso de información de carácter financiera, estratégica, confidencial o relacionada con colaboradores o clientes dentro de sistemas o herramientas

de Inteligencia Artificial que no cuenten con una autorización institucional previa o mecanismos propios y adecuados de protección de datos.

5.2.5 Promoción del pensamiento crítico

Riesgo: Disminución del pensamiento crítico y aceptación automática de las respuestas obtenidas por parte de la Inteligencia Artificial dentro de los procesos laborales y estratégicos.

Directriz: Toda aquella información obtenida mediante el uso de herramientas de Inteligencia Artificial deberá ser revisada, analizada y contrastada por el colaborador responsable antes de ser utilizada en los procesos de toma de decisiones o actividades estratégicas de la organización.

5.2.6 Transparencia y uso responsable

Riesgo: Uso poco ético e inadecuado de Inteligencia Artificial dentro de las actividades laborales organizacionales.

Directriz: La organización deberá establecer criterios claros y concisos sobre el uso adecuado, responsable y ético de estas herramientas tecnológicas, promoviendo prácticas transparentes y alineadas con los valores y objetivos institucionales.

5.2.7 Evaluación y seguimiento organizacional

Riesgo: Uso descontrolado de Inteligencia Artificial y desconocimiento de los efectos que proporciona dentro de los procesos estratégicos organizacionales.

Directriz: La organización deberá realizar evaluaciones periódicas acerca del uso e impacto que generan estas herramientas dentro de sus actividades organizacionales, con el fin de identificar los riesgos, necesidades y oportunidades de mejora.

5.2.8 Trazabilidad y responsabilidad

Riesgo: Dificultad para identificar responsabilidades frente a errores o decisiones tomadas con el apoyo de la IA.

Directriz: Toda decisión estratégica apoyada de manera parcial o completa por herramientas de Inteligencia Artificial deberá contar con la identificación clara del colaborador responsable encargado de revisar, validar y aprobar toda la información utilizada dentro del proceso organizacional.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Mediante la investigación se logró identificar que el nivel de uso de herramientas de Inteligencia Artificial dentro de las empresas comerciales del sector Quito Norte, parroquia Iñaquito es considerablemente alto, evidenciándose una utilización frecuente de este tipo de herramientas en las actividades diarias de los colaboradores. En cuanto a aquellas que más se utilizan son principalmente las IA's generativas de texto, usándose de manera diaria y semanal, lo que demuestra una creciente integración de estas herramientas dentro de los entornos organizacionales.

La presente investigación permitió comprobar de manera satisfactoria el cumplimiento de los objetivos planteados, evidenciando que existe una relación significativa entre el uso de las herramientas de Inteligencia Artificial y los procesos de toma de decisiones dentro de las empresas comerciales del sector Quito Norte, parroquia Iñaquito. A través de la prueba utilizada de correlación de Spearman logramos identificar una correlación positiva muy fuerte entre la influencia de los resultados generados por estas herramientas y la percepción de mejora en cuanto a la calidad de las decisiones que se toman, confirmando de manera estadística que estas tecnologías cada vez influyen más en los procesos de análisis y toma de decisiones empresariales.

Con respecto al grado de dependencia en cuanto a estas herramientas, una parte considerable de participantes reconocen que la IA influye de manera significativa en cuanto al proceso de información y desarrollo de criterios de decisión, e incluso algunos de ellos manifestaron que la ausencia de estas herramientas podría dificultar la solidez de sus decisiones. Sin embargo, también evidenciamos que, por el momento, una gran parte procura mantener su criterio personal, al igual que realizan una debida revisión de la información que la IA les provee, lo que demuestra que, aunque exista un nivel creciente de dependencia tecnológica, aún se conserva la importancia de la supervisión y juicio humano dentro del entorno organizacional y laboral.

Mediante los resultados obtenidos podemos acotar que los principales beneficios percibidos de la IA es la optimización del tiempo, la ayuda en la toma de decisiones y la capacidad de un análisis predictivo. De igual manera, muchas personas perciben que esta

herramienta les permite evaluar más variables y generar más escenarios, lo que les facilita generar dichos análisis de manera amplia dentro de sus actividades.

En cuanto a riesgos de estas herramientas se encuentran aspectos como la disminución del pensamiento crítico, la dependencia tecnológica y los sesgos o alucinaciones de la IA en la información que proporciona, lo que evidencia la necesidad existente de mantener un equilibrio en cuanto al uso tecnológico y el criterio personal y profesional dentro de procesos organizacionales.

Se identificó que la mayoría de las empresas comerciales no cuentan con lineamientos o políticas formales las cuales estén relacionadas con el uso adecuado y responsable de estas herramientas tecnológicas. De igual manera, se considera que es importante fortalecer y generar procesos de capacitación, supervisión y uso correcto de estas tecnologías, con el fin de reducir riesgos organizacionales y promover una implementación consciente, controlada y adecuada dentro de los entornos laborales.

Finalmente, la presente investigación permitió establecer una propuesta de lineamientos orientados al uso responsable, ético, adecuado y correcto de la Inteligencia Artificial dentro de estas empresas comerciales, con las cuales se busca fomentar la supervisión humana, pensamiento crítico, protección de información, así como también concientizar que la IA es una herramienta de apoyo y ayuda, más no como reemplazo del pensamiento humano.

6.2. Recomendaciones

Las empresas comerciales deben establecer lineamientos y políticas internas relacionadas con el uso correcto, ético y responsable de las herramientas de Inteligencia Artificial, especialmente en aquellas actividades relacionadas con el análisis de información y la toma de decisiones empresariales.

Es fundamental promover capacitaciones periódicas en cuanto al uso de la IA, con el fin de fortalecer el uso correcto de la misma, al igual que las capacidades de análisis y criterio profesional de los colaboradores en estas empresas.

Las organizaciones deben fomentar el uso de estas herramientas tecnológicas como apoyo para fortalecer procesos relacionados con el análisis estratégico, generación

de ideas e incluso innovación, manteniendo siempre un equilibrio entre la automatización y el criterio humano.

Se debe informar y sensibilizar a los colaboradores acerca de los sesgos, limitaciones y errores que pueden presentar el uso excesivo de la IA, con el fin de evitar generar una percepción de confianza absoluta sobre la información proporcionada por estos sistemas.

Las organizaciones deben evaluar de manera periódica el impacto que causan estas herramientas en cuanto al desempeño laboral, la calidad en las decisiones que se toman y las capacidades analíticas de los colaboradores, con el fin de identificar posibles riesgos relacionados con la dependencia tecnológica.

Referencias bibliográficas

Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. Farrar, Straus and Giroux. https://durmonski.com/wp-content/uploads/2021/09/Think_Workbook_005.pdf

Rouhiainen, L. (2018). *Inteligencia artificial*. Editorial Planeta. https://proassets.planetadelibros.com/usuaris/libros_contenido/arxius/40/39308_Inteligencia_artificial.pdf

Simon, H. A. (1997). *Administrative behavior: A study of decision-making processes in administrative organizations* (4ta ed.). Free Press. https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=_obn42iD3mYC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Simon,+H.+A.+(1997).+Administrative+Behavior&ots=v00l3ztkfU&sig=iXiMpVlOmP3B46DE7k9NTTvF3To&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Davenport, T. H., y Ronanki, R. (2018). *Artificial intelligence for the real world*. Harvard Business Review, *96*(1), 108-116. https://academichelptoday.com/assets/documents/Artificial_Intelligence_for_the_Real_World_-_HBR.pdf

Rojas Marín, F. de los Ángeles, Espinoza Padilla, J. G., & Mendoza Pacheco, M. F. (2024). *Inteligencia artificial: Dependencia y la afección del pensamiento crítico.* Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 8(4), 12590–12608. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/13462/19395

Real Academia Española. (s. f.). *Inteligencia*. En Diccionario de la lengua española (Edición del Tricentenario). https://dle.rae.es/inteligencia#2DxmhCT

López de Mántaras, R., & Brunet, P. (2023). *¿Qué es la inteligencia artificial?* Pasajes: Revista de pensamiento contemporáneo. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9287111

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2023). *Panorama de la inteligencia artificial en América Latina y el Caribe: Aprovechar el potencial de la IA para el desarrollo sostenible.* Naciones Unidas. https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/954c64fe-197c-49f9-b118-0707cc6f8910/content

McKinsey & Company. (2024). *The AI transformation manifesto*. McKinsey Digital. https://www.mckinsey.com/capabilities/tech-and-ai/our-insights/the-ai-transformation-manifesto

Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies.* W. W. Norton & Company. https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=WiKwAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=The+Second+Machine+Age++Erik+Brynjolfsson&ots=4-_tRcYv9i&sig=ZkjDYdcQHLBclabXJwqFNZh0YOI&redir_esc=y#v=onepage&q=The%20Second%20Machine%20Age%20%20Erik%20Brynjolfsson&f=false

Arguelles Toache, E. (2023). *Ventajas y desventajas del uso de la Inteligencia Artificial en el ciclo de las políticas públicas: análisis de casos internacionales*. Acta Universitaria 33, e3891. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-62662023000100154&script=sci_arttext

Goergen, J., de Bellis, E., & Klesse, A. K. (2024). *AI assessment changes human behavior.* Proceedings of the National Academy of Sciences (PNAS), 121(41), e2425439122. https://www.pnas.org/doi/epdf/10.1073/pnas.2425439122

Simon, H. A. (1997). *Administrative behavior: A study of decision-making processes in administrative organizations* (4ta ed.). Free Press. https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=_obn42iD3mYC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Simon,+H.+A.+(1997).+Administrative+Behavior&ots=v00l3ztkfU&sig=iXiMpVlOmP3B46DE7k9NTTvF3To&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración (10.ª ed.)*. McGraw-Hill Education. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45075847/Chiavenato_Introd-a-la-teoria_cap-1.pdf?1738312421=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPARTE_1_INTRODUCCION_A_LA_TEORIA_GENERAL.pdf&Expires=1776529435&Signature=IaZCaBX3Rv-eB5nCQPM9YkphRFmq5ymRl9QrboYD2vrl3ao~hHMysfE~goZg6DetG0JWdoKQpvOoFc1f4pwWaLfGnWV~3QJOwsLvYzvO2OCnALvsEivx3~~7L9cWp

m4DX263-kjcrsjcca~1JsDd32LujrLXMz0NMNkNUKGsvolb8NW-7HTOxlGfdu9XC7Npp3VgwQSmRPpUpJrwNLfYk7P~wwSopaGHaJNnKyqpL5TiakYennZg5OQTdm2HfnleAkE8CY18J4TkqL7QIy47I~VH9a1bmoz4HL9IEVtYAwMHSaOdPXpHNnnn2pDJ0cKLyTnifEBOaVxUGnvQqHqfhA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

López, J. F. (2020). *Empresa comercial*. Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/empresa-comercial.html

UNIR. (2026). *Qué son las empresas comerciales: funciones, tipos y ejemplos*. UNIR Ecuador. https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/empresas-comerciales/

Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). Dirección de marketing (12.ª ed.). Pearson Educación. https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=CoHT8SmJVDQC&oi=fnd&pg=PP33&dq=direcci%C3%B3n+de+marketing+kotler&ots=l7yLYqFPXl&sig=8makxA3fYNbwzNG8x2wfiPPfWhM&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Robbins, S. P., y Coulter, M. (2014). *Administración (12.ª ed.).* Pearson Educación. https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=oVHlFmFi_ToC&oi=fnd&pg=IA5&dq=Administraci%C3%B3n&ots=MUx0itqFHE&sig=hUc_HpbU9OrRkD34c0lZhAl-X3A&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Real Academia Nacional de Medicina de España. (2024). *El uso excesivo de la inteligencia artificial debilita nuestra memoria y reduce la capacidad para pensar críticamente y resolver problemas de manera independiente*. https://ranm.es/2024/04/el-uso-excesivo-de-la-inteligencia-artificial-debilita-nuestra-memoria-y-reduce-la-capacidad-para-pensar-criticamente-y-resolver-problemas-de-manera-independiente_np/

Alburquerque, A. (2026). *Expertos advierten de la atrofia cognitiva que provoca la IA en las nuevas generaciones*. La Tercera. https://www.latercera.com/tendencias/noticia/expertos-advierten-de-la-atrofia-cognitiva-que-provoca-la-ia-en-las-nuevas-generaciones/

McKinsey & Company. (2025). *The state of AI in 2025: Agents, innovation, and transformation*. https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai

IBM. (s. f.). *Inteligencia artificial en negocios.* Recuperado el 3 de mayo de 2026, de https://www.ibm.com/think/topics/artificial-intelligence

BBVA. (2024). *Inteligencia artificial: qué es y cómo funciona la tecnología que transforma la vida diaria.* https://www.bbva.com/es/innovacion/que-es-la-inteligencia-artificial/

Anexos

Guía de cuestionario aplicado

Introducción:

Estimado/a participante, la presente encuesta es opcional y tiene fines exclusivamente académicos (al acceder a hacer la encuesta acepta que sus datos sean utilizados confidencialmente).

El objetivo es analizar la relación entre el uso de herramientas de Inteligencia Artificial (IA) y la toma de decisiones en su organización.

La información proporcionada será tratada de manera confidencial, por lo que le agradecemos responder con total sinceridad.

Tiempo estimado: 10 minutos

Sección I: Información General

1. Nombres y Apellidos:

_____

2. Cargo que desempeña:

( ) Gerente

( ) Subgerente

( ) Jefe de Área

( ) Coordinador

( ) Supervisor

( ) Analista

( ) Asistente

3. ¿Utiliza usted herramientas de Inteligencia Artificial (ChatGPT, Gemini, Copilot, Gamma, etc.) en sus labores diarias?

( ) Sí

( ) No

Sección II: Frecuencia y Herramientas de uso

4. ¿Con qué frecuencia utiliza herramientas de Inteligencia Artificial para apoyar sus tareas profesionales?

( ) Diariamente

( ) Varias veces por semana

( ) Una vez por semana

( ) Varias veces al mes

( ) Rara vez

5. Seleccione las herramientas de Inteligencia Artificial que utiliza con mayor frecuencia (Puede marcar varias):

( ) Generativas de texto (ChatGPT, Claude, Gemini)

( ) Análisis de datos y predicción (Power BI AI, Tableau AI, Domo)

( ) Asistentes de productividad (Copilot, Notion AI)

( ) Generación de contenido visual o multimedia (Gamma, Midjourney, Leonardo AI)

( ) Otro: _____

Sección III: Uso de IA en los Procesos de Decisión

Por favor responda según la escala:

(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo

6. La IA es una herramienta importante para la generación de ideas o propuestas estratégicas iniciales

7. Empleo herramientas de IA para automatizar tareas rutinarias que antes requerían mayor tiempo de análisis

8. Los resultados generados por la IA influyen en las decisiones que tomo dentro de mi trabajo

9. Considero que la IA reduce la incertidumbre y mejora mi capacidad de análisis al momento de tomar decisiones complejas

10. El uso de IA me ha permitido considerar un mayor número de variables y escenarios antes de decidir

11. Considero que la calidad de mis decisiones ha mejorado desde que incorporé herramientas de IA

12. Confío en la precisión de la información generada por herramientas de IA

13. Verifico la información generada por la IA antes de utilizarla en una decisión importante

Sección IV: Percepciones y Lineamientos sobre el Uso de IA

14. ¿Cuál considera que es el principal beneficio de usar la Inteligencia Artificial en su empresa?

( ) Optimización del tiempo

( ) Reducción de errores humanos

( ) Capacidad de análisis predictivo

( ) Reducción de costos operativos

( ) Ayuda y mejora la toma de decisiones

( ) Otro: _____

15. ¿Cuál considera que es el mayor riesgo del uso de la Inteligencia Artificial en su empresa?

( ) Sesgos en la información o alucinaciones de la IA

( ) Fuga de datos confidenciales de la empresa

( ) Desplazamiento de habilidades humanas

( ) Falta de ética en la toma de decisiones

( ) Dependencia tecnológica

( ) Disminución del pensamiento crítico

( ) Otro: _____

16. ¿Considera necesaria una capacitación formal sobre el uso responsable y crítico de herramientas de Inteligencia Artificial?

( ) Definitivamente sí

( ) Probablemente sí

( ) No es relevante

17. ¿En su empresa existe una política o lineamiento formal para el uso de herramientas de Inteligencia Artificial?

( ) Sí

( ) No

18. ¿Considera que su empresa promueve el uso responsable de herramientas de IA?

( ) Sí

( ) No

19. ¿Considera que su empresa fomenta la revisión humana de la información generada por IA antes de tomar decisiones importantes?

( ) Sí

( ) No

Sección V: Dependencia y Pensamiento Crítico

Por favor responda según la escala:

(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo

20. Verifico y analizo la información generada por la IA antes de utilizarla en mi trabajo

21. Considero que el uso frecuente de IA puede disminuir mi capacidad de análisis y razonamiento propio

22. Si no tuviera acceso a herramientas de IA, me resultaría más difícil tomar decisiones dentro de mi trabajo

23. Mantengo mi criterio personal por encima de las recomendaciones generadas por la IA

24. He observado que en mi entorno laboral se aceptan resultados generados por IA sin una revisión humana profunda

25. Me preocupa que la dependencia de la IA reduzca mi creatividad o intuición profesional a largo plazo

26. La IA influye cada vez más en la forma en que analizo información y tomo decisiones dentro de mi trabajo

27. Cuando no tengo acceso a herramientas de IA, siento que mis decisiones estratégicas son menos sólidas