



**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

**EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LAS
EMPRESAS: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA**

Trabajo de investigación para obtener el grado académico de
Bachiller en Administración de empresas

Autores

REYES FLORES, Jeferson Jhasiel (ORCID: 0000-0003-2933-0145)

SILVA HURTADO, Nayeli Sadith (ORCID: 0000-0003-2108-2271)

VARGAS GARCIA, Fernando Romeo (ORCID: 0000-0002-2107-6747)

Asesor

MARCELO QUISPE, Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-0128-0123)

Línea de investigación de programa

Administración de operaciones

Línea de acción RSU

Desarrollo e innovación social

LIMA, PERÚ, SETIEMBRE DE 2024



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Reyes Flores, J. J., Silva Hurtado, N. S., & Vargas Garcia, F. R. (2024). *El impacto de la inteligencia artificial en las empresas: Una revisión de la literatura* [Trabajo de investigación, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Jeferson Jhasiel Reyes Flores
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75270739
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2933-0145
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Nayeli Sadith Silva Hurtado
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71264708
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2108-2271
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Fernando Romeo Vargas Garcia
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	76304191
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2107-6747
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Graciela Margot Vejarano García
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	17936741
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Pablo Enrique Cabral Byrne
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10280491
Vocal del jurado	

Nombres y apellidos	Diego Antonio Espino Vejarano
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	70174983
Datos de la investigación	
Título de la investigación	El impacto de la inteligencia artificial en las empresas: Una revisión de la literatura
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Administración de operaciones
Línea de acción RSU	Desarrollo e Innovación Social
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

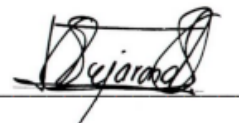
En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de trabajo de investigación conformado por: la MAG. GRACIELA MARGOT VEJARANO GARCIA como presidenta, el MAG. PABLO ENRIQUE CABRAL BYRNE como secretario y el MAG. DIEGO ANTONIO ESPINO VEJARANO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar el trabajo de investigación titulado:

EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LAS EMPRESAS: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA

Presentado por el egresado:
JEFERSON JHASIEL REYES FLORES

Para obtener el **Grado académico de bachiller en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Muy bueno** con una calificación de **DIECISIETE (17)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 23 de setiembre del 2024.



PRESIDENTE
MAG. GRACIELA MARGOT
VEJARANO GARCIA



SECRETARIO
MAG. PABLO ENRIQUE
CABRAL BYRNE



VOCAL
MAG. DIEGO ANTONIO
ESPINO VEJARANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de trabajo de investigación conformado por: la MAG. GRACIELA MARGOT VEJARANO GARCIA como presidenta, el MAG. PABLO ENRIQUE CABRAL BYRNE como secretario y el MAG. DIEGO ANTONIO ESPINO VEJARANO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar el trabajo de investigación titulado:

EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LAS EMPRESAS: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA

Presentado por la egresada:

NAYELI SADITH SILVA HURTADO

Para obtener el **Grado académico de bachiller en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Muy bueno** con una calificación de **DIECISIETE (17)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 23 de setiembre del 2024.



PRESIDENTE
MAG. GRACIELA MARGOT
VEJARANO GARCIA



SECRETARIO
MAG. PABLO ENRIQUE
CABRAL BYRNE



VOCAL
MAG. DIEGO ANTONIO
ESPINO VEJARANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de trabajo de investigación conformado por: la MAG. GRACIELA MARGOT VEJARANO GARCIA como presidenta, el MAG. PABLO ENRIQUE CABRAL BYRNE como secretario y el MAG. DIEGO ANTONIO ESPINO VEJARANO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar el trabajo de investigación titulado:


**EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LAS EMPRESAS: UNA
REVISIÓN DE LA LITERATURA**

Presentado por el egresado:

FERNANDO ROMEO VARGAS GARCIA

Para obtener el **Grado académico de bachiller en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Muy bueno** con una calificación de **DIECISIETE (17)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 23 de setiembre del 2024.



PRESIDENTE
MAG. GRACIELA MARGOT
VEJARANO GARCIA



SECRETARIO
MAG. PABLO ENRIQUE
CABRAL BYRNE



VOCAL
MAG. DIEGO ANTONIO
ESPINO VEJARANO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor del trabajo de investigación titulado:

EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LAS EMPRESAS: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA

De los egresados Jeferson Jhasiel Reyes Flores, Nayeli Sadith Silva Hurtado y Fernando Romeo Vargas Garcia, certifico que el trabajo de investigación tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 5 de octubre de 2024



LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

El impacto de la inteligencia artificial en las empresas: Una revisión de la literatura

The impact of artificial intelligence on business: A literature review

Reyes Flores, Jeferson Jhasiel¹, Silva Hurtado, Nayeli Sadith², Vargas García, Fernando Romeo³

RESUMEN

La inteligencia artificial ha impulsado la transformación de muchas empresas, mejorando a las industrias a modernizar sus modelos de negocio y automatizar tareas con tecnología que constantemente está en un continuo avance. La pregunta de investigación es la siguiente: ¿De qué manera está impactando la inteligencia artificial en las empresas? El artículo presentado es de tipo descriptivo y utiliza un diseño de revisión sistemática, dado que el enfoque se centra en investigar, seleccionar y examinar una serie de documentos científicos relacionados con el impacto de la inteligencia artificial en las empresas. Para la revisión de la información, se buscaron artículos científicos originales publicados entre los años 2019 y 2024 ubicados en las bases de datos confiables, lo que evidenció que actualmente el uso de la inteligencia artificial ha sido notable en diferentes áreas clave como las relaciones laborales, la automatización de tareas, la toma de decisiones, la selección de personal y las finanzas, mejorando los procesos y fortaleciendo las conexiones en un entorno empresarial cada vez más competitivo. En conclusión, muchas industrias están incorporando la inteligencia artificial para reducir costos, optimizar recursos y

¹ Universidad Autónoma del Perú. Orcid 0000-0003-2933-0145. jreyesf@autonoma.edu.pe

² Universidad Autónoma del Perú. Orcid 0000-0003-2108-2271. nsilvah@autonoma.edu.pe

³ Universidad Autónoma del Perú. Orcid 0000-0002-2107-6747. fvargasg@autonoma.edu.pe

umentar la productividad, con un impacto positivo en las empresas. Sin embargo, es vital saber cuándo usar la inteligencia artificial y cuándo es necesaria la intervención humana. Finalmente, se sugiere para los siguientes estudios, actualizar y expandir la información debido a la continua evolución de la tecnología.

Palabras clave: inteligencia artificial, empresas, impacto, automatización

ABSTRACT

Artificial intelligence has led many companies to transform in a positive way. Helping industries improve their business models, automating tasks with technology which is constantly advancing every day. The research question is the following: How is artificial intelligence impacting companies? The article presented is descriptive and uses a systematic review design, so the focus is on researching, selecting and examining scientific documents that are related to the impact of artificial intelligence on companies. To recognize the information collected, original scientific articles that have been published between 2019 and 2024 were searched and found in a very reliable database, which showed that currently the use of artificial intelligence has been notable in different key aspects. presented within an organization, such as in labor relations, task automation, decision making, personnel selection and finances, improving processes and strengthening connections in the competitive business environment. To conclude, many industries are implementing artificial intelligence to reduce costs, optimize resources and increase productivity, having a positive impact on companies. However, it is important to be aware of when to use artificial intelligence and when human intervention is necessary. Finally, it is suggested for future studies to update and expand the information according to how it is updated, since the evolution of technology continues to advance.

Keywords: artificial intelligence, enterprise, impact, automation

I. Introducción

Se determina a la Inteligencia Artificial (IA) como un campo de la informática que se dedica al desarrollo de sistemas y software que pueden replicar y potenciar las habilidades humanas (Urdaneta & Gonzalez, 2024). El enfoque actual de las empresas destaca que tanto las personas como la inteligencia artificial pueden complementarse en varios aspectos provocando cambios significativos (Vera & Pico, 2024). La incorporación de la IA en el ámbito laboral ha transformado la gestión de la eficiencia laboral en las empresas (Montes, 2024), agregando que influye de diversas formas, en áreas como marketing, relaciones con clientes, análisis de datos, etc. (Zapata, 2020). Por esta razón, la IA es ventajosa y se está volviendo cada vez más indispensable en los procedimientos y negocios (Pardo et al., 2020).

En cuanto a su evolución en los últimos años, en el 2019-2020 tras la llegada del COVID-19, la gestión empresarial fue la más afectada y por ello se vio necesario aplicar las tecnologías emergentes (Lecuona, 2021). La rápida expansión de sus aplicaciones ha tenido un profundo efecto tanto en la vida humana como en las entidades empresariales (Arbeláez et al., 2021). En 2022, la inteligencia artificial se destacó con el lanzamiento de ChatGPT, generando un gran impacto en la sociedad al presentar un avance tecnológico previamente desconocido para muchos (Prendes, 2023). En la actualidad, la IA se usa en las organizaciones para simplificar procesos y aumentar la productividad. Aunque su implementación es difícil, es crucial que las empresas adopten de manera proactiva estas nuevas tecnologías (Pannuti, 2024).

La implementación de la IA en las relaciones laborales ha aportado un conocimiento similar al de un trabajador y hasta más desarrollado, generando un impacto más racional, en cual sirve como automatización de tareas empleadas por las máquinas (Estrada et al., 2022) generando temor en los trabajadores puesto que

tienden a pensar que la IA será utilizada como suplantación al personal (Pardo et al., 2020). En la medida que las empresas lo apliquen, se requiere que el personal sea capacitado para usar de manera adecuada las herramientas tecnológicas, más no, ser reemplazados al aportar sus ideas innovadoras de mejora (Corvalán, 2019). Este uso ha ido captando la experiencia humana, para resolver problemas laborales presentados (Pérez, 2023),

La automatización basada en IA facilita que las empresas gestionen eficientemente un gran número de interacciones con los clientes a través de chatbots y asistentes virtuales (Palomino et al., 2023). Esto puede aumentar la eficiencia operativa y proporcionar respuestas rápidas a las consultas de los clientes (Armas, 2021) permitiendo que los empleados dediquen su tiempo a tareas más complejas u otras áreas que lo requieran (Granados, 2022). Sin embargo, si no se implementa adecuadamente, la automatización podría tener un impacto negativo en la experiencia del cliente, la interacción humana es esencial en situaciones que requieren empatía, y los consumidores pueden frustrarse si las automatizaciones no cumplen sus expectativas ni igualan la calidad del servicio humano (Montes, 2024).

La IA se ha revelado ante la sociedad como una fuente de complemento para la toma de decisiones, trabajando en conjunto la tecnología con la comunicación, para un mejor desarrollo de las organizaciones (García, 2020). Esto tendrá una gran transformación en las organizaciones por la gestión que tendrán sus procesos empresariales (Palomino et al., 2023). Sin embargo, para poder tomar decisiones futuras se basan mayor mente al conocimiento adquirido a lo largo de éxitos y fracasos, obteniendo experiencia relevante ante la toma de decisiones para las diferentes situaciones (Zapata, 2020).

En cuanto a la selección de personal, a través de aplicaciones digitales la IA proporciona sistemas digitales que permiten a los reclutadores aplicar filtros para elegir candidatos adecuados para puestos específicos (Pérez, 2023). Si bien, el uso de la IA para el reclutamiento, evaluación de desempeño y capacitación permite a la empresa reducir costos, aumentar la productividad y acelerar su capacidad de respuesta (Reyes et al., 2021). Este enfoque podría deshumanizar el proceso de selección, al tomar decisiones basadas únicamente en algoritmos, es posible que no se considere las particularidades de cada empleado, como su potencial de crecimiento o sus capacidades no cuantificables (Armas, 2021), Si no se diseñan bien, pueden perpetuar y agravar los prejuicios, intensificando las desigualdades laborales (Rueda, 2023).

La adopción de IA en finanzas permite a las empresas analizar grandes volúmenes de datos financieros y su futuro crecimiento (Yin et al., 2024; Pardo et al., 2020). Mediante clasificadores que hacen posible distinguir entre clientes leales y fraudulentos. En el mercado de valores, se aplican para evaluar la actividad de una acción y detectar pérdidas o ganancias, mejorando la gestión de riesgos y la planificación financiera (Pallathadka et al., 2023). No obstante, la gran cantidad de datos generados por la IA puede ser abrumadora, complicando la interpretación y llevando a decisiones basadas en información incompleta (Akmar et al., 2021), además, la dependencia excesiva de sistemas inteligentes en la gestión financiera puede causar una falta de comprensión humana, siendo un problema (Pérez, 2019).

La incorporación de la IA en una pequeña o mediana empresa requiere que la empresa esté capacitada para, adaptar y modernizar el modelo de negocio existente (Buntak et al., 2021), esto facilitará la reducción de intervención humana en decisiones o tareas complejas, siendo especialmente útil en áreas como marketing,

gestión de relaciones con clientes y sistemas de recomendación (Zapata, 2020). La adopción de IA en pymes enfrenta retos importantes, como el costo inicial de implementación y la falta de personal capacitado para gestionar estas tecnologías (Chávez, 2021), si bien, puede mejorar la competitividad de las pymes, es crucial que estas empresas desarrollen estrategias a largo plazo para integrar estas tecnologías de manera sostenible (Cervantes et al., 2024).

Por otro lado, la incorporación de la IA en el marketing es crucial por su potencial para mejorar las estrategias empresariales (Baisheng & Wang, 2023). Las empresas están integrando la IA en sus departamentos de marketing como herramienta de gestión (Chávez, 2021). Estas herramientas permiten a las organizaciones analizar las relaciones con los clientes para adaptar productos y servicios a sus necesidades (Salazar, 2020); así como para impulsar ventas y prever tendencias futuras (Chandran & Latha, 2024).

Se determina que la innovación digital es crucial para las organizaciones, ya que transforma todos los aspectos del negocio y mejora los resultados. La tecnología, mediante la automatización de procesos y la gestión inteligente de datos, optimiza la eficiencia y ofrece mejoras significativas en los procesos (Morán, 2020). Sin embargo, es importante destacar que la IA debe ser vista como un complemento, no un reemplazo. Aunque maneja grandes datos y hace predicciones precisas, no sustituye la experiencia y habilidad de los profesionales (Vidal et al., 2023). Por ello, este artículo tiene como objetivo contribuir teóricamente a que las empresas comprendan el aporte de la IA. Además, busca incentivar a que las organizaciones implementen la IA en sus operaciones, así, el propósito es dar una respuesta clara y precisa a la siguiente pregunta: ¿De qué manera está impactando la inteligencia artificial en las empresas?

II. Método

El artículo presentado es de tipo descriptivo y se basa en una revisión sistemática, dado que el enfoque se centra en investigar, seleccionar y examinar una serie de documentos científicos relacionados con el impacto de la inteligencia artificial en las empresas. Para la revisión de la información, se buscaron artículos científicos originales publicados entre los años 2019 y 2024 ubicados en bases de datos confiables como: Scopus, Dialnet, Redalyc, SciELO y Google Académico.

Además, para facilitar la búsqueda, se tomaron en cuenta los siguientes descriptores como criterios: Inteligencia artificial, empresas, IA impact on business processes, Artificial intelligence in the business, management, talento humano con IA, análisis de la IA en relaciones laborales, IA en el impacto laboral, implementación, sistema inteligente, automatización de procesos, aplicaciones digitales, chats bots, optimización de procesos, digitalización, marketing con IA, transformación digital, gestión empresarial con IA y innovación de sistemas inteligentes.

La estrategia de búsqueda se basó en revisar los títulos, resúmenes y textos completos de cada documento con el fin de extraer los datos esenciales que estén vinculados con el tema seleccionado.

Tabla 1

Criterios de inclusión y exclusión

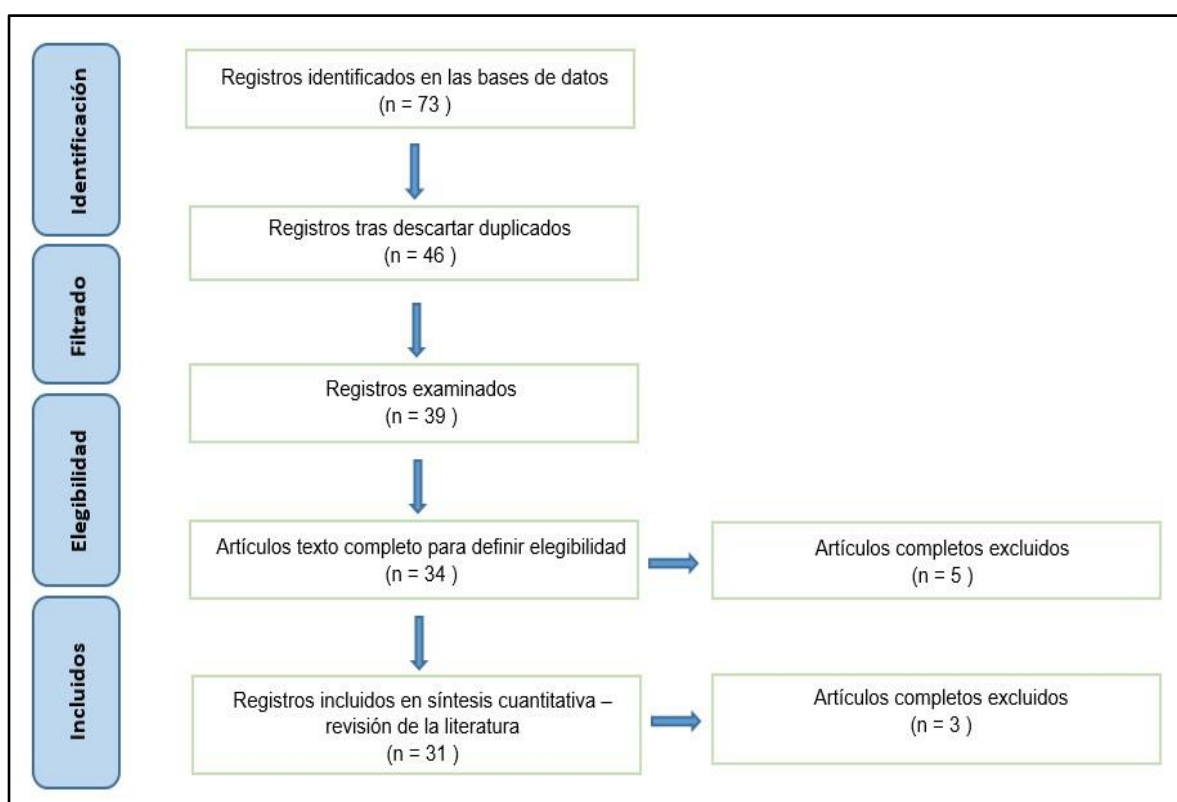
Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Artículos de acceso abierto.	Artículos de pago y artículos de acceso privado.
Artículos de revistas indexadas.	Artículos de revistas no indexadas.
Artículos que estén relacionados al mundo empresarial.	Artículos que no estén relacionados al mundo empresarial.
Artículos que fueron desarrollados entre los años 2019 y 2024.	Artículos desarrollados del año 2018 hacia atrás.

III. Análisis e integración de la información

Luego de llevar a cabo una revisión minuciosa y metódica del proceso de búsqueda y organización de la información, se procedió a estructurar la distribución de los artículos provenientes de diversas fuentes fiables en un gráfico. Su objetivo es ayudar en el análisis y comparación de la información, permitiendo una mejor comprensión del tema tratado.

Figura 1

Organización de los artículos según base de datos y repositorios



A partir de la selección inicial de 73 artículos, se aplicaron diversos filtros y criterios de exclusión, lo que redujo la muestra a 31 artículos finales. El proceso incluyó la identificación de registros en bases de datos, el descarte de artículos duplicados, el examen de los registros relevantes, la evaluación de los artículos elegibles, y la selección final de aquellos que cumplían con los criterios establecidos para el análisis.

Tabla 2*Distribución según la temática de los artículos analizados*

Factores	Temas	Estudios
Relaciones Laborales	Temor a la suplantación de la IA en la labor humana.	2
	Implementación de la IA en las empresas como herramienta tecnológica.	2
Automatización	Aporte positivo de la IA para automatizar la atención con los clientes.	2
	La eficiencia de la IA para incrementar las interacciones con los clientes.	2
Toma de decisiones	Decisiones gestionadas por IA en las empresas.	3
	Algoritmos implementados por IA y su comprensión.	2
Selección del personal	La revolución de la inteligencia artificial en Recursos Humanos.	2
	Inteligencia artificial y contratación laboral.	3
Adopción de la IA en las pymes	Adopción de la IA en las pymes.	2
	Limitaciones de las pymes en la IA.	2
IA en las finanzas	Aporte de la IA en el análisis de datos y la gestión de riesgos en el sector financiero.	3
	La interpretación de datos financieros y la dependencia excesiva de la IA en las empresas.	2

Se muestran diversos temas que exploran el impacto de la inteligencia artificial (IA) en las empresas. Cada tema examina cómo la IA ha influido en aspectos clave, lo que permite evaluar de manera integral cómo la adopción de tecnologías de IA está transformando el panorama empresarial.

Tabla 3*Artículos relacionados con relaciones laborales*

Temas	Referencias
Temor a la suplantación de la IA en la labor humana.	(Estrada et al., 2022); (Pardo et al., 2020)

Implementación de la IA en las empresas como herramienta tecnológica (Corvalán, 2019); (Pérez, 2023)

Se determina que la IA tendría que trabajar de la mano con la presencia humana, a través de las herramientas tecnológicas, evitando la suplantación.

Tabla 4

Artículos relacionados con automatización

Temas	Referencias
Aporte positivo de la IA para automatizar la atención con los clientes	(Armas, 2021); (Granados, 2022)
La eficiencia de la IA para incrementar las interacciones con los clientes	(Palomino et al., 2023); (Montes, 2024)

Existirá un mejor manejo del tiempo a través de las herramientas tecnológicas, mejorando la atención que se brindará al cliente.

Tabla 5

Artículos relacionados con toma de decisiones

Temas	Referencias
Decisiones gestionadas por IA en las empresas.	(Zapata, 2020); (Palomino et al., 2023); (García, 2020)
Algoritmos implementados por IA y su comprensión.	(Zapata, 2020); (García, 2020)

En la toma de decisiones, la implementación de algoritmos inteligentes y la capacidad de la IA ayuda a muchas organizaciones.

Tabla 6

Artículos relacionados con selección de personal

Temas	Referencias
La revolución de la Inteligencia Artificial en Recursos Humanos.	(Rueda, 2023); (Pérez, 2023)
Inteligencia artificial y contratación laboral.	(Pérez, 2023); (Reyes et al., 2021); (Armas, 2021)

Al integrar algoritmos avanzados y sistemas de aprendizaje automático, las empresas pueden ahora analizar grandes volúmenes de datos de candidatos, mejorando la precisión y la eficiencia en la toma de decisiones.

Tabla 7

Artículos relacionados con la adopción de la inteligencia artificial en las pymes

Temas	Referencias
Adopción de las IA en las pymes.	(Buntak et al., 2021); (Zapata, 2020)
Limitaciones de las pymes con la inteligencia artificial.	(Chávez, 2021); (Cervantes et al., 2024)

En cuanto a las investigaciones sobre inteligencia artificial en las pymes detallan la importancia de aplicarla y los desafíos a los que se enfrentan.

Tabla 8

Artículos relacionados con la adopción de la inteligencia artificial en las finanzas

Temas	Referencias
Aporte de la IA en el análisis de datos y la gestión de riesgos en el sector financiero.	(Yin et al., 2024); (Pardo et al., 2020); (Pallathadka et al., 2023)
La interpretación de datos financieros y la dependencia excesiva de la IA en las empresas.	(Akmar et al., 2021); (Pérez, 2019)

Asimismo, los estudios con relación a la inteligencia artificial en las finanzas determinan el aporte en esta área, por otro lado, la dependencia y mala interpretación que podría llevar analizar datos financieros con IA.

En cuanto a las relaciones laborales, se presenta a la IA como una amenaza, causando temor en los trabajadores debido al aporte del conocimiento parecido al de ellos (Estrada et al., 2022). Entre ello, la automatización de las tareas reemplazadas por las máquinas, ya que de esta manera se optimiza el tiempo al realizarse los procesos en comparación al tiempo que lo realiza un humano (Pardo et al., 2020). En todo caso, la manera accesible en el cual la IA y los trabajadores trabajen de la mano

sería con la aplicación de las herramientas tecnológicas, anticipando la capacitación del personal para el uso adecuado de estas (Corvalán, 2019) del cual se necesita de la experiencia humana para que esta pueda ser gestionada y esté apta de resolver los problemas laborales.

En perspectiva del aporte de la IA para automatizar los procesos de interacción con los clientes, las empresas se verán más eficaces al gestionar con estas herramientas tecnológicas (Palomino et al., 2023), recibiendo las consultas de los clientes y presentando las respuestas por parte del trabajador de manera más rápida, permitiendo un mejor manejo del tiempo (Armas, 2021). Asimismo, los trabajadores se podrán enfocar en realizar tareas más complejas (Granados, 2022). Por otro lado, al no implementarla de manera correcta, los clientes se pueden presentar inconformes, debido a que estas no resuelven sus dudas completamente (Montes, 2024).

Si bien es cierto que las tomas de decisiones generalmente son tomadas por una persona a base de experiencias propias ante diferentes inconvenientes, esto resulta tener las mismas soluciones y mismos resultados (Zapata, 2020). Las personas en cuanto a su capacidad para manejar sistemas complejos son limitadas, por ello se ve forzada la implementación de la IA para gestionar estos sistemas (García, 2020). La inteligencia artificial proporciona información basada en datos en tiempo real, lo que permite decisiones más fundamentadas y estratégicas, lo que se significa que es una ventaja competitiva para las organizaciones (Palomino et al., 2023).

En cuanto al área de selección de personal, esto es fundamental para impulsar el crecimiento y el desarrollo de una empresa. Al implementar la IA en los procesos de selección de personal, la organización reducirá costos y obteniendo mayor

productividad (Reyes et al., 2021). De tal modo que el personal ahora tendrá mayor tiempo para poder enfocarse en otras actividades relevantes (Rueda, 2023). Sin embargo, la IA puede contener sesgos, y mantener una discriminación inconsciente, perjudicando a diferentes grupos de personas. Además, los algoritmos pueden presentar obstáculos para reconocer habilidades o cualidades intangibles, lo que podría resultar en la exclusión de candidatos valiosos (Pérez, 2023).

Las pymes están empleando la inteligencia artificial para digitalizar sus negocios, reemplazando el modelo tradicional por uno que funcione en el entorno virtual (Buntak et al., 2021), lo que simplifica tareas en áreas esenciales y mejora su eficiencia operativa (Zapata, 2020). Frente a ello, abordan importantes desafíos debido a sus recursos limitados y a la falta de experiencia en este campo en constante evolución (Chávez, 2021). Para que la IA potencie su competitividad, las pymes necesitan elaborar estrategias a largo plazo que incorporen estas tecnologías de forma sostenible, invirtiendo en formación y evaluando su impacto en las operaciones actuales (Cervantes et al., 2024).

A pesar de que el uso de inteligencia artificial en las finanzas de las empresas facilita la generación de grandes volúmenes de datos para predecir el crecimiento económico y mejorar la gestión de riesgos (Yin et al., 2024; Pardo et al., 2020), especialmente en la evaluación de clientes y mercados financieros (Pallathadka et al., 2023). La falta de experiencia en el manejo de grandes cantidades de datos complica su interpretación en los colaboradores, llevando a decisiones basadas en información incorrecta (Akmar et al., 2021), agregando que la excesiva dependencia de la IA reduce el juicio humano en la gestión financiera, lo que es crítico frente a situaciones complejas (Pérez, 2019).

IV. Conclusiones

El estudio se llevó a cabo siguiendo criterios científicos en torno al impacto de la inteligencia artificial en las empresas. Fueron recopilados 31 artículos publicados entre 2019 y 2024, los cuales fueron organizados de tal forma que llegaron a identificar seis factores.

En los primeros hallazgos se ha podido observar que la inteligencia artificial ha transformado muchas empresas desde la pandemia de COVID-19, beneficiando industrias que actualizaron sus modelos de negocio y automatizaron tareas. Aunque la IA ha cambiado la gestión de las organizaciones, es importante saber hasta qué punto utilizarla y cuándo recurrir a la mente humana. Por otro lado, se encontraron algunos vacíos del conocimiento en cuanto a temas referidos a aspectos negativos sobre el aporte de la IA y el reemplazo del personal por la IA en las empresas.

En cuanto a la incógnita ¿De qué manera está impactando la inteligencia artificial en las empresas? La inteligencia artificial está revolucionando las empresas al optimizar la eficiencia operativa mediante la automatización de tareas y mejorar la toma de decisiones a través de análisis de datos. Además, transforma las relaciones con los clientes a través de chatbots y personaliza el reclutamiento. Sin embargo, en ciertos casos implementar la IA puede generar un cierto costo adicional para la empresa, esto sirve como una inversión. Afectando ello de una manera positiva en el mundo empresarial.

Se sugiere que futuras investigaciones exploren la implementación de IA en más áreas dentro de una empresa, ya que esta solo aborda algunas. Asimismo, abarcar nuevas líneas de investigación como tendencias futuras en IA empresarial, desafíos, barreras y estrategias de implementación de IA. Finalmente, se recomienda actualizar la información debido a la constante evolución tecnológica.

Referencias

- Akmar, N., Jamil, A., & Mohamed, A. (2021). Inteligencia artificial en la contabilidad automatizada: una función de valor añadido para las pequeñas y medianas empresas. *International Journal On Informatics Visualization*, 5(3), 224-230. <https://joiv.org/index.php/joiv/article/view/669/353>
- Arbeláez, D., Rojas, M., & Villasmil, J. (2021). Inteligencia artificial y condición humana: ¿Entidades contrapuestas o fuerzas complementarias? *Revista de Ciencias Sociales*, 27(2), 502-513. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i2.35937>
- Armas, C. (2021). La inteligencia artificial en empresas peruanas e impactos laborales en los trabajadores. *Iberoamerican Business Journal: Revista de Automation of Processes. Data and Metadata*, 2(101), 2-4. <https://doi.org/10.56294/dm2023101>
- Baisheng, S., & Wang, H. (2023). An AI-enabled approach for improving advertising identification and promotion in social networks. *Technological Forecasting and Social Change*, 188(40), 1625-1640. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0040162522007909>
- Buntak, K., Kovacic, M., & Mutavdzija, M. (2021). Application of artificial intelligence in the business. *International Journal for Quality Research*, 15(2), 403-416. https://www.researchgate.net/publication/351864191_Application_of_Artificial_Intelligence_in_The_Business
- Cervantes, F., Castañeda, A., & Guzmán, A. (2024). La inteligencia artificial como herramienta para las Pequeñas y Medianas Empresas. *Universidad & Ciencia*, 13(1), 44-54. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11553514>
- Chandran, M., & Latha, R. (2024). Is artificial intelligence really influencing the marketing strategies and consumer behavior? *Salud Ciencia y Tecnología* -

Serie de Conferencias, 3(896), 1-6. https://www.researchgate.net/publication/381467245_Is_artificial_intelligence_really_influencing_the_marketing_strategies_and_consumer_behaviour

Chávez, J. (2021). La influencia de la inteligencia artificial en el futuro del marketing.

Big Bang Faustiniiano, 10(3), 8-13. <https://doi.org/10.51431/bbf.v10i3.690>

Corvalán, J. (2019). El impacto de la Inteligencia Artificial en el trabajo. *Revista de*

Direito Econômico e Socioambiental, 10(1), 35-51.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7210980>

Estrada, F., Loor, H., & Viteri, L. (2022). Reemplazo de personal humano por

inteligencia artificial: ventajas y desventajas. *Investigación y Negocios*, 15(25),

31-38. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372022000100004)

[27372022000100004](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372022000100004)

García, J. (2020). Inteligencia artificial en las organizaciones. *Universidad Militar*

Nueva Granadas, 1(1), 2-17. <http://hdl.handle.net/10654/36011>

Granados, J. (2022). Análisis de la inteligencia artificial en las relaciones laborales.

CES Derecho, 13(1), 111–132. <https://doi.org/10.21615/cesder.6395>

Lecuona, I. . (2021). Aspectos éticos, legales y sociales del uso de la inteligencia

artificial y el Big Data en salud en un contexto de pandemia. *Revista*

Internacional De Pensamiento Político, 15(1), 139–166.

<https://doi.org/10.46661/revintpensampolit.5599>

Montes, G. (2024). El impacto de la digitalización y de la inteligencia artificial en la

privacidad de los trabajadores: desafíos y soluciones. *Revista Internacional y*

Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo, 12(1), 288-317.

https://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/1403

- Morán, M. (2020). El enfoque de la auditoría en el entorno de la era digital y la inteligencia artificial. *Revista La Junta*, 3(2), 15–41. <https://doi.org/10.53641/junta.v3i2.54>
- Pallathadka, H., Kaliyaperumal, K., Magno, R., Loli, T., & Ramírez, E. (2023). Aplicaciones de la inteligencia artificial en la gestión empresarial, el comercio electrónico y las finanzas. *Materials Today Proceedings*, 80(3), 2610-2613. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2214785321048136>
- Palomino, J., Zapana, D., Choque, L., Castro, A., Requis, L., Pacherras, E., & Guanilo, C. (2023). Evaluación cuantitativa del impacto de la inteligencia artificial en la automatización de procesos. *Datos y metadatos*, 23(2), 101-110. <https://doi.org/10.56294/dm2023101>
- Pannuti, M. (2024). La inteligencia artificial (IA) y su impacto en las organizaciones. *Gerentia*, 24(2), 138-148. <https://investigacionuft.net.ve/revista/index.php/Gerentia/article/view/1522/1824>
- Pardo, A., Cañón, Z., & Téllez, J. (2020). *Efectos de la inteligencia artificial en las empresas* [Tesis de pregrado, Fundación Universitaria del Área Andina]. Repositorio de la Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areaandina.edu.co/entities/publication/e73c0c33-232f-4d73-86cc-b54fd14b7440>
- Pérez, J. (2023). Inteligencia artificial y contratación laboral. *Revista de Estudio Jurídico Laborales y de Seguridad Social*, 7(1), 186–205. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9090815>
- Pérez, R. (2019). Las finanzas: Una mirada desde el enfoque ciencia, tecnología y *Perspectiva Empresarial*, 7(2–1), 3-5. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=672271538001>

- Prendes, M. (2023). La revolución de la Inteligencia Artificial en tiempos de negacionismo tecnológico. *RIITE. Revista interuniversitaria e investigación en Tecnología Educativa*, 1(15), 1–15. <https://doi.org/10.6018/riite.594461>
- Reyes, M., Gómez, A., & Ramos, E. (2021). Desafíos de la gestión del talento humano en tiempos de pandemia COVID-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(6), 232-236. <https://orcid.org/0000-0003-1755-7967>
- Rueda, F. (2023). La revolución de la inteligencia artificial en recursos humanos. *Jornadas Sarteco*, 1(1), 1-5. <https://n2t.net/ark:/13683/p7ga/GoU>
- Urdaneta, W., & Gonzalez, B. (2024). Inteligencia artificial como herramienta para los líderes disruptivos en las empresas de telecomunicaciones. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 21(2), 147-167. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9378962>
- Vera, S., & Pico, S. (2024). Inteligencia artificial en el desarrollo administrativo de la empresa moderna. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria Pentaciencias*, 6(2), 264-282. https://www.researchgate.net/publication/379384190_Inteligencia_artificial_en_el_desarrollo_administrativo_de_la_empresa_moderna/citations
- Vidal, J., Panadés, R., Escalé, A., & Martínez, A. (2023). The artificial intelligence revolution in primary care: Challenges, dilemmas and opportunities. *Atención Primaria*, 56(2), 2-6. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38056048/>
- Yin Y., Zhang D., Xu Y., Zhang X., & Wang Y. (2024). Regional economic forecast based on artificial intelligence and computer vision model. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 3(684), 1-8. https://www.researchgate.net/publication/380330250_Regional_Economic_Growth_Forecast_Based_on_Artificial_Intelligence_and_Computer_Vision_Model

Zapata, J. (2020). Inteligencia artificial para la toma de decisiones. *Revista Perspectiva Empresarial*, 7(2), 3-5.
<https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/6722/672271538001.pdf>

Anexo 1. Informe de turnitin

REYES FLORES / SILVA HURTADO VARGAS GARCIA
ARTICULO DE REVISIÓN PARA REPOSITORIO _ REYES - SILVA - VARGAS.docx

Similitud 13% Marcas de alerta Escritura con IA 4%

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LAS EMPRESAS: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA

Trabajo de investigación para obtener el grado académico de Bachiller en Administración de empresas

Autores
REYES FLORES, Jeferson Jhasiel (ORCID: 0000-0003-2933-0145)
SILVA HURTADO, Nayeli Sadith (ORCID: 0000-0003-2108-2271)
VARGAS GARCIA, Fernando Romeo (ORCID: 0000-0002-2107-6747)

Asesor
0000-0003-0128-0123

Página 1 de 20 4431 palabras 128%

13% Similitud General

Fuentes

Mostrar las fuentes solapadas

Internet	Similitud
repositorio.autonoma.edu.pe	4%
repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%

10 text blocks 142 palabras coincidentes

3 text blocks 25 palabras coincidentes