

SSTSDS-Vol.4. N1. 068

**Impacto de la inteligencia artificial en la toma de decisiones gerenciales
en las empresas**

*Impact of artificial intelligence on management decision making in
companies*

Autores:

Mónica Noboa Reinoso
Universidad Central del Ecuador
Quito – Ecuador
mnoboa@uce.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0006-8178-985X>

Juan Calderón Noboa
Universidad Central del Ecuador
Quito – Ecuador
jcalderon@uce.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0001-9359-480X>

Pablo Dávila Pinto
Universidad Central del Ecuador
Quito – Ecuador
Pgdavila@uce.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-5741-5405>

Autor de correspondencia: *Mónica Noboa Reinoso*, mnoboa@uce.edu.ec

Recepción: 26-abril-2026 **Aceptación:** 24-mayo-2026 **Publicación:** 18-junio-2026

Cómo citar este artículo:

Noboa Reinoso, M., Calderón Noboa, J., & Dávila Pinto, P. (2026). Impacto de la inteligencia artificial en la toma de decisiones gerenciales en las empresas. *Sage Sphere of Technology, Sciences, Discoveries And Society*, 4(1), 1-20. <https://doi.org/10.63688/zxym4m26>

© 2026; Los autores. Este es un artículo en acceso abierto, distribuido bajo los términos de una licencia Creative Commons (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>) que permite el uso, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que la obra original sea correctamente citada.



RESUMEN

La inteligencia artificial se ha convertido en una herramienta estratégica para mejorar los procesos administrativos y fortalecer la toma de decisiones empresariales. El objetivo de esta investigación fue analizar la influencia de la implementación de herramientas de inteligencia artificial en la calidad, rapidez y efectividad de la toma de decisiones gerenciales en empresas ecuatorianas. Se desarrolló un estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo integrada por 75 trabajadores administrativos pertenecientes a tres empresas, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. La información se recopiló mediante un cuestionario de 20 ítems con escala de Likert, cuya confiabilidad general alcanzó un alfa de Cronbach de 0,89. Los resultados mostraron que el 52,0 % de los participantes percibió un nivel alto de implementación de inteligencia artificial. La rapidez de la decisión fue la dimensión mejor valorada, con una media de 4,25. Asimismo, se identificó una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre la implementación de inteligencia artificial y la toma de decisiones gerenciales (ρ de Spearman = 0,704; $p < 0,001$). Se concluye que estas herramientas contribuyen a reducir los tiempos de respuesta, mejorar el análisis de información y aumentar la efectividad administrativa; sin embargo, su aplicación debe complementarse con capacitación, supervisión humana y una gestión responsable de los datos.

Palabras clave: inteligencia artificial, toma de decisiones, gestión empresarial, administración, transformación digital.

ABSTRACT

Artificial intelligence has become a strategic tool to improve administrative processes and strengthen business decision-making. The objective of this research was to analyze the influence of the implementation of artificial intelligence tools on the quality, speed and effectiveness of managerial decision-making in Ecuadorian companies. A quantitative, descriptive-correlational study was developed, with a non-experimental and cross-sectional design. The sample consisted of 75 administrative workers belonging to three companies, selected through a non-probabilistic convenience sampling. The information was collected using a 20-item questionnaire with a Likert scale, whose overall reliability reached a Cronbach's alpha of 0.89. The results showed that 52.0% of the participants perceived a high level of artificial intelligence implementation. The speed of the decision was the best valued dimension, with an average of 4.25. Likewise, a high and statistically significant positive correlation was identified between the implementation of artificial intelligence and managerial decision-making (Spearman's $\rho = 0.704$; $p < 0.001$). It is concluded that these tools contribute to reducing response times, improving information analysis and increasing administrative effectiveness; however, its implementation must be complemented by training, human supervision and responsible data management.

Keywords: artificial intelligence, decision-making, business management, administration, digital transformation.



1. INTRODUCCIÓN

La transformación digital ha modificado de manera significativa la forma en que las empresas organizan sus procesos, gestionan información y toman decisiones. En este escenario, las organizaciones han pasado de modelos administrativos tradicionales, basados principalmente en la experiencia individual y el análisis manual de datos, hacia esquemas más dinámicos apoyados en herramientas tecnológicas, sistemas inteligentes y plataformas de analítica empresarial. Medina-Chicaiza et al. (2022) sostienen que la transformación digital constituye un proceso estratégico que permite mejorar la gestión empresarial mediante la incorporación de tecnologías orientadas a optimizar procesos, recursos y capacidades organizacionales.

En el ámbito empresarial, la digitalización no solo implica el uso de herramientas informáticas, sino también una reconfiguración de la cultura organizacional, los flujos de trabajo y los mecanismos de decisión. Méndez-Gutiérrez et al. (2023) señalan que la transformación digital incide en la gestión empresarial porque facilita la adaptación de las organizaciones a entornos competitivos, cambiantes y altamente dependientes de la información. Desde esta perspectiva, la inteligencia artificial se posiciona como una tecnología clave para fortalecer la capacidad de análisis, anticipación y respuesta de las empresas.

La inteligencia artificial ha adquirido relevancia en la administración moderna debido a su capacidad para procesar grandes volúmenes de datos, identificar patrones, automatizar tareas y generar recomendaciones útiles para la toma de decisiones. En este sentido, Yoshikuni et al. (2023) explican que el uso de big data y analítica empresarial favorece la innovación y el desarrollo de capacidades dinámicas dentro de las organizaciones, ya que permite convertir los datos en conocimiento útil para la gestión. Por tanto, la IA no debe entenderse únicamente como una herramienta técnica, sino como un recurso estratégico para mejorar la calidad de las decisiones empresariales.

La toma de decisiones gerenciales constituye uno de los procesos más importantes dentro de la gestión administrativa, debido a que orienta la planificación, asignación de recursos, solución de problemas y cumplimiento de objetivos organizacionales. Páez Andrade (2023) destaca que la inteligencia artificial tiene un papel relevante en las decisiones financieras corporativas, especialmente porque permite analizar información compleja, reducir la



incertidumbre y mejorar la precisión de los procesos de evaluación. Esta capacidad resulta especialmente útil en contextos empresariales donde los gerentes deben responder con rapidez ante cambios del mercado, riesgos operativos o variaciones en la demanda.

En esa misma línea, la inteligencia artificial contribuye a que las decisiones gerenciales se fundamenten en información más precisa, actualizada y procesada de forma eficiente. Boy Barreto et al. (2024) indican que la IA puede mejorar la eficiencia en la toma de decisiones, aunque su aplicación también exige considerar aspectos éticos, transparencia y responsabilidad en el uso de los datos. Esto evidencia que la tecnología por sí sola no reemplaza el juicio humano, sino que lo complementa mediante sistemas de apoyo que permiten reducir errores, organizar información y mejorar la interpretación de escenarios complejos.

Los sistemas de apoyo a la decisión basados en inteligencia artificial también han sido analizados en el marco de la Industria 4.0, donde las empresas requieren procesos más rápidos, flexibles y orientados a resultados. Soori et al. (2024) señalan que estos sistemas permiten fortalecer la toma de decisiones mediante modelos predictivos, automatización y análisis inteligente de información. En consecuencia, su aplicación puede incidir directamente en la rapidez con que los responsables administrativos procesan datos y responden a problemas organizacionales.

La literatura reciente reconoce que la inteligencia artificial influye en la toma de decisiones al proporcionar información más estructurada, reducir la carga operativa y facilitar el análisis de alternativas. Alcántara Gutiérrez et al. (2025) sostienen que la IA genera impactos importantes en los procesos decisionales, especialmente cuando se utiliza para organizar información, proyectar escenarios y apoyar la selección de cursos de acción. Esto permite comprender que su implementación no solo mejora la disponibilidad de datos, sino también la forma en que estos son interpretados dentro de la gestión empresarial.

En el caso específico de la toma de decisiones gerenciales, Mejía Vera et al. (2025) plantean que la inteligencia artificial participa como un apoyo para los niveles directivos, debido a que permite analizar variables administrativas, anticipar comportamientos y optimizar procesos internos. Esta participación resulta relevante en empresas donde los trabajadores administrativos cumplen un rol clave en la generación de reportes, seguimiento de



indicadores, coordinación de actividades y suministro de información para la gerencia.

De igual manera, Reyes Lucas y Morejón López (2025) evidencian que la inteligencia artificial se ha convertido en un elemento importante para la toma de decisiones en empresas vinculadas con sectores tecnológicos, de telecomunicaciones e informática. Aunque su estudio se centra en áreas específicas, sus aportes permiten comprender que las organizaciones que incorporan herramientas inteligentes pueden mejorar la velocidad de respuesta, la eficiencia operativa y la capacidad de análisis estratégico. Esto refuerza la necesidad de estudiar su impacto en empresas ecuatorianas desde una perspectiva administrativa.

La integración de inteligencia artificial con big data también ha ampliado las posibilidades de análisis dentro de las empresas. Yaranga Vite y Lortiga Cóndor (2025) sostienen que esta relación permite fortalecer los procesos decisionales, porque facilita el tratamiento de grandes cantidades de información y la identificación de tendencias útiles para la gestión. En este contexto, la toma de decisiones deja de depender exclusivamente de la intuición o experiencia del gerente y se orienta hacia un modelo más analítico, sustentado en evidencia y apoyado por herramientas tecnológicas.

En Ecuador, el estudio de la inteligencia artificial aplicada a la gestión empresarial adquiere importancia debido a que muchas empresas se encuentran en procesos de modernización administrativa, automatización de tareas y adopción de herramientas digitales. Toala Bozada et al. (2026) afirman que la IA funciona como apoyo para la toma de decisiones en la gestión empresarial, al permitir mayor precisión en el análisis, mejora de procesos y optimización de recursos. Por su parte, Álava Naranjo et al. (2026) destacan que la inteligencia artificial generativa puede aportar a la eficiencia y competitividad empresarial, especialmente cuando se aplica en decisiones estratégicas y administrativas.

A pesar de estos avances, todavía resulta necesario analizar cómo la implementación de herramientas de inteligencia artificial influye en dimensiones concretas de la toma de decisiones gerenciales, como la calidad, rapidez y efectividad administrativa. Esta necesidad es más evidente en empresas donde los trabajadores administrativos participan directamente en el manejo de información, elaboración de reportes y soporte a los procesos gerenciales. Por ello, el presente estudio se desarrolla en tres empresas ecuatorianas, con una muestra de 75 trabajadores administrativos, distribuidos en 25 participantes por cada empresa.



En función de lo expuesto, el objetivo de esta investigación es analizar cómo la implementación de herramientas de inteligencia artificial influye en la calidad, rapidez y efectividad de la toma de decisiones administrativas en las empresas. El estudio busca aportar evidencia empírica sobre la percepción de los trabajadores administrativos respecto al uso de la IA como recurso de apoyo gerencial, considerando su contribución al análisis de información, reducción de tiempos de respuesta y mejora de la efectividad en los procesos administrativos.

2. METODOLOGÍA

Metodología

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que se buscó medir la influencia de la implementación de herramientas de inteligencia artificial en la toma de decisiones gerenciales a partir de datos numéricos obtenidos mediante encuesta. Este enfoque permitió analizar las percepciones de los trabajadores administrativos respecto a tres dimensiones centrales: calidad, rapidez y efectividad de las decisiones administrativas.

El estudio fue de tipo descriptivo-correlacional. Fue descriptivo porque permitió caracterizar el nivel de uso de herramientas de inteligencia artificial en los procesos administrativos de las empresas analizadas. A su vez, fue correlacional porque buscó establecer la relación existente entre la implementación de herramientas de inteligencia artificial y la toma de decisiones gerenciales. El diseño fue no experimental, debido a que no se manipularon las variables de estudio, sino que se observaron en su contexto natural. Además, fue de corte transversal, ya que la información se recopiló en un único momento.

La población estuvo conformada por trabajadores administrativos de empresas ecuatorianas vinculados con actividades de gestión, análisis de información, elaboración de reportes, planificación, coordinación operativa y apoyo a procesos de decisión gerencial. La muestra fue de tipo no probabilística por conveniencia y estuvo integrada por 75 trabajadores administrativos pertenecientes a tres empresas diferentes del Ecuador. Para mantener una distribución equilibrada, se seleccionaron 25 participantes por cada empresa.

Los criterios de inclusión considerados fueron: trabajadores administrativos con al menos seis meses de permanencia en la empresa, participación directa o indirecta en procesos de gestión administrativa, uso frecuente de herramientas digitales y disposición voluntaria para



responder el cuestionario. Se excluyeron trabajadores operativos sin relación con procesos administrativos, personal con vinculación temporal menor a seis meses y participantes que entregaron cuestionarios incompletos.

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado con escala de Likert de cinco niveles, donde 1 representó “totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”. El cuestionario estuvo organizado en dos variables principales. La primera correspondió a la implementación de herramientas de inteligencia artificial, considerando dimensiones como uso de herramientas digitales, automatización de procesos, análisis de información y apoyo tecnológico. La segunda variable fue la toma de decisiones gerenciales, evaluada mediante las dimensiones de calidad, rapidez y efectividad administrativa.

El instrumento estuvo compuesto por 20 ítems distribuidos en cuatro dimensiones. La dimensión implementación de inteligencia artificial incluyó cinco ítems relacionados con el uso de herramientas digitales, automatización y análisis de datos. La dimensión calidad de la decisión incorporó cinco ítems orientados a medir precisión, reducción de errores y uso de información confiable. La dimensión rapidez de la decisión estuvo conformada por cinco ítems sobre reducción de tiempos, acceso oportuno a datos y agilidad de respuesta. Finalmente, la dimensión efectividad administrativa incluyó cinco ítems relacionados con cumplimiento de objetivos, mejora de procesos y apoyo a la gestión gerencial.

La validez del instrumento se estableció mediante revisión de contenido, considerando la coherencia entre los ítems, las variables de estudio y el objetivo de la investigación. Para ello, se verificó que cada pregunta permitiera medir aspectos relacionados con la implementación de inteligencia artificial y su influencia en la toma de decisiones administrativas. La confiabilidad se determinó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, con el propósito de evaluar la consistencia interna del cuestionario. Se consideró aceptable un valor superior a 0,70.

El procedimiento de recolección de datos se realizó mediante la aplicación del cuestionario a los trabajadores administrativos de las tres empresas participantes. Previamente, se explicó el propósito del estudio, el carácter académico de la información y la confidencialidad de las respuestas. La participación fue voluntaria y anónima. Posteriormente, los datos obtenidos fueron organizados en una matriz estadística para su procesamiento y análisis.



El análisis de datos se efectuó mediante estadística descriptiva e inferencial. En la fase descriptiva se calcularon frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar para identificar el comportamiento de las respuestas por cada dimensión. En la fase inferencial se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que los datos provinieron de una escala ordinal tipo Likert. Esta prueba permitió determinar la relación entre la implementación de herramientas de inteligencia artificial y las dimensiones de calidad, rapidez y efectividad de la toma de decisiones gerenciales.

La investigación respetó principios éticos relacionados con la confidencialidad, anonimato y uso responsable de la información. No se solicitaron datos personales sensibles ni información estratégica de las empresas participantes. Los resultados fueron tratados únicamente con fines académicos y se presentaron de forma agrupada, evitando la identificación individual de los trabajadores o de las organizaciones analizadas.

3. RESULTADOS

Los resultados se presentan mediante estadística descriptiva e inferencial, considerando las respuestas de 75 trabajadores administrativos pertenecientes a tres empresas ecuatorianas. El análisis se organizó en función de la implementación de herramientas de inteligencia artificial y las dimensiones de la toma de decisiones gerenciales: calidad, rapidez y efectividad administrativa.

Confiabilidad del instrumento

Tabla 1

Confiabilidad del cuestionario aplicado

Variable/dimensión	Número de ítems	Alfa de Cronbach
Implementación de inteligencia artificial	5	0,86
Calidad de la decisión	5	0,84
Rapidez de la decisión	5	0,82
Efectividad administrativa	5	0,87
Instrumento total	20	0,89

Nota. Los valores obtenidos evidencian consistencia interna adecuada en todas las dimensiones evaluadas. Elaboración propia.



Los resultados de confiabilidad muestran que el cuestionario presentó un nivel adecuado de consistencia interna. El alfa de Cronbach total fue de 0,89, valor que respalda la estabilidad de los ítems utilizados para medir la implementación de inteligencia artificial y su relación con la toma de decisiones gerenciales.

Nivel de implementación de herramientas de inteligencia artificial

Tabla 2

Percepción sobre la implementación de herramientas de inteligencia artificial

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	12,0%
Medio	27	36,0%
Alto	39	52,0%
Total	75	100,0%

Nota. Predominó una percepción alta sobre el uso de IA en actividades administrativas. Elaboración propia.

Los datos muestran que el 52,0% de los trabajadores administrativos percibió un nivel alto de implementación de herramientas de inteligencia artificial en sus empresas. Además, el 36,0% ubicó esta implementación en un nivel medio, mientras que solo el 12,0% la consideró baja. Estos resultados evidencian que la mayoría de los participantes reconoce la presencia de herramientas inteligentes en procesos administrativos, análisis de datos, reportes o actividades de apoyo a la gestión.

Dimensiones de la toma de decisiones gerenciales

Tabla 3

Promedios de las dimensiones de la toma de decisiones gerenciales

Dimensión	Media	Desviación estándar	Nivel
Calidad de la decisión	4,18	0,61	Alto
Rapidez de la decisión	4,25	0,58	Alto
Efectividad administrativa	4,12	0,64	Alto
Promedio general	4,18	0,60	Alto



Nota. Las tres dimensiones alcanzaron niveles altos, con mayor valoración en rapidez decisional. Elaboración propia.

La dimensión con mayor promedio fue la rapidez de la decisión, con una media de 4,25, lo que indica que los trabajadores perciben que la inteligencia artificial contribuye principalmente a reducir tiempos de análisis y respuesta. La calidad de la decisión alcanzó una media de 4,18, mientras que la efectividad administrativa obtuvo una media de 4,12. En conjunto, los resultados reflejan una valoración favorable sobre el aporte de la IA en los procesos de decisión gerencial.

Resultados por empresa participante

Tabla 4

Promedio general por empresa participante

Empresa	Número de participantes	Implementación de IA	Toma de decisiones gerenciales
Empresa A	25	4,21	4,19
Empresa B	25	4,05	4,08
Empresa C	25	4,32	4,27
Total	75	4,19	4,18

Nota. La Empresa C presentó los promedios más altos en ambas variables analizadas. Elaboración propia.

Al comparar los resultados por empresa, se observa que la Empresa C presentó la mayor valoración tanto en implementación de inteligencia artificial como en toma de decisiones gerenciales. La Empresa A mantuvo valores cercanos al promedio general, mientras que la Empresa B registró los puntajes más bajos, aunque dentro de un nivel favorable. Esta diferencia sugiere que el grado de incorporación tecnológica puede variar entre organizaciones, incluso cuando pertenecen al mismo contexto nacional.

Relación entre inteligencia artificial y toma de decisiones gerenciales

Tabla 5

Correlación entre implementación de IA y toma de decisiones gerenciales



Variables relacionadas	Rho de Spearman	Sig. bilateral	Interpretación
Implementación de IA – Calidad de la decisión	0,642	0,000	Relación positiva moderada
Implementación de IA – Rapidez de la decisión	0,681	0,000	Relación positiva moderada
Implementación de IA – Efectividad administrativa	0,617	0,000	Relación positiva moderada
Implementación de IA – Toma de decisiones gerenciales	0,704	0,000	Relación positiva alta

Nota. Todas las correlaciones fueron positivas y estadísticamente significativas. Elaboración propia.

Los resultados inferenciales evidencian una relación positiva y estadísticamente significativa entre la implementación de herramientas de inteligencia artificial y la toma de decisiones gerenciales. La correlación general fue de 0,704, con un nivel de significancia de 0,000, lo que indica que a mayor implementación de IA, mayor valoración de la calidad, rapidez y efectividad en los procesos de decisión administrativa.

En cuanto a las dimensiones específicas, la relación más alta se presentó entre la implementación de IA y la rapidez de la decisión, con un coeficiente de 0,681. Este resultado muestra que el principal aporte percibido de la inteligencia artificial se relaciona con la reducción del tiempo necesario para procesar información y responder a situaciones administrativas. La calidad de la decisión obtuvo una correlación de 0,642, mientras que la efectividad administrativa alcanzó un coeficiente de 0,617.

Síntesis de los resultados

Tabla 6

Resumen de hallazgos principales

Hallazgo	Resultado principal
Confiabilidad del instrumento	Alfa de Cronbach total de 0,89
Implementación de IA	52,0% percibió un nivel alto



Hallazgo	Resultado principal
Dimensión mejor valorada	Rapidez de la decisión, con media de 4,25
Empresa con mayor promedio	Empresa C
Correlación general	Rho de Spearman = 0,704
Significancia estadística	$p = 0,000$

Nota. Los hallazgos muestran una influencia favorable de la IA en la gestión administrativa. Elaboración propia.

En términos generales, los resultados permiten afirmar que la inteligencia artificial influye de manera positiva en la toma de decisiones gerenciales dentro de las empresas analizadas. La evidencia descriptiva muestra una percepción alta sobre el uso de herramientas inteligentes y una valoración favorable de las dimensiones de calidad, rapidez y efectividad. A nivel inferencial, la correlación positiva alta confirma que la implementación de IA se asocia con mejores condiciones para decidir en el ámbito administrativo.

4. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos demostraron que la aplicación de herramientas de inteligencia artificial tiene una relación positiva con la toma de decisiones gerenciales en las empresas estudiadas. La correlación general fue elevada y muestra significación estadística, lo que permite interpretar que el uso de inteligencia artificial se asocia a una mejor toma de decisiones a nivel de administración. Este resultado es coincidente con lo encontrado por Bedoya Sánchez et al. (2020), quienes indicaron que la inteligencia artificial tiene una mayor relevancia en el ámbito de las empresas porque fortalece el análisis de información.

Respecto a la calidad de la decisión, los resultados mostraron una relación positiva moderada entre la implementación de inteligencia artificial y la capacidad de decidir de forma más precisa y sustentada en información confiable. Este comportamiento puede explicarse porque las herramientas inteligentes permiten organizar los datos, detectar patrones y reducir errores que podrían cometerse debido al análisis manual. También Rivero Fernández et al. (2020) indican que la inteligencia artificial incide positivamente en las decisiones administrativas debido a que facilita la interpretación de información y mejorar el soporte técnico en el ámbito de la gestión de empresas. Por tanto, los resultados del presente estudio respaldan la



idea que la calidad de la decisión aumenta cuando las organizaciones incorporan recursos tecnológicos para el procesamiento más organizado de la información.

La dimensión con mayor valoración fue la rapidez de la decisión, lo que indica que los trabajadores administrativos perciben que la IA contribuye principalmente a reducir tiempos de análisis, búsqueda de información y respuesta ante problemas organizacionales. Este resultado guarda relación con Kulal et al. (2024), quienes señalan que la inteligencia artificial puede mejorar la eficiencia en la prestación de servicios mediante la automatización, la optimización de procesos y la reducción de tiempos operativos. Aunque su estudio se ubica en el sector público, sus aportes son aplicables al contexto empresarial, debido a que ambos espacios requieren decisiones oportunas sustentadas en información disponible y procesada con rapidez.

Respecto a la efectividad administrativa, los resultados reflejaron una relación positiva entre el uso de IA y el cumplimiento de objetivos, mejora de procesos y apoyo a la gestión gerencial. Este hallazgo coincide con Alhidan et al. (2026), quienes evidenciaron que el soporte relacionado con IA puede fortalecer el desempeño administrativo sostenible, especialmente cuando las herramientas tecnológicas son percibidas como útiles y fáciles de utilizar. En este sentido, la efectividad no depende únicamente de la existencia de sistemas inteligentes, sino también de la capacidad del personal para integrarlos en sus actividades de gestión, seguimiento y apoyo decisional.

Al comparar los resultados por empresa, se observó que la Empresa C presentó los promedios más altos en implementación de IA y toma de decisiones gerenciales. Esto sugiere que las diferencias en adopción tecnológica pueden influir en la percepción de utilidad, eficiencia y efectividad administrativa. Espinoza Briones et al. (2026) plantean que la investigación sobre IA en decisiones gerenciales muestra una tendencia creciente, precisamente porque las empresas buscan mejorar sus procesos mediante herramientas que permitan anticipar escenarios, procesar información y apoyar decisiones estratégicas. Desde esta perspectiva, las diferencias entre empresas pueden estar asociadas con el nivel de madurez digital, capacitación del personal y disponibilidad de sistemas de análisis.

Sin embargo, los resultados también deben interpretarse con cautela, ya que la IA no sustituye el juicio humano ni elimina por completo la incertidumbre en la toma de decisiones. Alawamleh et al. (2024) advierten que las organizaciones no deben depender



exclusivamente de la IA, debido a que existen limitaciones relacionadas con interpretación contextual, sesgos, calidad de los datos y necesidad de criterio humano. En el presente estudio, aunque la percepción de los trabajadores fue favorable, la implementación de IA debe entenderse como un apoyo para la gerencia y no como un reemplazo de la experiencia administrativa.

De igual manera, los hallazgos permiten reconocer que la adopción de IA puede generar beneficios, pero también desafíos éticos y organizacionales. Arguelles Toache (2023) sostiene que el uso de inteligencia artificial puede mejorar distintas fases de decisión, aunque también plantea riesgos vinculados con transparencia, responsabilidad y control de los sistemas automatizados. Esto resulta relevante para las empresas ecuatorianas analizadas, porque la toma de decisiones administrativas no solo requiere rapidez y precisión, sino también criterios de responsabilidad, confidencialidad y revisión humana de los resultados generados por herramientas inteligentes.

En este sentido, Filgueiras (2021) expresa que la incorporación de inteligencia artificial debe tener en cuenta los desafíos de gobernanza digital que los procesos de digitalización de las organizaciones ayudan a resolver, ya que para ello deben definir criterios claros a partir de la selección de sistemas, tratamiento de la información, supervisión y responsabilidad de las organizaciones. Esta reflexión resulta relevante para revisar los resultados del estudio, dado que una alta percepción de utilidad no garantiza per se la aplicación de la inteligencia artificial en las organizaciones. Para que la IA sirva de base para implementar las decisiones a nivel gerencial, resulta preciso que las empresas utilicen la incorporación de la IA para acompañar políticas internas de uso, formación y mecanismos de control.

En conjunto, la discusión concluye que los resultados del estudio son coincidentes con trabajos previos que resaltan el aporte de la inteligencia artificial a la calidad, rapidez y eficacia en la toma de decisiones. No obstante, también termina coincidiendo que los beneficios son producto de la forma en que las organizaciones incorporan estas herramientas a los procesos administrativos. Por lo tanto, la IA se debe considerar un recurso de soporte gerencial que facilite, aumentando el poder de análisis y eficacia en las decisiones, ya que hay que combinarlo con el criterio humano, la formación de los empleados y una buena gobernanza de los datos.

5. CONCLUSIONES



La investigación tuvo como resultado la determinación de que el uso de herramientas de inteligencia artificial es favorable para las decisiones de carácter gerencial en las empresas observadas. Los resultados mostraron una correlación general alta y significativa, lo que pone de manifiesto que el uso de inteligencia artificial es positivo, ya que implica condiciones más destacadas para procesar la información correspondiente, valorar alternativas y ayudar a la decisión, siendo contribuciones relevantes al alcance de las decisiones administrativas.

La inteligencia artificial mejora las decisiones de tipo gerencial porque favorece el acceso a la información organizada, va disminuyendo el margen de error de un análisis argumentado manualmente y permite apoyar las decisiones de forma más ajustada a la realidad, lo que se comprueba en la percepción favorable de la dimensión que mide esta variable. La importancia del uso de la inteligencia artificial para la decisión se pone de manifiesto por el hecho de que los trabajadores administrativos la afirman como un recurso nada despreciable para fortalecer la credibilidad del sistema de la decisión.

La rapidez de la toma de decisiones es la dimensión más apreciada por los participantes; podemos concluir que uno de los principales aportes de la inteligencia artificial en las empresas es el de la rapidez en la búsqueda, el procesamiento y la interpretación de la información recuperada. De esta manera, el uso de inteligencia artificial es beneficioso porque da respuestas administrativas más rápidas a los problemas, las variaciones en el desarrollo de las operaciones o a las necesidades de gestión.

La inteligencia artificial también contribuye favorablemente a la eficiencia administrativa, pues permite una optimización de los procesos, mejora el seguimiento de las actividades y ayuda a garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización. Los resultados demuestran que su uso no solo ayuda a optimizar el análisis de los datos, sino que hace que la organización sea más capaz de tomar decisiones acordes con sus metas o correspondientes a su administración.

En último término, se determina el hecho de que la inteligencia artificial debe ser entendida como una herramienta de apoyo gerencial y no como un dispositivo alternativo de la orientación que brinda el criterio humano. Aunque las ventajas evidencias en calidad, velocidad y eficiencia son manifiestas, su implementación requiere para su uso la capacitación del personal administrativo, el control de la información, la supervisión de



resultados y el uso responsable de sus respectivos sistemas inteligentes dentro de las organizaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álava Naranjo, E. E., Ruiz Briones, M. G., & Vera Basurto, J. J. (2026). Inteligencia artificial generativa y toma de decisiones estratégicas: Implicaciones para la eficiencia y competitividad en la gestión empresarial. *Ibero Ciencias - Revista Científica y Académica*, 5(1), 3360–3372. <https://doi.org/10.63371/ic.v5.n1.a833>
- Alawamleh, M., Shammash, N., Alawamleh, K., & Bani Ismail, L. (2024). Examining the limitations of AI in business and the need for human insights using Interpretive Structural Modelling. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(3), 100338. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100338>
- Alcántara Gutiérrez, M. E., Sánchez Linares, É., Aguirre Hernández, I., Villafán Amezcua, L. A., Jarrín Rivadeneyra, E. P., & León Torres, L. M. (2025). Inteligencia artificial y su impacto en la toma de decisiones. *Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica*, 5(1), 1073–1091. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i4.812>
- Alhidan, E. S. F., Al-Hidan, N. S., & Al-Hamyan, A. M. (2026). Perceived AI-related support and sustainable administrative performance in universities: The role of expert systems, automated machine learning, and ease of use. *Sustainability*, 18(9), 4242. <https://doi.org/10.3390/su18094242>
- 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. <https://doi.org/10.15174/au.2023.3891>
- Bedoya Sánchez, O. M., Pérez García, S. M., Osorio Oviedo, H. L., & Guzmán Pacheco, J. F. (2025). Inteligencia artificial y toma de decisiones en gestión empresarial; una revisión bibliométrica de la última década. *European Public & Social Innovation Review*, 11, 1–16. <https://doi.org/10.31637/epsir-2026-1630>
- Boy Barreto, A. M., Osorio Arrascue, E. D., Rodríguez Alegre, L. R., & López Padilla, R. del P. (2024). Inteligencia artificial en la toma de decisiones: Implicaciones éticas y eficiencia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(11), 342–355. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e11.20>



- Espinoza Briones, H. R., Reyes Bermeo, M. del R., & Yong-Chang, E. A. (2026). Inteligencia artificial en la toma de decisiones gerenciales: Un análisis bibliométrico. *Universidad y Sociedad*, 18(2), e5920. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/5920>
- Filgueiras, F. (2021). Inteligencia artificial en la administración pública: Ambigüedad y elección de sistemas de IA y desafíos de gobernanza digital. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (79). <https://www.redalyc.org/journal/3575/357570194001/html/>
- Kulal, A., Rahiman, H. U., Suvarna, H., Abhishek, N., & Dinesh, S. (2024). Enhancing public service delivery efficiency: Exploring the impact of AI. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(3), 100329. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100329>
- Medina-Chicaiza, P., Chango-Guanoluisa, M., Corella-Cobos, M., & Guizado-Toscano, D. (2022). Transformación digital en las empresas: Una revisión conceptual. *Journal of Science and Research*, 7(CININGEC II), 756–769. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/2804>
- Mejía Vera, S. E., Nava Ore Garro, J. E., & Cedeño Cedeño, R. J. (2025). La participación de la inteligencia artificial en la toma de decisiones gerenciales. *Revista InveCom*, 5(4). <https://doi.org/10.5281/zenodo.14816449>
- Méndez-Gutiérrez, X. M., Valiente-Saldaña, Y. M., Mantilla-Sevillano, J. E., & Gonzales-Rentería, Y. G. (2023). Transformación digital y su impacto en la gestión empresarial de empresas consultoras de talento humano. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(Supl. 1). <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i1.2837>
- Páez Andrade, R. A. (2023). Impacto de la inteligencia artificial en la toma de decisiones financieras corporativas. *RIG*, 2(1), 46–54. <https://doi.org/10.62943/rig.v2n1.2023.61>
- Reyes Lucas, L. J., & Morejón López, G. E. (2025). Impacto de la inteligencia artificial en la toma de decisiones en empresas de telecomunicaciones e informáticas: Revisión de literatura. *Revista Social Fronteriza*, 5(1), e601. [https://doi.org/10.59814/resofro.2025.5\(1\)601](https://doi.org/10.59814/resofro.2025.5(1)601)
- Rivero Fernández, R. R., Barriga García, M. del C., Rivera Pinto, S. D., & Pinto Hurtado, A. (2025). Impacto de la inteligencia artificial en la toma de decisiones



administrativas y la gestión de empresas emergentes. *Revista Athena*, 6(22).
<https://doi.org/10.47460/athenea.v6i22.112>

Soori, M., Ghaleh Jough, F. K., Dastres, R., & Arezoo, B. (2024). AI-based decision support systems in Industry 4.0, a review. *Journal of Economy and Technology*, 4, 206–225.
<https://doi.org/10.1016/j.ject.2024.08.005>

Toala Bozada, F. A., Roben Moreira, F. M., Pisco Rodríguez, P. K., & Guadamud Farías, U. I. (2026). La inteligencia artificial como apoyo a la toma de decisiones en la gestión empresarial. *Sinergia Académica*, 9(3). <https://doi.org/10.51736/sa978>

Yaranga Vite, I. P., & Lortiga Córdor, L. W. (2025). Integración de la inteligencia artificial con big data para la toma de decisiones en las empresas: Un estudio bibliométrico. *Revista InveCom*, 5(4). <https://doi.org/10.5281/zenodo.14783686>

Yoshikuni, A. C., Dwivedi, R., Zhou, D., & Wamba, S. F. (2023). Big data and business analytics enabled innovation and dynamic capabilities in organizations: Developing and validating scale. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(2), 100206. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2023.100206>

Conflicto de Intereses: Los autores afirman que no existen conflictos de intereses en este estudio y que se han seguido éticamente los procesos establecidos por esta revista. Además, aseguran que este trabajo no ha sido publicado parcial ni totalmente en ninguna otra revista.

FINANCIAMIENTO

Los autores no recibieron financiamiento para el desarrollo de esta investigación.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA:

Nombres de autores e iniciales: Mónica Noboa Reinoso (MNR), Juan Calderón Noboa (JCN), Pablo Dávila Pinto (PDP).

1. Conceptualización: (MNR) (JCN)
2. Curación de datos: (JCN)
3. Análisis formal: (PDP)
4. Adquisición de fondos: (MNR)
5. Investigación: (MNR) (JCN) (PDP)
6. Metodología: (PDP)
7. Administración del proyecto: (MNR)
8. Recursos: (JCN)



9. Software: (JCN)
10. Supervisión: (MNR)
11. Validación: (PDP)
12. Visualización: (JCN)
13. Redacción – Borrador original: (MNR) (JCN)
14. Redacción – Revisión y edición: (MNR) (PDP)

