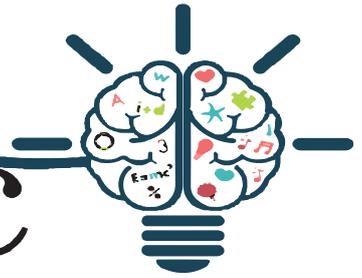


reciamuc



DOI: 10.26820/reciamuc/8.(1).ene.2024.759-767

URL: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/1320>

EDITORIAL: Saberes del Conocimiento

REVISTA: RECIAMUC

ISSN: 2588-0748

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Artículo de revisión

CÓDIGO UNESCO: 53 Ciencias Económicas

PAGINAS: 759-767



Inteligencia Artificial. La nueva transformación de la administración empresarial

Artificial Intelligence. The new transformation of business administration

Inteligência Artificial. A nova transformação da administração de empresas

Johanna Estefania Rangel Saltos¹; Soraya Yamil Triviño Bloisse²; Henry Lavayen Yavar³; Walter Giovanni Villamar Piguave⁴

RECIBIDO: 10/12/2023 **ACEPTADO:** 15/01/2024 **PUBLICADO:** 02/04/2024

1. Magíster en Ciencias con Mención en Economía y Gestión Empresarial; Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional; Docente de la Universidad de Guayaquil; Guayaquil, Ecuador; johanna.rangels@ug.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0002-4920-507X>
2. Phd en Humanidades y Arte Mención Educación; Educador de Párvulos Ecuador; Doctor en Filosofía o Jurisprudencia Graduado; Magíster en Gerencia Educativa; Especialista en Gestión de Procesos Educativos; Psicólogo Educativo y Orientador Vocacional; Licenciada en Ciencias de la Educación Parvularia; Docente de la Universidad de Guayaquil; Guayaquil, Ecuador; soraya.trivinob@ug.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0003-3809-9539>
3. Maestría en Administración de Empresas, Mención en Negocios Internacionales; Ingeniero Comercial; Docente de la Universidad de Guayaquil; Guayaquil, Ecuador; henry.lavayenya@ug.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0002-0028-1717>
4. Magíster en Administración de Empresas Mención Recursos Humanos y Marketing; Profesor de Segunda Enseñanza Especialización Informática; Contador Público Autorizado; Licenciado en Ciencias de la Educación Mención Informática; Tecnólogo Pedagógico en Informática Especialización Informática; Docente de la Universidad de Guayaquil; Guayaquil, Ecuador; walter.villamarpi@ug.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0002-6622-9460>

CORRESPONDENCIA

Johanna Estefania Rangel Saltos

johanna.rangels@ug.edu.ec

Guayaquil, Ecuador

RESUMEN

La Inteligencia Artificial (IA) es una tecnología que está transformando, cada vez más, la forma en que operan las empresas. Se trata de un conjunto de sistemas o combinación de algoritmos, cuyo objetivo principal es la creación de máquinas que imitan la inteligencia humana para realizar tareas y que pueden mejorar progresivamente, conforme la información que recopilan. Este tipo de tecnología puede colaborar con las empresas en su eficiencia, productividad y competitividad. En consecuencia, el propósito de la presente investigación es plasmar las generalidades acerca de la transformación o el impacto que tiene la inteligencia artificial en la administración empresarial. El enfoque metodológico de la investigación es una revisión bibliográfica – documental. Son muchas las áreas de la empresa donde la implementación de la IA ha producido un gran impacto, transformando vertiginosa y radicalmente la administración de la misma. Estos cambios vienen por aplicaciones de la IA en la recopilación y análisis de grandes cantidades de datos, los cuales pueden ser procesados de manera rápida y eficiente. Este trabajo representa la base para la toma de decisiones informada. Igualmente, la automatización de tareas repetitivas y rutinarias es una parte fundamental de esta transformación gracias a la IA. Este tipo de tareas libera a los empleados para que se centren en tareas más estratégicas y creativas. Asimismo, la IA es capaz de mejorar la experiencia del cliente al proporcionar respuestas rápidas y personalizadas a través de chatbots y asistentes virtuales. La IA también puede ser usada para la predicción y prevención de problemas antes de que ocurran. En resumen, la IA está transformando la administración empresarial al proporcionar maneras nunca antes vistas de automatización, toma de decisiones y optimización de procesos, teniendo la posibilidad de obtener ventajas competitivas al mejorar la eficiencia, la productividad y la experiencia del cliente.

Palabras clave: Cifoplastia Percutánea, Vertebroplastia, Fractura, Vertebra.

ABSTRACT

Artificial Intelligence (AI) is a technology that is increasingly transforming the way companies operate. It is a set of systems or combination of algorithms, whose main objective is the creation of machines that imitate human intelligence to perform tasks and that can progressively improve, according to the information they collect. This type of technology can collaborate with companies in their efficiency, productivity and competitiveness. Consequently, the purpose of this research is to capture generalities about the transformation or impact that artificial intelligence has on business administration. The methodological approach of the research is a bibliographical - documentary review. There are many areas of the company where the implementation of AI has had a great impact, rapidly and radically transforming its administration. These changes come through applications of AI in the collection and analysis of large amounts of data, which can be processed quickly and efficiently. This work represents the basis for informed decision making. Likewise, the automation of repetitive and routine tasks is a fundamental part of this transformation thanks to AI. These types of tasks free up employees to focus on more strategic and creative tasks. Likewise, AI is capable of improving the customer experience by providing quick and personalized responses through chatbots and virtual assistants. AI can also be used for predicting and preventing problems before they occur. In short, AI is transforming business management by providing never-before-seen ways of automating, decision-making and process optimization, potentially gaining competitive advantages by improving efficiency, productivity and customer experience.

Keywords: Intelligence, Artificial, Transformation, Administration, Company.

RESUMO

A Inteligência Artificial (IA) é uma tecnologia que está a transformar cada vez mais a forma como as empresas operam. Trata-se de um conjunto de sistemas ou combinação de algoritmos, cujo principal objetivo é a criação de máquinas que imitam a inteligência humana para realizar tarefas e que podem melhorar progressivamente, de acordo com a informação que recolhem. Este tipo de tecnologia pode colaborar com as empresas na sua eficiência, produtividade e competitividade. Consequentemente, o objetivo desta investigação é captar generalidades sobre a transformação ou o impacto que a inteligência artificial tem na administração das empresas. A abordagem metodológica da investigação é uma revisão bibliográfica - documental. Existem muitas áreas da empresa onde a implementação da IA teve um grande impacto, transformando rápida e radicalmente a sua administração. Estas mudanças surgem através de aplicações de IA na recolha e análise de grandes quantidades de dados, que podem ser processados de forma rápida e eficiente. Este trabalho representa a base para a tomada de decisões informadas. Da mesma forma, a automatização de tarefas repetitivas e rotineiras é uma parte fundamental desta transformação graças à IA. Este tipo de tarefas liberta os funcionários para se concentrarem em tarefas mais estratégicas e criativas. Do mesmo modo, a IA é capaz de melhorar a experiência do cliente, fornecendo respostas rápidas e personalizadas através de chatbots e assistentes virtuais. A IA também pode ser utilizada para prever e prevenir problemas antes que estes ocorram. Em suma, a IA está a transformar a gestão das empresas, proporcionando formas nunca antes vistas de automatização, tomada de decisões e otimização de processos, com potencial para obter vantagens competitivas através da melhoria da eficiência, da produtividade e da experiência do cliente.

Palavras-chave: Inteligência, Artificial, Transformação, Administração, Empresa.

Introducción

La IA tiene un gran potencial para modificar, analizar y almacenar grandes volúmenes de información, con errores cada vez menores, lo que la ha hecho colaborar en todas las actividades humanas tales como: finanzas, salud, educación, limpieza, movilidad, la forma de hacer negocios, entre otros (Muriillo Gómez & Ramírez Osorio, 2023).

El mundo de la administración empresarial está sometido constantemente a cambios vertiginosos, cambios a los cuales deben adaptarse para ser más competitivos, eficientes y poder permanecer en un mercado cada vez más complejo. Dentro de las tendencias actuales, a la cual se están viendo obligadas las empresas a incursionar como parte de sus funciones administrativas, se encuentra la implementación de inteligencia artificial (De Tyler, Gordon, & Tyler, 2024).

La Inteligencia Artificial (IA) está revolucionando la forma en que las empresas administran sus operaciones y toman decisiones estratégicas. Un concepto simplificado de Inteligencia Artificial, en el contexto de las ciencias de la computación, es el conjunto de sistemas o combinación de algoritmos, cuyo propósito es crear máquinas que imitan la inteligencia humana para realizar tareas y pueden mejorar conforme la información que recopilan (Rodríguez Llorente, 2024).

Los avances tecnológicos, las crecientes inversiones y la competencia por el talento apuntan a una cosa: la IA comenzará a cambiar fundamentalmente la forma en que se hacen negocios. Afectará la forma en que las empresas aumentan sus ingresos, realizan operaciones diarias, involucran a clientes y empleados, crean nuevos modelos de negocios y más. Según una encuesta de tecnologías emergentes en 2023, el setenta y tres por ciento (73%) de las empresas estadounidenses ya han adoptado la IA en al menos algunas áreas de su negocio y la IA generativa (GenAI) está liderando el camino. Un año después de que ChatGPT llegara al mercado, más de la mitad de las

empresas encuestadas (54%) han implementado GenAI en algunas áreas de su negocio (PwC Interaméricas, 2024).

Tenés Trillo, (2023) en base a sus fundamentos, resalta que, en los últimos años, son muchas las empresas que están apostando por la adopción de la IA en sus núcleos empresariales. Según una encuesta realizada por la empresa de consultoría estratégica, New Vantage Partners, el 97 % de las organizaciones encuestadas están invirtiendo en iniciativas de datos y el 91 % en actividades de IA. Asimismo, el 92 % de las grandes empresas están obteniendo retornos de sus inversiones en datos e IA. Por otro lado, la encuesta muestra que el número de iniciativas de IA continúa en aumento. (p. 10)

En consecuencia, el propósito de la presente investigación es plasmar las generalidades acerca de la transformación o el impacto que tiene la inteligencia artificial en la administración empresarial.

Materiales y Métodos

Para desarrollar la presente investigación se enfocó en una metodología de revisión documental bibliográfica. Fueron usadas diversas bases de datos para la búsqueda de información concerniente al tema investigado, entre las que se encuentran: SciELO, Dialnet, ELSEVIER, Cochrane, Redalyc, entre otras. Se llevó a cabo una búsqueda aleatoria y consecutiva, usando las expresiones o descriptores siguientes: "*Inteligencia Artificial + empresa*", "*Impacto + Inteligencia Artificial + administración empresarial*" y "*Inteligencia Artificial + transformación + administración empresarial*". Los resultados se filtraron según criterios de idioma, el cual se consideró el español, relevancia, correlación temática y fecha de publicación en los últimos cinco años.

El material bibliográfico recolectado consistió en artículos científicos, en general, guías clínicas, e-books, ensayos clínicos, consensos, protocolos, tesis de posgrado y doctorado, noticias científicas, boletines y/o

folletos de instituciones oficiales o privadas de reconocida trayectoria en el ámbito científicoacadémico y demás documentos e informaciones, considerados de interés y con valor de la evidencia científica a criterio del equipo investigador.

Resultados

En el contexto de la administración empresarial, la IA se utiliza para automatizar procesos, analizar grandes cantidades de datos y proporcionar información y recomendaciones basadas en patrones y tendencias identificados. Esto permite a las empresas tomar decisiones más informadas y eficientes, optimizar sus operaciones y mejorar la experiencia del cliente (Melara, 2023).

De Tyler, Gordon, & Tyler, (2024) afirman que, sin lugar a dudas, las ciencias de la computación en cuanto a ingeniería de software han evolucionado a tal manera, que para lo que antes era ficción, hoy día gracias al avance tecnológico que estas han tenido, es una realidad, repercutiendo directamente en el plano de la gestión empresarial. Hoy en día se utiliza la IA, desde la gestión del flujo de trabajo hasta las predicciones de tendencias. Esta tecnología proporciona nuevas oportunidades de crecimiento gracias a la innovación que propicia y al aumento de la eficiencia en los procesos. Dependiendo del tipo de tecnología de IA los programas inteligentes pueden realizar tareas individuales específicas, como el control de robots; o tareas cognitivas complejas basadas en su comprensión de cómo ciertas cosas funcionan. La inteligencia artificial abarca la automatización de procesos, programación de maquinaria para hacer tareas de alto volumen, en menos tiempo que los seres humanos; igualmente puede capturar y analizar información, incluso, para diagnósticos medios precisos y a tiempo. (p. 130)

Es evidente el impacto que tiene, y más aún, tendrá la aplicación de IA en las empresas. Algunas aplicaciones comunes de la IA en la administración empresarial incluyen:

Automatización de tareas

La IA puede realizar tareas repetitivas y rutinarias de manera más rápida y precisa que los humanos, lo que permite liberar tiempo y recursos para actividades más estratégicas. El aumento de la productividad de los empleados y la capacidad de producción de una empresa parecen ser los principales beneficios de implementar la IA. Al entrenar máquinas para realizar procesos rutinarios, los empleados pueden usar su tiempo de manera más eficiente (Rodríguez Llorente, 2024, pág. 14).

Como se mencionaba anteriormente la IA, ha ayudado en la automatización de procesos complejos y rutinarios, logrando que las personas tengan más tiempos para realizar sus funciones referentes a sus cargos, como es el caso de ingenieros y analistas de control de calidad, pues una gran parte del tiempo que ocupaban era para realizar pruebas a productos nuevos que constaba de un 40% del tiempo total antes de enviar algo a producción, pero gracias a la inteligencia artificial esto ya no es necesario debido a la automatización del proceso, que es más eficiente y disminuye el margen de error (Yauri, 2023).

Por ejemplo, en el sector financiero, durante el proceso de aprobación del préstamo, por ejemplo, la IA puede analizar y procesar grandes cantidades de datos, incluidos el historial crediticio, los ingresos, los gastos y otra información financiera relevante del solicitante. Con base en estos datos, la IA puede tomar decisiones más precisas y rápidas para aprobar o denegar préstamos, ahorrando tiempo y recursos valiosos tanto para los prestamistas como para los solicitantes (Rodríguez Llorente, 2024, pág. 12).

Análisis de datos

Las empresas pueden recopilar grandes cantidades de datos sobre sus operaciones, clientes y mercado. La IA puede ayudar a analizar estos datos y extraer información valiosa para la toma de decisiones empresariales (Melara, 2023).

Estos análisis en tiempo real, la extracción de la información relevante y patrones ocultos, ayuda a las empresas a tomar decisiones basadas en datos y a identificar oportunidades de mejora. Es una de sus principales ventajas, que permite la toma de decisiones empresariales al analizar grandes cantidades de información de forma eficiente y precisa. Con esta capacidad, las entidades empresariales pueden tomar decisiones más informadas y estratégicas en áreas como la planificación de recursos, la gestión de inventarios y la optimización de procesos (De Tyler, Gordon, & Tyler, 2024, pág. 137).

Workmeter, (2023) citado por Villarreal Sata, (2023), manifiesta que la IA a partir del 2020 ha pasado a ser de gran interés para la humanidad, en especial para las actividades productivas que lleva a cabo la empresa en razón del manejo de datos y las grandes estructuras de bases de datos para su análisis con el propósito de generar mayor eficiencia con la ayuda de la tecnología, cuyo aceleramiento parte de la automatización de procesos mediante inteligencia artificial tomando en cuenta las oportunidades de mejora que esta genera. (p. 103)

Asistencia virtual. Mejora de la experiencia del cliente

Los asistentes virtuales basados en IA, como los chatbots, pueden interactuar con los clientes y empleados para brindar respuestas rápidas y precisas a preguntas comunes, mejorar la atención al cliente y agilizar los procesos de soporte. Los agentes inteligentes son entidades autónomas que actúan en un entorno utilizando sensores y actuadores (dispositivos que convierten una señal de control en movimiento físico) para lograr sus objetivos. Estos agentes inteligentes pueden aprender del entorno para alcanzar sus metas. Asimismo, son una herramienta importante en la inteligencia artificial y tienen diversas aplicaciones en la vida cotidiana, como en la automatización de procesos empresariales, en la atención al cliente y en la industria manufactu-

ra, entre otros. Además, se espera que su uso y desarrollo continúen creciendo en el futuro gracias a los avances en tecnologías como el aprendizaje profundo y el procesamiento del lenguaje natural. Otros ejemplos de agentes inteligentes serían los vehículos autónomos o Siri (asistente virtual) (Tenés Trillo, 2023, pág. 14).

Otro ejemplo de inteligencia artificial de asistente virtual es el asistente de voz virtual que todos conocemos es Alexa de Amazon. Alexa utiliza tecnología de procesamiento de lenguaje natural y aprendizaje automático para reconocer y responder a comandos de voz, controlar dispositivos domésticos inteligentes, proporcionar información y realizar tareas como comprar productos en la propia web de Amazon. También se integra con aplicaciones y servicios de terceros para brindar una experiencia de usuario personalizada, por ejemplo, le ordenar mediante comandos de voz poner canciones de Spotify que te gusten (Rodríguez Llorente, 2024, pág. 12).

Predicción y pronóstico

El mercado presenta comportamientos muy variados y dinámicos, lo cual provoca que cada vez sea más complejo anticiparse a los cambios, por esta razón constantemente se generan nuevas herramientas que contribuyen a predecir los sucesos futuros, teniendo como finalidad reducir los errores en las predicciones, controlar los riesgos y obtener una disminución en los costos de operación. En este sentido, la IA puede utilizar algoritmos de aprendizaje automático para predecir tendencias futuras y realizar pronósticos precisos sobre la demanda de productos, el comportamiento del mercado y otros factores relevantes para la toma de decisiones empresariales. El aprendizaje de máquina ha permitido que los desarrollos en materia de análisis de datos se efectúen, logrando realizar predicciones y pronósticos basados en la información que se tiene en el presente, esto ha permitido que empresas como Amazon Web Services

(AWS), IBM, Google, entre otras, desarrollen algoritmos para realizar proyecciones de la demanda, lo que les permite crecer acorde a la demanda que exige el mercado actualmente. (Dorado & Velásquez, 2020).

El análisis predictivo es una técnica que utiliza algoritmos estadísticos y datos internos y externos para prever tendencias futuras en una empresa. Esto permite optimizar el inventario, mejorar los tiempos de entrega, aumentar las ventas y reducir los costos operativos. Cuando se combina con inteligencia artificial, las ideas obtenidas de estos sistemas avanzados pueden ser más precisas y oportunas en la predicción del futuro. En este sentido, es muy útil para la predicción de la demanda y de los precios, también para la personalización del marketing a la hora de predecir los gustos y preferencias de los clientes, y al mantenimiento predictivo, es decir, predice cuando una máquina o equipo necesitará mantenimiento antes de producirse una falla (Tenés Trillo, 2023).

Por medio del análisis de datos históricos y en tiempo real, la Inteligencia Artificial puede identificar tendencias emergentes y prever cambios en el mercado. Esto puede ayudar a las empresas a tomar decisiones estratégicas para adaptarse a las tendencias del mercado y mantenerse competitivas (De Tyler, Gordon, & Tyler, 2024, pág. 137).

Optimización de la cadena de suministro

La implementación de la IA en la cadena de suministros es una iniciativa que ha ganado cada vez más atención en los últimos años. La IA puede analizar datos en tiempo real sobre la cadena de suministro, como inventarios, demanda y capacidad de producción, para optimizar la planificación y la gestión de la cadena de suministro, reduciendo costos y mejorando la eficiencia. Existen diversas aplicaciones de la IA en diferentes etapas de la cadena de suministros, desde la planificación y el pronóstico hasta la logística y la entrega. La IA se utiliza ampliamente en la gestión de la cadena de suministros,

con el aprendizaje automático y la minería de datos como las técnicas más comunes. Entre sus beneficios se incluyen la mejora de la eficiencia, la reducción de costos, la mejora de la calidad de los productos y servicios, la identificación de riesgos y la toma de decisiones más informadas. No obstante, también presenta sus desafíos y limitaciones, entre los que se pueden destacar: la necesidad de datos de alta calidad, la complejidad de los modelos de IA, la falta de habilidades técnicas y la resistencia al cambio (Gutiérrez & Martínez, 2024).

Por ejemplo, en los ERP5 o planificación de recursos empresariales un software de IA integra y gestiona los recursos de la empresa, hace ajustes en la programación de la producción y la gestión de inventarios para evitar la escasez de suministros o el exceso de inventario. Esto le lleva a maximizar su productividad a la empresa y por tanto a aumentar sus beneficios (Rodríguez Llorente, 2024, pág. 13).

Recursos humanos

La IA ofrece una serie de beneficios significativos en la gestión de recursos humanos. En primer lugar, ayuda a agilizar y optimizar los procesos de reclutamiento. Los algoritmos de IA pueden analizar rápidamente una gran cantidad de currículums y perfiles en línea, identificando los candidatos más adecuados para un puesto específico. Esto ahorra tiempo y esfuerzo a los reclutadores, permitiéndoles enfocarse en actividades más estratégicas. Además, la IA puede mejorar la precisión de la selección de candidatos. Mediante el análisis de datos y la creación de perfiles basados en habilidades, experiencia y características personales, los sistemas de IA pueden predecir qué candidatos tienen más probabilidades de tener éxito en determinados roles. Esto reduce el sesgo humano y aumenta las posibilidades de encontrar al candidato ideal. En cuanto a la capacitación y el desarrollo de los empleados, la IA ofrece herramientas interactivas y personalizadas. Los sistemas

de aprendizaje automático pueden adaptar los programas de capacitación según las necesidades individuales de cada empleado, proporcionando contenido relevante y específico. Además, la IA puede monitorear el progreso de los empleados y ofrecer re-entrenamiento en tiempo real, facilitando así su crecimiento y desarrollo profesional. La IA también desempeña un papel fundamental en la retención del talento. Mediante el análisis de datos y la detección de patrones, los sistemas de IA pueden identificar señales de descontento o riesgo de rotación en los empleados. Esto permite a los gerentes de recursos humanos intervenir de manera proactiva, brindando oportunidades de crecimiento, ajustando las condiciones laborales o implementando políticas de retención para evitar la pérdida de talento valioso (Sánchez, 2023).

Cada vez es más común leer nuevos estudios que demuestran la importancia de la IA, ya que es una herramienta que ayuda a realizar procesos de una manera más rápida, pero sin afectar la calidad de los mismos, como lo muestra un estudio del Instituto de Tecnología de Massachusetts (MIT) evidencio que la inteligencia artificial aumentó en un 37% la productividad en las actividades de áreas administrativas, lo cual puede ayudar para destinar estas horas libres a beneficio del crecimiento de la empresa (Barreto, 2023).

Villarreal Satama, (2023) en su estudio manifiesta lo que se espera en un futuro automatizado para el recurso humano de una empresa, esto se traduce en la suposición que a mayor automatización de los procesos mayor será la sustitución por mano de obra, sin embargo, la innovación permitirá que se construyan nuevas foras de trabajo con el uso de la tecnología y en efecto los trabajadores requieran de capacitación y tareas de autoaprendizaje para trabajar en los nuevos roles que demande la sociedad puesto que en este contexto habrá una mayor demanda de trabajadores cualificados amenazando de esta manera los trabajos rutinarios entre ellos redacción de textos,

conducción de transporte pesado y de pasajeros, telemedicina, ventas, servicios de atención al cliente, servicios de taxi autodirigidos entre otros. (p. 107)

Al igual que en los primeros años de la revolución industrial, la IA reducirá la mano de obra humana para ser sustituida por las máquinas. Por lo que algunas tareas menos complejas ya no requerirán de la presencia de una persona para poder realizarlas. En este caso para la persona cobra más importancia el componente emocional, la creatividad, la intuición o la imaginación. En el desempeño de sus funciones, cada empleado siente que contribuye de manera diferente a los demás y que es muy valorado. Aunque no todo es positivo, también se cree que se perderán empleos por consecuencia de la implementación de la inteligencia artificial como sucedió en la revolución industrial en la que muchos puestos de trabajado desaparecieron (Rodríguez Llorente, 2024, pág. 15).

La IA debe utilizarse como una herramienta para ayudar a los humanos a tomar decisiones, pero no debe reemplazarlos. Su uso debe ser supervisado y evaluado constantemente por personal cualificado para garantizar que se utilice de forma responsable y ética (Quinto, Villodas, Montero, Cueva, & Vera, 2021).

Conclusión

La inteligencia artificial (IA), sin dudas, está revolucionando la administración empresarial al proporcionar nuevas formas de automatizar tareas, mejorar la toma de decisiones y optimizar los procesos.

En todas las áreas de la administración empresarial la IA puede mejorar sus procesos. Entre las áreas que más ha impactado el uso de esta tecnología se encuentran la recopilación y análisis de grandes cantidades de datos, los cuales pueden ser procesados de manera rápida y eficiente. Este trabajo representa la base para la toma de decisiones informada.



Asimismo, la IA puede automatizar tareas repetitivas y rutinarias, lo que libera a los empleados para que se centren en tareas más estratégicas y creativas.

Por otra parte, es capaz de mejorar la experiencia del cliente al proporcionar respuestas rápidas y personalizadas a través de chatbots y asistentes virtuales. Estos sistemas pueden interactuar con los clientes las 24 horas del día, los 7 días de la semana, lo que mejora la satisfacción del cliente y reduce los costos de atención.

Además, la IA puede ayudar a predecir y prevenir problemas antes de que ocurran. Por ejemplo, los algoritmos de IA pueden analizar datos históricos y patrones para identificar posibles problemas en la cadena de suministro o en la producción, lo que permite a las empresas tomar medidas preventivas y evitar interrupciones costosas.

En resumen, la IA está transformando la administración empresarial al proporcionar nuevas formas de automatización, toma de decisiones y optimización de procesos. Las empresas que adopten la IA tienen la posibilidad de obtener una ventaja competitiva al mejorar la eficiencia, la productividad y la experiencia del cliente.

Bibliografía

- Barreto, M. (03 de julio de 2023). Inteligencia artificial aumentó en un 37% la productividad en el mundo. Radio Nacional de Colombia. Recuperado el 20 de febrero de 2024, de <https://www.radionacional.co/actualidad/tecnologia/ia-aumento-en-un-37-la-productividad-en-el-mundo>
- De Tyler, C., Gordon, R., & Tyler, C. (2024). La administración empresarial y la utilización de la inteligencia artificial y GPT-4 aportes y desafíos para la ingeniería del software y los sistemas de información. *Guacamaya*, 8(1), 128-141. Recuperado el 25 de febrero de 2024, de https://www.researchgate.net/publication/374578028_administracion_empresa_y_la_utilizacion_de_la_inteligencia_artificial_y_GPT-4_aportes_y_desafios_para_la_ingenieria_del_software_y_los_sistemas_de_informacion/link/652548ed0d999b4754b44044/download?_t
- Dorado, S., & Velásquez, C. (2020). Pronóstico de demanda utilizando inteligencia artificial. Proyecto de grado, Universidad ICESI, Facultad de Ingeniería. Recuperado el 25 de febrero de 2024, de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/87548/1/TG03014.pdf
- Gutiérrez, M., & Martínez, E. G. (2024). Inteligencia artificial dentro de la cadena de suministros. *Fundación universitaria del Área Andina*, 1-15. Recuperado el 27 de febrero de 2024, de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/5873/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Melara, M. (2023). La Inteligencia Artificial en la administración de empresas. *Revista Digital. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos*(6). Recuperado el 21 de febrero de 2024, de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital-usmp/numero-6/articulos-profesores/la-inteligencia-artificial-en-la-administracion-de-empresas/>
- Murillo Gómez, P., & Ramírez Osorio, M. (2023). Implicaciones de la Inteligencia Artificial. *UNILIBRE*, 1-16. Recuperado el 21 de Febrero de 2024, de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/26745/Implicaciones%20de%20la%20inteligencia%20artificial%20en%20las%20empresas%20IMP%20%282%29%20%281%29.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- PwC Interaméricas. (2024). PwC. Recuperado el 12 de febrero de 2024, de PwC Interaméricas
- Quinto, N., Villodas, A., Montero, C., Cueva, D., & Vera, S. (2021). La inteligencia artificial y la toma de decisiones gerenciales. *Valor agregado*, 8(1), 52-69. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1631>
- Rodríguez Llorente, J. (2024). La inteligencia artificial: El ChatGPT y la automatización del trabajo. Trabajo de fin de grado, Universidad de Valladolid, Facultad de ciencias económicas y empresariales. Recuperado el 20 de febrero de 2024, de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/61450/TFG-E-1771.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, A. (06 de junio de 2023). LinkedIn. Recuperado el 28 de febrero de 2024, de <https://es.linkedin.com/pulse/el-impacto-de-la-inteligencia-artificial-en-gesti%C3%B3n-recursos-sanchez>
- Tenés Trillo, E. (2023). Impacto de la Inteligencia Artificial en las empresas. Trabajo de fin de grado, Universidad Politécnica de Madrid, Escuela Técnica Superior de Ingenieros Informáticos, Madrid. Recuperado el 10 de febrero de 2024, de https://oa.upm.es/75532/1/TFG_EDUARDO_TENES_TRILLO_2.pdf

Villarreal Satama, F. L. (2023). Inteligencia Artificial: El reto contemporáneo de la gestión empresarial. *ComHumanitas*, 14(1), 94-111. Recuperado el 05 de febrero de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9068865.pdf>

Yauri, E. (16 de abril de 2023). EMMAKE. Recuperado el 16 de febrero de 2024, de <https://emmake.com/blog/ia-para-una-mejora-significativa-del-diseño-y-desarrollo-de-productos/>



CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0.

CITAR ESTE ARTICULO:

Rangel Saltos, J. E., Triviño Bloisse, S. Y., Lavayen Yavar, H., & Villamar Piguave, W. G. (2024). Inteligencia Artificial. La nueva transformación de la administración empresarial. *RECIAMUC*, 8(1), 759-767. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.\(1\).ene.2024.759-767](https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.(1).ene.2024.759-767)