

Impacto de la adopción de inteligencia artificial en la productividad organizacional y la percepción del talento humano: un análisis descriptivo en el contexto empresarial ecuatoriano

The Impact of Artificial Intelligence Adoption on Organizational Productivity and Perceptions of Human Talent: A Descriptive Analysis in the Ecuadorian Business Context

Jorge Luis Rosero Castro

Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E)
jorgerosero1989@hotmail.com
<https://orcid.org/0009-0003-4418-3937>
Quito – Ecuador

Natali Adriana Rodríguez Bajaña

Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E)
adri-rodriguez2000@hotmail.com
<https://orcid.org/0009-0008-8851-5231>
Quito – Ecuador

Richard Andrés Cabrera Armijos

Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E)
rcabrera@unibe.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-9480-885X>
Quito – Ecuador

Formato de citación APA

Rosero, J. Rodríguez, N, & Cabrera, R. (2026). Impacto de la adopción de inteligencia artificial en la productividad organizacional y la percepción del talento humano: un análisis descriptivo en el contexto empresarial ecuatoriano. Revista REG, Vol. 5 (Nº. 3), p. 6045– 6070.

CONOCIMIENTOS SIN FRONTERAS

Vol. 5 (Nº. 3). Julio - septiembre 2026.
ISSN: 3073-1259

Fecha de recepción: 09-09-2026

Fecha de aceptación :14-09-2026

Fecha de publicación:30-09-2026



RESUMEN

La incorporación de herramientas de inteligencia artificial (IA) está modificando los procesos de trabajo y generando nuevas dinámicas de interacción entre tecnología, productividad y talento humano. Sin embargo, la evidencia empírica sobre estas transformaciones en organizaciones ecuatorianas continúa siendo limitada. El objetivo de este estudio fue analizar la adopción de herramientas de inteligencia artificial y la percepción de los colaboradores respecto a su contribución a la productividad organizacional y al desarrollo del talento humano en empresas ecuatorianas del sector servicios. Se desarrolló un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo. Participaron 178 colaboradores pertenecientes a organizaciones del sector servicios, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. La información se recopiló mediante un cuestionario estructurado de 20 ítems que exploró adopción y utilidad percibida de la IA, productividad laboral y percepciones relacionadas con el talento humano. Los resultados mostraron que el 79,2 % de los participantes utilizaba herramientas de IA al menos ocasionalmente durante sus actividades laborales y el 73,0 % las consideraba útiles o muy útiles. Respecto a la productividad percibida, el 54,0 % señaló una mejora en la calidad del trabajo y el 52,8 % manifestó que estas herramientas facilitaban la gestión de un mayor volumen de tareas. En relación con el talento humano, el 78,1 % consideró que la IA representa una oportunidad para desarrollar nuevas competencias profesionales y el 90,4 % indicó que las organizaciones continúan valorando el aporte de las personas. No obstante, el 66,8 % reportó haber recibido poca o ninguna capacitación para el uso de estas tecnologías. Los hallazgos sugieren una percepción favorable hacia la incorporación de IA en el entorno laboral, aunque evidencian una brecha entre su creciente utilización y la formación organizacional necesaria para su adopción. Se concluye que la integración de estas herramientas debería acompañarse de estrategias de capacitación continua, gestión del cambio y supervisión humana que favorezcan su incorporación responsable en los procesos organizacionales.

PALABRAS CLAVE: inteligencia artificial; adopción tecnológica; productividad laboral; talento humano; transformación digital; gestión organizacional.

ABSTRACT

The adoption of artificial intelligence (AI) tools is changing work processes and creating new dynamics of interaction between technology, productivity, and human talent. However, empirical evidence regarding these transformations in Ecuadorian organizations remains limited. The objective of this study was to analyze the adoption of artificial intelligence tools and employees' perceptions regarding their contribution to organizational productivity and human talent development in Ecuadorian companies in the service sector. A quantitative, non-experimental, cross-sectional, and descriptive study was conducted. A total of 178 employees from organizations in the service sector participated, selected through non-probabilistic convenience sampling. The data was collected using a structured 20-item questionnaire that explored the adoption and perceived usefulness of AI, work productivity, and perceptions related to human talent. The results showed that 79.2% of participants used AI tools at least occasionally during their work activities, and 73.0% considered them useful or very useful. Regarding perceived productivity, 54.0% reported an improvement in the quality of their work, and 52.8% stated that these tools made it easier to manage a higher volume of tasks. Regarding human talent, 78.1% believed that AI represents an opportunity to develop new professional skills, and 90.4% indicated that organizations continue to value people's contributions. However, 66.8% reported receiving little or no training in the use of these technologies. The findings suggest a favorable perception toward the incorporation of AI in the workplace, although they reveal a gap between its growing use and the organizational training necessary for its adoption. It is concluded that the integration of these tools should be accompanied by strategies for ongoing training, change management, and human oversight that promote their responsible incorporation into organizational processes.

KEYWORDS: artificial intelligence; technology adoption; labor productivity; human talent; digital transformation; organizational management.



INTRODUCCIÓN

La inteligencia artificial (IA) se ha consolidado como uno de los principales impulsores de la transformación digital de las organizaciones, debido a su capacidad para automatizar tareas, procesar grandes volúmenes de información y apoyar procesos de toma de decisiones. Su incorporación se ha extendido progresivamente desde aplicaciones especializadas hacia actividades cotidianas relacionadas con la gestión administrativa, atención al cliente, análisis de datos, planificación de recursos y generación de contenidos. Este proceso ha provocado modificaciones relevantes en la organización del trabajo y en la manera en que las empresas combinan recursos tecnológicos y capacidades humanas para mejorar su desempeño y mantener su competitividad.

La evidencia internacional muestra que la incorporación de inteligencia artificial puede generar mejoras en determinadas dimensiones del desempeño laboral y organizacional. Brynjolfsson y Raymond (2023) han documentado efectos favorables del uso de IA generativa en el desempeño de trabajadores, mientras que Dell'Acqua et al. (2023) identificaron variaciones positivas en productividad y calidad cuando trabajadores del conocimiento utilizaron herramientas basadas en inteligencia artificial. Estos hallazgos sugieren que la IA puede contribuir a reducir tiempos de ejecución, facilitar el procesamiento de información y ampliar la capacidad de respuesta de los colaboradores. Sin embargo, sus beneficios no necesariamente se producen de manera homogénea, ya que dependen del tipo de actividad desarrollada, del nivel de integración tecnológica y de las capacidades de los usuarios para incorporar estas herramientas de manera efectiva en sus procesos de trabajo.

La transformación asociada a la inteligencia artificial no se limita al ámbito de la productividad. Su expansión también está modificando las competencias requeridas dentro de las organizaciones y la relación entre tecnología y talento humano. El Fondo Monetario Internacional (2024), la Organización Internacional del Trabajo (2023) y el World Economic Forum (2025) han señalado que la IA tendrá efectos relevantes sobre la configuración futura del empleo, tanto mediante la automatización de determinadas tareas como a través de la creación o transformación de funciones que requerirán mayores capacidades digitales, adaptación y aprendizaje continuo. En este escenario, la incorporación de IA plantea simultáneamente oportunidades para fortalecer las competencias profesionales y preocupaciones relacionadas con la sustitución de determinadas funciones humanas.

Desde la gestión del talento humano, la adopción tecnológica también involucra factores relacionados con aceptación, confianza, capacitación y percepción de utilidad. La interacción entre trabajadores y sistemas inteligentes puede favorecer nuevas formas de colaboración entre capacidades humanas y tecnológicas; sin embargo, la disponibilidad de una herramienta no garantiza

por sí misma su incorporación efectiva. Rodgers et al. (2024) destacan que la inteligencia artificial genera oportunidades y desafíos para las actividades de recursos humanos, lo que evidencia la necesidad de considerar el papel de las personas dentro de los procesos de transformación tecnológica. En consecuencia, la capacitación, la cultura organizacional, el liderazgo y la gestión del cambio constituyen elementos relevantes para lograr una implementación que no se limite a la incorporación tecnológica, sino que fortalezca también las capacidades de los colaboradores.

Esta discusión adquiere especial importancia en economías emergentes, donde la adopción de tecnologías digitales puede desarrollarse bajo condiciones diferentes a las observadas en organizaciones con mayores niveles de madurez tecnológica. En Ecuador, las iniciativas relacionadas con transformación digital e inteligencia artificial han adquirido mayor presencia durante los últimos años, tanto desde el ámbito empresarial como desde las políticas e iniciativas públicas orientadas al fortalecimiento de capacidades digitales. No obstante, persisten desafíos relacionados con inversión, disponibilidad tecnológica, capacitación del talento humano y generación de estrategias organizacionales que permitan incorporar estas herramientas de manera sistemática. En este sentido, comprender cómo los trabajadores perciben la utilización de inteligencia artificial constituye un elemento relevante para analizar su incorporación en el entorno empresarial ecuatoriano.

Particularmente en el sector servicios, la gestión eficiente de información, la rapidez de respuesta y la capacidad de adaptación representan factores importantes para el desempeño organizacional. La incorporación de herramientas de inteligencia artificial puede facilitar diferentes actividades asociadas con estos procesos; sin embargo, los resultados obtenidos pueden estar condicionados por el nivel de capacitación, la frecuencia de utilización y la confianza que los colaboradores desarrollen hacia la tecnología. Por ello, analizar la adopción de IA únicamente desde una perspectiva tecnológica resulta insuficiente, siendo necesario incorporar simultáneamente variables relacionadas con productividad y talento humano.

Aunque la producción científica sobre inteligencia artificial, productividad y transformación del trabajo ha aumentado de manera considerable, la evidencia presentada en este estudio parte de la necesidad de profundizar en el análisis de estas variables dentro del contexto empresarial ecuatoriano. En particular, resulta relevante examinar conjuntamente la adopción de herramientas de inteligencia artificial, la percepción de sus aportes sobre la productividad organizacional y la manera en que los colaboradores interpretan sus efectos sobre el desarrollo y valoración del talento humano. Este abordaje permite aportar evidencia desde la experiencia de trabajadores que se encuentran interactuando con estas tecnologías en sus actividades laborales.

En este contexto, el objetivo del presente estudio fue analizar el impacto de la adopción de inteligencia artificial en la productividad organizacional y en la percepción del talento humano mediante un análisis descriptivo en el contexto empresarial ecuatoriano. Para ello, se examinaron dimensiones relacionadas con la frecuencia de utilización de herramientas de IA, facilidad de uso, utilidad percibida, capacitación, productividad laboral, desarrollo de competencias, confianza en la tecnología y percepción sobre el papel del talento humano dentro de las organizaciones.

MÉTODOS MATERIALES

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, corte transversal y alcance descriptivo. Las variables fueron observadas en su contexto natural, sin manipulación deliberada por parte de los investigadores, y la información fue recopilada en un único momento temporal. Este diseño permitió caracterizar la adopción de herramientas de inteligencia artificial y analizar las percepciones de los colaboradores respecto a su utilización, su contribución percibida a la productividad organizacional y su vinculación con diferentes dimensiones asociadas al talento humano.

La población de interés estuvo constituida por colaboradores pertenecientes a organizaciones ecuatorianas del sector servicios en las que se utilizaban, en diferente grado, herramientas de inteligencia artificial dentro de las actividades laborales. La muestra estuvo conformada por 178 participantes vinculados a funciones administrativas, operativas, directivas y otras actividades organizacionales. La selección se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando la accesibilidad y disponibilidad de los participantes para responder el instrumento. Este procedimiento permitió recopilar información de colaboradores expuestos al uso de herramientas de IA en sus entornos de trabajo, aunque, debido a la naturaleza no probabilística del muestreo, los resultados deben interpretarse dentro de las características específicas de la muestra estudiada y no como estimaciones generalizables a la totalidad del sector empresarial ecuatoriano.

La recolección de información se efectuó mediante la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario estructurado de 20 ítems elaborado específicamente para los propósitos del estudio. Su construcción respondió a la operacionalización conceptual de las variables consideradas en la investigación y permitió recopilar información relacionada con las características sociodemográficas de los participantes, frecuencia de uso de herramientas de inteligencia artificial, facilidad de utilización, utilidad percibida, capacitación recibida, integración de la IA en las actividades laborales, productividad percibida, desarrollo de competencias profesionales, confianza en los resultados generados mediante estas tecnologías y percepción sobre el papel y valoración del talento humano dentro de las

organizaciones. Dado el carácter descriptivo del estudio, el instrumento fue empleado con el propósito de caracterizar patrones de respuesta y percepciones de los participantes, sin pretender constituir una escala psicométrica estandarizada.

Para efectos de la operacionalización, la adopción de herramientas de inteligencia artificial fue considerada como variable independiente e incluyó criterios relacionados con frecuencia de uso, facilidad de utilización, utilidad percibida, capacitación recibida e integración de estas tecnologías en los procesos laborales. La productividad organizacional fue abordada desde la percepción de los participantes mediante indicadores asociados con optimización del tiempo, eficiencia en la ejecución de tareas, calidad del trabajo, disminución de errores y capacidad para gestionar un mayor volumen de actividades. Por su parte, la percepción del talento humano comprendió dimensiones relacionadas con desarrollo de competencias profesionales, confianza en la tecnología, preocupación frente a un posible reemplazo laboral, valoración del rol humano y generación de procesos de aprendizaje y adaptación dentro de las organizaciones.

Los datos recopilados fueron organizados y analizados mediante procedimientos de estadística descriptiva. Para las variables categóricas y ordinales se calcularon frecuencias absolutas y relativas, expresadas mediante porcentajes, con el propósito de caracterizar la distribución de las respuestas e identificar las principales tendencias observadas en cada una de las dimensiones consideradas. Los resultados fueron organizados de acuerdo con cuatro ejes de análisis: caracterización de los participantes, adopción de herramientas de inteligencia artificial, productividad organizacional percibida y percepción del talento humano. Esta organización permitió examinar de manera sistemática los patrones de respuesta de la muestra y establecer una base descriptiva para la interpretación de los hallazgos en función del objetivo de investigación.

El estudio se desarrolló bajo principios de participación voluntaria, confidencialidad, anonimato y uso responsable de la información. Los datos proporcionados por los participantes fueron utilizados exclusivamente con fines académicos y científicos, procurando preservar su identidad y limitar el acceso a la información a los propósitos definidos en la investigación. La participación no implicó intervención experimental alguna y las respuestas fueron analizadas de manera agregada, con el propósito de evitar la identificación individual de los encuestados.

Tabla 1.

Variables dependiente e independiente

Tipo de variable	Nombre	Criterios de evaluación
Variable independiente	Adopción de herramientas de inteligencia artificial	Frecuencia de uso, facilidad de uso, utilidad percibida, capacitación recibida e integración en procesos laborales.
Variable dependiente 1	Productividad organizacional/laboral	Optimización del tiempo, eficiencia en tareas, calidad del trabajo, disminución de errores y mayor volumen de trabajo.
Variable dependiente 2	Percepción del talento humano	Desarrollo de competencias, confianza, preocupación por reemplazo laboral, valoración del rol humano y aprendizaje organizacional.

Nota. La tabla presenta la clasificación y los criterios utilizados para evaluar las variables del estudio. Elaboración propia (2026).

Los datos obtenidos fueron organizados y procesados mediante herramientas de análisis estadístico. Inicialmente se realizó un análisis descriptivo, utilizando frecuencias absolutas y porcentajes para caracterizar las respuestas de los participantes. Posteriormente, se efectuó un análisis descriptivo con el propósito de identificar la relación existente entre la adopción de inteligencia artificial, la productividad organizacional y la percepción del talento humano, considerando un nivel de significancia estadística de $p < 0,05$.

Finalmente, durante el desarrollo de la investigación se respetaron los principios éticos aplicables a estudios con personas. La participación fue voluntaria y la información proporcionada por los encuestados fue tratada de manera confidencial y utilizada exclusivamente con fines académicos y científicos, garantizando el anonimato de los participantes y el uso responsable de los datos recopilados.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se analizaron 178 cuestionarios válidos correspondientes a colaboradores de organizaciones ecuatorianas del sector servicios. La muestra estuvo conformada principalmente por participantes de Preuniversitario Politécnica (54,5 %), seguido del Instituto Superior Tecnológico Politécnico del Ecuador (36,5 %) y SmartNet (9,0 %). En cuanto a la función desempeñada, predominó el personal administrativo (40,4 %), seguido por participantes agrupados en la categoría “otro” (36,5 %), personal operativo (18,0 %) y cargos directivos (5,1 %). El grupo etario más representativo correspondió a personas entre 26 y 35 años, con 62,4 % de la muestra, mientras que la distribución por género mostró una ligera mayoría femenina, con 52,8 %. Esta composición evidencia una muestra concentrada principalmente en adultos jóvenes vinculados a funciones administrativas y operativas, característica que debe considerarse al interpretar los patrones de adopción tecnológica observados.

En relación con la adopción de herramientas de inteligencia artificial, los resultados muestran una presencia relevante de estas tecnologías en las actividades laborales de los participantes. El 79,2 % manifestó utilizarlas al menos algunas veces durante su jornada de trabajo, mientras que el 72,4 % indicó que la IA se encontraba incorporada, con diferente frecuencia, en los procesos de sus organizaciones. Estos resultados sugieren que la adopción tecnológica ya forma parte de las dinámicas laborales de una proporción importante de la muestra, aunque su utilización no necesariamente se encuentra consolidada de manera permanente o uniforme en todos los procesos organizacionales.

La experiencia de uso presentó una valoración predominantemente favorable. El 64,0 % de los participantes consideró que las herramientas de inteligencia artificial eran fáciles o muy fáciles de utilizar, mientras que el 73,0 % las calificó como útiles o muy útiles para el desarrollo de sus actividades laborales. La convergencia entre facilidad y utilidad percibida constituye un indicador relevante de aceptación tecnológica dentro de la muestra, debido a que ambas dimensiones reflejan una disposición favorable hacia la incorporación de estas herramientas en el trabajo cotidiano. No obstante, esta valoración positiva coexistió con una brecha importante en materia de formación: el 66,8 % de los participantes señaló no haber recibido capacitación o haberla recibido únicamente de manera esporádica. Este resultado evidencia una diferencia entre la utilización efectiva de herramientas de IA y el acompañamiento formativo brindado por las organizaciones.

Tabla 2.

Características predominantes de los participantes del estudio

Categoría	Resultado principal	Frecuencia	Porcentaje
Empresa	Preuniversitario Politécnica	97	54,5 %
Cargo	Administrativo/a	72	40,4 %
Edad	26 a 35 años	111	62,4 %
Género	Femenino	94	52,8 %

Nota. Se presentan las categorías con mayor frecuencia dentro de cada característica analizada. La muestra estuvo conformada por 178 participantes. Datos obtenidos mediante la encuesta aplicada (2026).

A continuación, se presentan las gráficas correspondientes a esta dimensión de análisis.

Figura 1.

Empresa a la que pertenecen los participantes

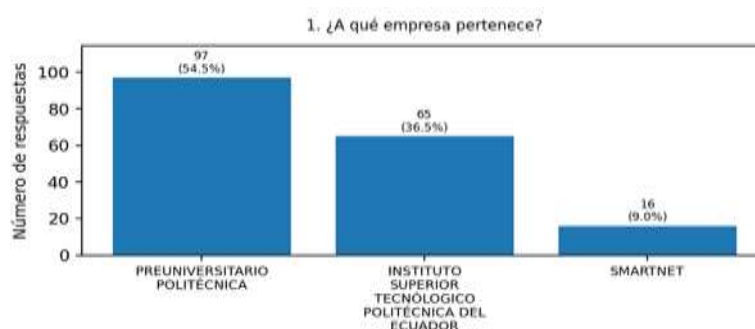


Figura 2.

Cargo de los participantes dentro de la empresa

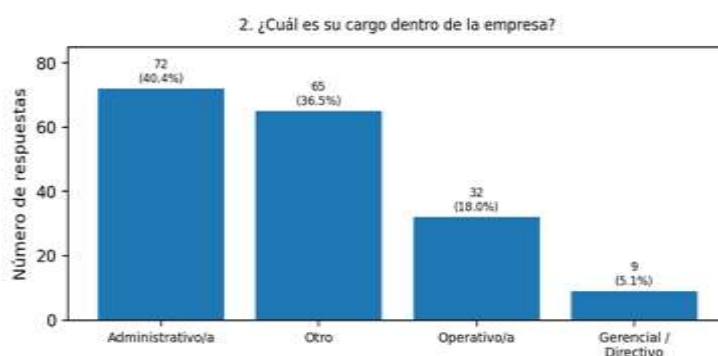


Figura 3.

Rango de edad de los participantes

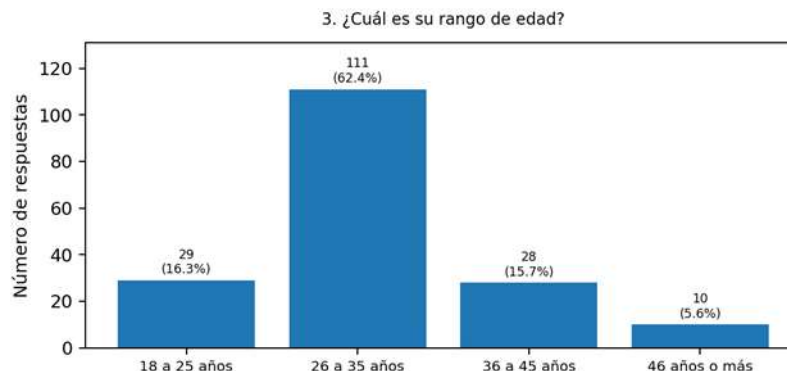
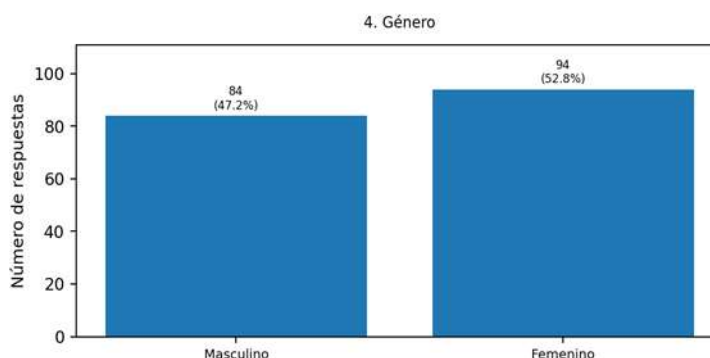


Figura 4.

Género de los participantes



Los resultados evidencian que la inteligencia artificial ha comenzado a integrarse en las actividades laborales de las organizaciones participantes, aunque su adopción aún se encuentra en una etapa de consolidación. El 79,2 % de los encuestados indicó que utiliza herramientas de IA al menos algunas veces durante su jornada laboral, mientras que el 72,4 % señaló que estas tecnologías ya forman parte de diferentes procesos organizacionales. Estos hallazgos reflejan un avance progresivo hacia la transformación digital, caracterizado por la incorporación de soluciones basadas en inteligencia artificial en tareas de apoyo y gestión, aunque todavía con un margen importante para ampliar su utilización de manera sistemática.

En cuanto a la experiencia de uso, la percepción de los participantes fue mayoritariamente positiva. El 64,0 % consideró que las herramientas de inteligencia artificial son fáciles o muy fáciles de utilizar, y el 73,0 % las calificó como útiles o muy útiles para el desarrollo de sus actividades laborales. Esta valoración favorable sugiere que existe un nivel adecuado de aceptación tecnológica entre los

colaboradores, lo que constituye un elemento que puede facilitar la adopción de estas herramientas en los procesos organizacionales.

Sin embargo, la capacitación continúa representando uno de los principales desafíos para una implementación efectiva de la inteligencia artificial. El 66,8 % de los participantes manifestó no haber recibido capacitación o haberla recibido de forma esporádica, situación que evidencia una brecha entre la disponibilidad de estas tecnologías y el desarrollo de las competencias necesarias para su aprovechamiento. Este resultado pone de manifiesto la importancia de fortalecer estrategias de formación continua que permitan consolidar una adopción más eficiente, responsable y alineada con los objetivos de transformación digital de las organizaciones.

Tabla 3.

Resultados sobre la adopción de herramientas de inteligencia artificial

Indicador	Resultado destacado	Interpretación
Uso de IA en actividades laborales	79,2 % la usa algunas veces, frecuentemente o siempre.	Existe adopción inicial e intermedia en el trabajo cotidiano.
IA en procesos de la empresa	72,4 % indica presencia algunas veces, frecuentemente o siempre.	La integración existe, pero todavía no es permanente.
Facilidad de uso	64,0 % la considera fácil o muy fácil.	La herramienta no es percibida como compleja por la mayoría.
Utilidad percibida	73,0 % la considera útil o muy útil.	La IA es vista como apoyo importante para el trabajo.
Capacitación	66,8 % nunca o rara vez ha recibido capacitación.	Hay una brecha clara de formación organizacional.

Nota. Los porcentajes corresponden a las respuestas de los 178 participantes de la investigación. IA = inteligencia artificial. Datos obtenidos mediante la encuesta aplicada (2026).

A continuación, se presentan las gráficas correspondientes a esta dimensión de análisis.

Figura 5.

Uso de herramientas de inteligencia artificial para apoyar actividades laborales

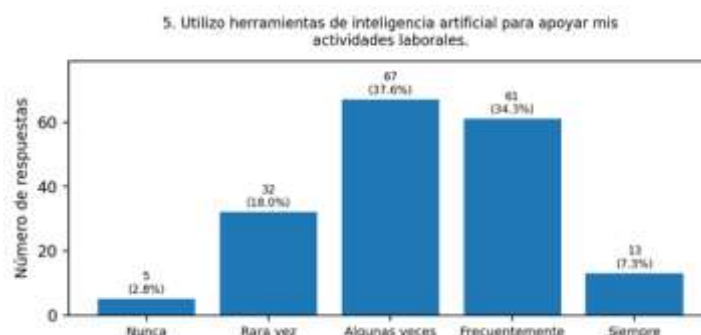


Figura 6.

Uso de herramientas de inteligencia artificial en procesos de la empresa



Figura 7.

Facilidad percibida para utilizar herramientas de inteligencia artificial



Figura 8.

Frecuencia de orientación o capacitación para el uso de IA

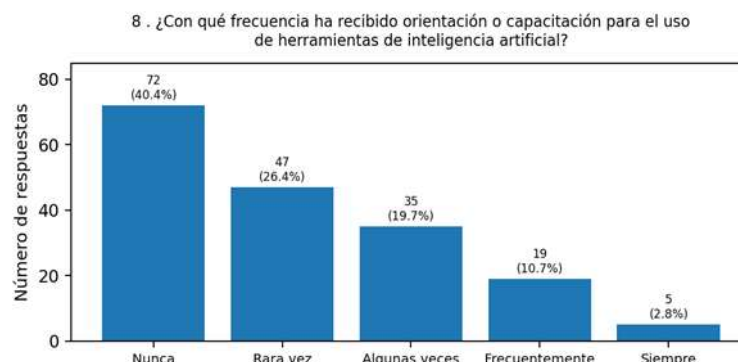
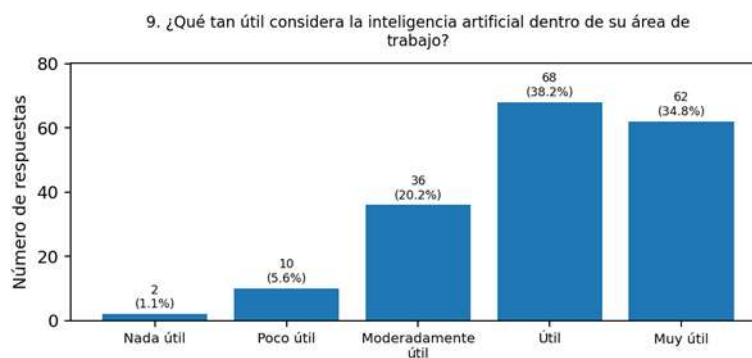


Figura 9.

Utilidad percibida de la IA dentro del área de trabajo



Los resultados evidencian una percepción predominantemente favorable sobre el aporte de la inteligencia artificial a la productividad organizacional. En términos generales, los participantes reconocen que estas herramientas contribuyen a optimizar el desarrollo de sus actividades, especialmente mediante la reducción del tiempo requerido para ejecutar tareas, la mejora en la calidad del trabajo y el incremento de la capacidad operativa.

En relación con la eficiencia temporal, el 79,2 % de los encuestados manifestó que la inteligencia artificial contribuye, con distinta frecuencia, a completar sus actividades en menor tiempo. Este resultado sugiere que la automatización de procesos y el apoyo en tareas rutinarias representan algunos de los principales beneficios percibidos por los colaboradores.

Respecto a la calidad del trabajo, el 54,0 % de los participantes estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el uso de herramientas de inteligencia artificial mejora los resultados obtenidos en sus actividades laborales. No obstante, una proporción importante de respuestas neutrales (37,1 %) evidencia que parte de los colaboradores aún mantiene una percepción cautelosa sobre este beneficio,

posiblemente debido al nivel de experiencia alcanzado en el uso de estas tecnologías o a las diferencias en su aplicación dentro de las organizaciones.

Un comportamiento similar se observó en la percepción sobre la reducción de errores. Aunque el 41,0 % consideró que la inteligencia artificial contribuye a disminuir las equivocaciones durante el desarrollo de sus actividades, la mayor concentración de respuestas se ubicó en la categoría neutral. Este hallazgo sugiere que, si bien la IA constituye una herramienta de apoyo para optimizar procesos, su efectividad continúa dependiendo de la supervisión humana y de las competencias digitales de quienes la utilizan.

Finalmente, el 52,8 % de los participantes indicó que el uso de inteligencia artificial le permite gestionar un mayor volumen de trabajo. En conjunto, estos resultados muestran que la IA es percibida como un recurso capaz de fortalecer la productividad organizacional, particularmente en términos de eficiencia operativa y capacidad de respuesta, aunque su impacto sobre la calidad de los resultados y la reducción de errores requiere consolidarse mediante procesos de capacitación y una integración más sistemática en las actividades organizacionales.

Tabla 4.

Resultados sobre el aporte de la inteligencia artificial a la productividad organizacional

Indicador	de	Resultado principal	Lectura del resultado
productividad			
Menor tiempo en tareas		79,2 % percibe aporte algunas veces, frecuentemente o siempre.	La IA ayuda a acelerar tareas en una parte importante de la muestra.
Mejora de calidad		54,0 % está de acuerdo o totalmente de acuerdo.	Hay una percepción favorable, pero todavía existe neutralidad.
Reducción de errores		41,0 % está de acuerdo o totalmente de acuerdo.	El impacto es moderado y requiere supervisión.
Mayor volumen de trabajo		52,8 % está de acuerdo o totalmente de acuerdo.	La IA favorece la capacidad de atender más tareas.

Nota. Los porcentajes corresponden a las respuestas de los 178 participantes. IA = inteligencia artificial. Datos obtenidos mediante la encuesta aplicada (2026).

A continuación, se presentan las gráficas correspondientes a esta dimensión de análisis.

Figura 10.

Aporte de la IA para completar tareas en menor tiempo



Figura 11.

Mejora de la calidad del trabajo mediante el uso de IA

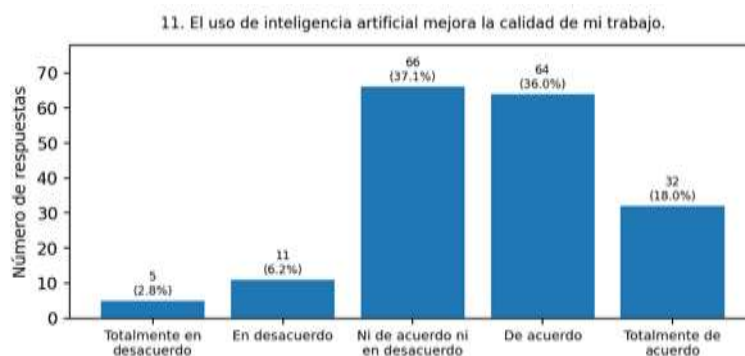


Figura 12.

Reducción de errores en actividades laborales mediante el uso de IA

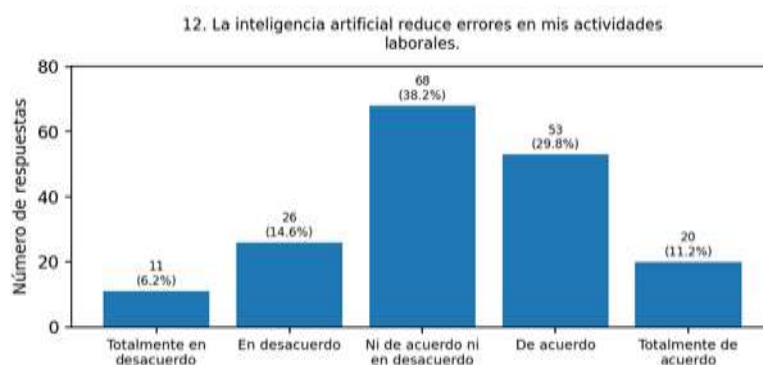
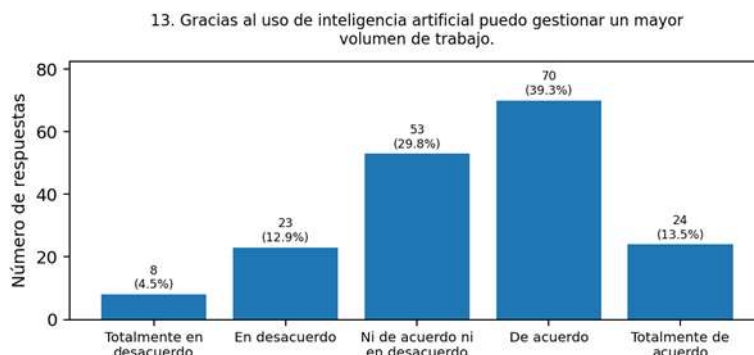


Figura 13.

Gestión de mayor volumen de trabajo gracias al uso de IA



Los resultados muestran una percepción predominantemente favorable del talento humano hacia la incorporación de la inteligencia artificial en el entorno laboral. En relación con el desarrollo de competencias, el 78,1 % de los participantes estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la IA representa una oportunidad para adquirir nuevas habilidades profesionales. Este hallazgo evidencia que la mayoría de los colaboradores percibe estas tecnologías como un recurso que puede fortalecer su crecimiento profesional y facilitar la adaptación a las nuevas dinámicas del trabajo.

De manera similar, el 61,3 % de los encuestados consideró que la inteligencia artificial complementa sus capacidades laborales, lo que refleja una percepción orientada hacia la colaboración entre las personas y la tecnología, más que hacia la sustitución del trabajo humano. Esta apreciación se ve reforzada por el hecho de que el 78,1 % manifestó no sentirse preocupado por un posible reemplazo de sus funciones dentro de la organización, mientras que únicamente el 21,9 % expresó inquietud frente a esta posibilidad.

En cuanto a la confianza en los resultados generados por la inteligencia artificial, la mayor parte de los participantes indicó que esta aumenta cuando existe supervisión humana. En conjunto, el 80,9 % manifestó confiar en estas herramientas al menos algunas veces, lo que pone de manifiesto la importancia de mantener mecanismos de revisión y validación que garanticen la calidad de los resultados obtenidos.

Asimismo, el 90,4 % de los participantes consideró que su organización continúa otorgando un papel relevante al talento humano pese a la incorporación de nuevas tecnologías, mientras que el 96,6 % coincidió en que la implementación de herramientas de inteligencia artificial debe estar acompañada de procesos permanentes de capacitación. Finalmente, el 70,8 % señaló que la utilización de estas tecnologías favorece un ambiente de aprendizaje y adaptación dentro de la organización. En

conjunto, estos resultados evidencian que la aceptación de la inteligencia artificial no depende únicamente de sus capacidades técnicas, sino también de la confianza, la formación continua y las estrategias de gestión del cambio implementadas por las organizaciones.

Tabla 5.

Resultados sobre la percepción del talento humano frente a la inteligencia artificial

Indicador de percepción	Resultado principal	Interpretación
Desarrollo de competencias	78,1 % está de acuerdo o totalmente de acuerdo.	La IA se percibe como oportunidad de crecimiento profesional.
Complemento de capacidades	61,3 % está de acuerdo o totalmente de acuerdo.	La mayoría la ve como apoyo y no solo como reemplazo.
Preocupación por reemplazo	78,1 % no manifiesta preocupación.	La percepción de amenaza laboral es baja en la muestra.
Confianza con supervisión humana	80,9 % confía algunas veces, frecuentemente o siempre.	La revisión humana fortalece la confianza en la IA.
Valoración del talento humano	90,4 % considera que la empresa sigue valorando a las personas.	Se mantiene una percepción positiva del rol humano.
Necesidad de capacitación	96,6 % considera necesaria la capacitación continua.	La formación es una demanda central para la adopción de IA.

Nota. Los porcentajes corresponden a las respuestas de los 178 participantes. IA = inteligencia artificial. Datos obtenidos mediante la encuesta aplicada (2026).

A continuación, se presentan las gráficas correspondientes a esta dimensión de análisis.

Figura 14.

IA como oportunidad para desarrollar nuevas competencias profesionales

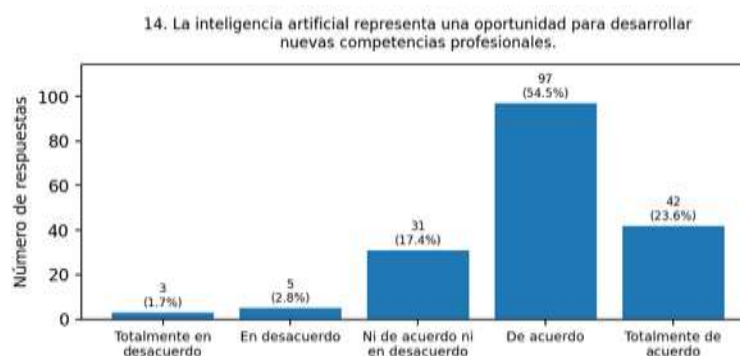


Figura 15.

IA como complemento de las capacidades laborales

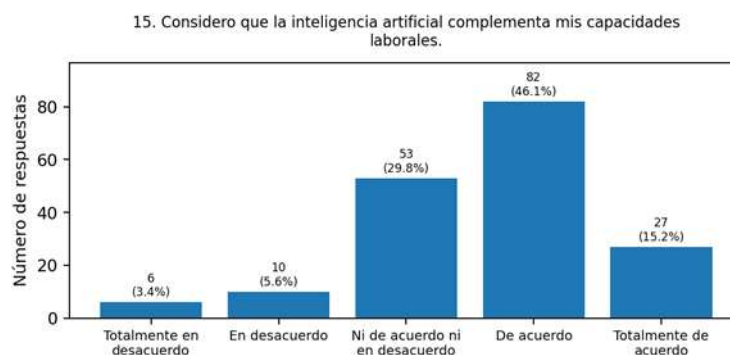


Figura 16.

Preocupación por reemplazo de funciones humanas dentro de la empresa

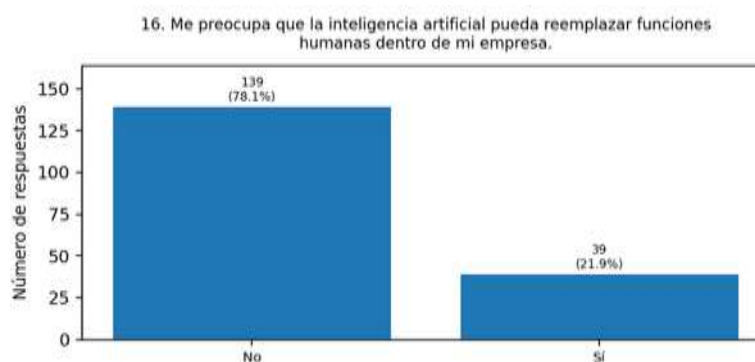


Figura 17.

Confianza en resultados generados por IA con supervisión humana

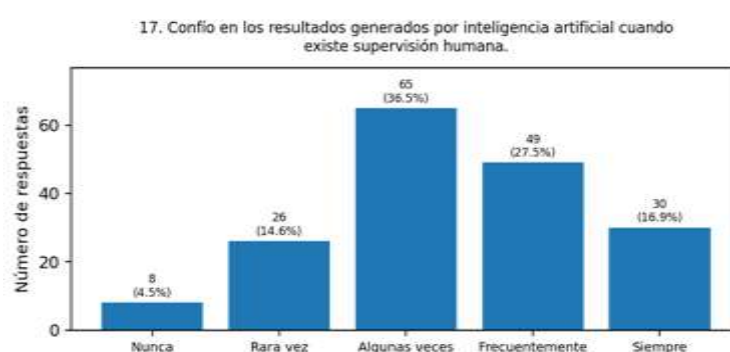


Figura 18.

Valoración del talento humano pese al uso de nuevas tecnologías

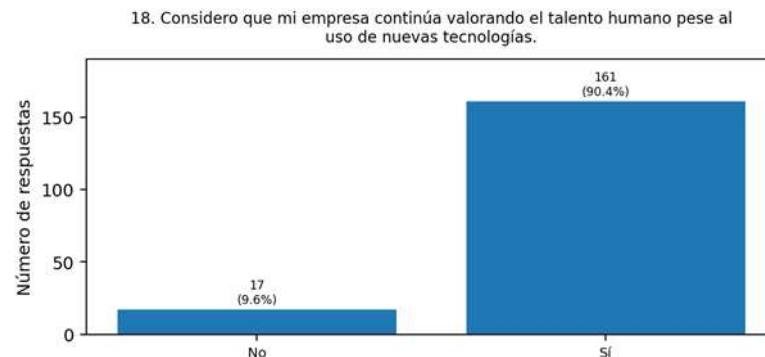


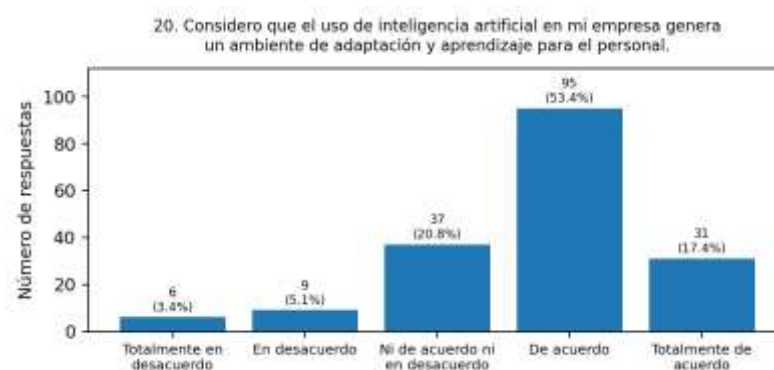
Figura 19.

Necesidad de capacitación continua para implementar IA



Figura 20.

IA como generadora de adaptación y aprendizaje para el personal



DISCUSIÓN

Los resultados muestran que la inteligencia artificial se encuentra incorporada en las actividades laborales de las organizaciones estudiadas, aunque su adopción todavía no alcanza un nivel completamente consolidado. El 79,2 % de los participantes manifestó utilizar herramientas de IA

algunas veces, frecuentemente o siempre, mientras que el 72,4 % reconoció su presencia en los procesos de la empresa. Estos hallazgos evidencian una transición progresiva hacia entornos de trabajo apoyados por tecnologías inteligentes. Esta tendencia coincide con Correa et al. (2025) y Pérez et al. (2025), quienes señalan que las empresas ecuatorianas han incrementado su interés por la inteligencia artificial, aunque todavía enfrentan limitaciones relacionadas con los recursos disponibles, las capacidades digitales y la preparación organizacional.

La facilidad y la utilidad percibidas constituyen elementos favorables para la continuidad de este proceso de adopción. El 64,0 % de los participantes consideró que las herramientas de IA son fáciles o muy fáciles de utilizar, mientras que el 73,0 % las calificó como útiles o muy útiles para el desarrollo de sus actividades. Estos resultados sugieren que los colaboradores reconocen beneficios concretos en su aplicación y que no perciben la complejidad tecnológica como una barrera generalizada. Sin embargo, la aceptación de una tecnología no depende únicamente de su facilidad de uso, sino también de la capacidad de las organizaciones para integrarla de manera planificada en sus procedimientos, responsabilidades y objetivos institucionales.

A pesar de esta valoración favorable, la capacitación constituye una de las principales debilidades identificadas. El 66,8 % de los participantes indicó que nunca o rara vez ha recibido formación para utilizar herramientas de inteligencia artificial. Este resultado revela una diferencia entre la incorporación práctica de la tecnología y la preparación formal del talento humano. La ausencia de capacitación puede provocar un uso limitado, empírico o inadecuado de estas herramientas, además de incrementar el riesgo de errores, dependencia tecnológica y tratamiento incorrecto de la información. En este sentido, la formación continua representa una condición necesaria para transformar el uso ocasional de la IA en una capacidad organizacional sostenible.

En relación con la productividad, el principal beneficio percibido fue la reducción del tiempo requerido para realizar las tareas. El 79,2 % de los encuestados manifestó que la IA contribuye, con diferente frecuencia, a completar sus actividades en menor tiempo. Este hallazgo concuerda con Brynjolfsson y Raymond (2023), quienes identificaron mejoras en la productividad de trabajadores que utilizaron inteligencia artificial generativa como apoyo en sus actividades. Asimismo, Dell'Acqua et al. (2023) encontraron que estas herramientas pueden mejorar la velocidad y la calidad del trabajo cuando son utilizadas en tareas compatibles con sus capacidades. Por tanto, la IA puede actuar como un recurso de apoyo para automatizar actividades repetitivas, facilitar el acceso a la información y reducir los tiempos de respuesta.

No obstante, los resultados relacionados con la calidad del trabajo y la reducción de errores fueron más moderados. Aunque el 54,0 % consideró que la IA mejora la calidad de sus actividades, únicamente el 41,0 % estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo en que contribuye a disminuir los errores. Esta diferencia demuestra que la rapidez no siempre se traduce automáticamente en mayor precisión o calidad. La efectividad de estas herramientas depende del tipo de tarea, de la calidad de la información utilizada y de la capacidad del trabajador para revisar críticamente los resultados generados. En consecuencia, la inteligencia artificial debe emplearse como un recurso complementario y sus productos deben mantenerse bajo supervisión humana, especialmente cuando las decisiones pueden producir efectos sobre las personas o la organización. Respecto a la capacidad de trabajo, el 52,8 % de los participantes señaló que la IA permite gestionar un mayor volumen de actividades. Este resultado refuerza la percepción de que la tecnología puede ampliar la capacidad operativa de los colaboradores. Sin embargo, su contribución no debería evaluarse únicamente mediante la cantidad de tareas realizadas, sino también mediante la calidad de los resultados, el cumplimiento de los objetivos y el bienestar del personal. La incorporación de herramientas digitales sin una adecuada distribución de funciones podría incrementar la carga laboral en lugar de reducirla; por ello, su implementación debe acompañarse de una planificación organizacional que establezca responsabilidades y límites claros.

La percepción del talento humano fue predominantemente favorable. El 78,1 % de los participantes consideró que la IA representa una oportunidad para desarrollar nuevas competencias y el 61,3 % señaló que complementa sus capacidades laborales. Además, el 78,1 % no manifestó preocupación frente al posible reemplazo de sus funciones. Estos resultados muestran que los participantes perciben la relación entre las personas y la inteligencia artificial principalmente desde una perspectiva de complementariedad. Este hallazgo coincide con Rodgers et al. (2024), quienes sostienen que la IA puede transformar las funciones del talento humano y generar nuevas oportunidades de desarrollo, siempre que su incorporación se encuentre acompañada por procesos de aprendizaje y adaptación. La confianza en los resultados generados por la IA aumenta cuando existe intervención humana. El 80,9 % de los participantes manifestó confiar en estas herramientas algunas veces, frecuentemente o siempre cuando sus resultados son supervisados por una persona. Este hallazgo confirma que la supervisión humana continúa siendo fundamental para verificar la exactitud, pertinencia y confiabilidad de la información. De igual manera, el 90,4 % consideró que sus organizaciones siguen valorando a las personas pese a la incorporación de nuevas tecnologías. Por consiguiente, la adopción de IA no debería orientarse exclusivamente hacia la sustitución de

actividades, sino hacia el fortalecimiento de las capacidades humanas y la mejora de los procesos organizacionales.

Uno de los resultados más relevantes fue que el 96,6 % de los participantes reconoció la necesidad de recibir capacitación continua para implementar adecuadamente la inteligencia artificial. Esta valoración confirma que el talento humano identifica la formación como una condición indispensable para adaptarse a los cambios tecnológicos. La Organisation for Economic Co-operation and Development (2023), la Organización Internacional del Trabajo (2023) y el World Economic Forum (2025) advierten que la expansión de la IA transformará las competencias requeridas en el mercado laboral, por lo que las organizaciones deberán fortalecer las habilidades digitales, el pensamiento crítico, la adaptabilidad y el aprendizaje permanente. En conjunto, los hallazgos respaldan de manera descriptiva la hipótesis planteada, debido a que una mayor adopción de herramientas de inteligencia artificial se acompaña de percepciones favorables sobre la productividad y el desarrollo del talento humano. Sin embargo, los resultados no permiten confirmar estadísticamente la existencia, intensidad o dirección de una relación entre las variables, ya que el estudio se sustentó principalmente en frecuencias y porcentajes. Para comprobar la hipótesis sería necesario aplicar pruebas inferenciales, como análisis de correlación, regresión o modelos multivariados, considerando las características y el nivel de medición de las variables.

Desde una perspectiva práctica, las organizaciones deberían implementar programas permanentes de capacitación, protocolos para verificar los resultados generados por la IA y lineamientos éticos para proteger la información utilizada. También resulta necesario identificar las actividades en las que estas herramientas generan mayor valor y aquellas que requieren obligatoriamente criterio y supervisión humana. La adopción tecnológica debe formar parte de una estrategia integral que articule innovación, productividad, desarrollo de competencias y bienestar laboral. Finalmente, los resultados deben interpretarse considerando algunas limitaciones. La muestra fue seleccionada mediante un procedimiento no probabilístico por conveniencia y estuvo integrada por participantes pertenecientes a tres organizaciones del sector servicios, con una concentración importante en una sola institución. Además, la información se obtuvo mediante respuestas autodeclaradas, por lo que puede estar influida por la percepción individual de los participantes. Estas condiciones limitan la generalización de los hallazgos al conjunto de empresas ecuatorianas. Futuras investigaciones podrían incluir muestras probabilísticas, organizaciones de diferentes sectores económicos y análisis inferenciales que permitan determinar con mayor precisión la relación entre la adopción de inteligencia artificial, la productividad organizacional y la percepción del talento humano.

CONCLUSIONES

La presente investigación permitió analizar la relación entre la adopción de herramientas de inteligencia artificial, la productividad organizacional y la percepción del talento humano en empresas ecuatorianas del sector servicios. Los resultados evidencian que la inteligencia artificial es percibida como una herramienta que contribuye positivamente al desempeño organizacional, principalmente mediante la optimización del tiempo de trabajo, el incremento de la capacidad para gestionar tareas y la mejora percibida en la calidad de las actividades desarrolladas.

Asimismo, se identificó una actitud favorable del talento humano hacia la incorporación de estas tecnologías. La mayoría de los participantes considera que la inteligencia artificial representa una oportunidad para fortalecer sus competencias profesionales y complementar sus capacidades laborales, más que una amenaza para la estabilidad del empleo. Estos hallazgos reflejan que la aceptación de la IA depende no solo de sus beneficios funcionales, sino también de la confianza que generan los procesos de implementación y del acompañamiento brindado por las organizaciones. No obstante, la investigación también evidenció que la capacitación constituye uno de los principales retos para consolidar la adopción de inteligencia artificial. Aunque los participantes reconocen ampliamente su utilidad, una proporción importante manifestó no haber recibido formación suficiente para utilizar estas herramientas de manera eficiente. Este resultado pone de manifiesto que la incorporación de tecnologías inteligentes debe ir acompañada de estrategias de desarrollo de competencias, gestión del cambio y supervisión humana que favorezcan una implementación responsable y sostenible.

En conjunto, los hallazgos permiten concluir que la inteligencia artificial puede convertirse en un elemento estratégico para fortalecer la productividad organizacional y potenciar el desarrollo del talento humano, siempre que su incorporación responda a una visión integral que combine innovación tecnológica, formación continua y participación activa de los colaboradores. En este sentido, las organizaciones deberían priorizar programas permanentes de capacitación, establecer lineamientos para el uso responsable de la inteligencia artificial y promover una cultura organizacional orientada al aprendizaje y la adaptación tecnológica.

Finalmente, futuras investigaciones podrían ampliar el alcance del estudio mediante la incorporación de empresas pertenecientes a otros sectores económicos y el empleo de modelos estadísticos inferenciales que permitan profundizar en el análisis de las relaciones entre las variables consideradas, fortaleciendo así la evidencia científica sobre la adopción de inteligencia artificial en el contexto empresarial latinoamericano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Brynjolfsson, E., & Raymond, L. (2023). Generative AI at work. National Bureau of Economic Research.
<https://doi.org/10.3386/w31161>
- Correa, C., Muñoz, H., Muñoz, E., Yong, L., & Vera, R. (2025). Artificial Intelligence Adoption in Human Talent Management among SMEs in Emerging Economies: Evidence from Ecuador. Journal of Technology Management & Innovation, 20(4), 88-99. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-27242025000300088>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (6th ed.). SAGE Publications.
- Dell'Acqua, F., McFowland III, E., Mollick, E. R., Lifshitz-Assaf, H., Kellogg, K., Rajendran, S., Kraymer, L., Candelon, F., & Lakhani, K. R. (2023). Navigating the jagged technological frontier: Field experimental evidence of the effects of AI on knowledge worker productivity and quality. Harvard Business School Working Paper, 24-013.
<https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=64700>
- Fondo Monetario Internacional. (2024). AI will transform the global economy. Let's make sure it benefits humanity. <https://www.imf.org/en/blogs/articles/2024/01/14/ai-will-transform-the-global-economy-lets-make-sure-it-benefits-humanity>
- Hair, J. F., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Black, W. C. (2022). Multivariate data analysis (8th ed.). Cengage Learning.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2024). Registro Estadístico de Empresas 2023. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/registro-estadistico-de-empresas-2023-definitivo/>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2025). Gobierno Nacional impulsa la transformación digital, con el Programa "EmpoderaTech Ecuador". <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/gobierno-nacional-impulsa-la-transformacion-digital-con-el-programa-empoderatech-ecuador/>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023). OECD Employment Outlook 2023: Artificial Intelligence and the Labour Market. OECD Publishing.
https://www.oecd.org/en/publications/oecd-employment-outlook-2023_08785bba-en/

Organización Internacional del Trabajo. (2023). Generative AI and jobs: A global analysis of potential effects on job quantity and quality. ILO Working Paper 96.

Pérez, R., Sánchez, A., García, G., Martínez, R., & De Miguel, M. (2025). Artificial intelligence in Ecuadorian SMEs: Drivers and obstacles to adoption. *Information*, 16(6), 443.

<https://doi.org/10.3390/info16060443>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2024). El Ecuador se enrumba a aprovechar la inteligencia artificial bajo un enfoque de inclusión. PNUD Ecuador.

<https://www.undp.org/es/ecuador/comunicados-de-prensa/el-ecuador-se-enrumba-a-aprovechar-la-inteligencia-artificial-bajo-un-enfoque-de-inclusion>

Rodgers, W., Murray, J., Stefanidis, A., Degbey, W., & Tarba, S. (2024). The effects of artificial intelligence on human resource activities and the roles of the human resource triad: Opportunities and challenges. *Frontiers in Psychology*, 15.

<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1360401>

World Economic Forum. (2025). The Future of Jobs Report 2025. World Economic Forum.

<https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2025/digest/>

CONFLICTO DE INTERÉS:

Los autores declaran que no existen conflicto de interés posibles

FINANCIAMIENTO

No existió asistencia de financiamiento de parte de pares externos al presente artículo.

NOTA:

El artículo no es producto de una publicación anterior.

