



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL



Empresa Pública Municipal para la Gestión
de la **Innovación y Competitividad**, EP.



Percepción y Adopción de Tecnologías de Inteligencia Artificial en el Sector Empresarial Ecuatoriano: Un Enfoque Basado en el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM)

● Pérez-Cepeda, Maximiliano Bolívar, *Observatorio Empresarial* – UCSG

Percepción y Adopción de Tecnologías de Inteligencia Artificial en el Sector Empresarial Ecuatoriano: Un Enfoque Basado en el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM)

PÉREZ-CEPEDA, M.¹

1 Pérez-Cepeda, Maximiliano Bolívar, Observatorio Empresarial – UCSG maximiliano.perez@cu.ucsg.edu.ec

INTRODUCCIÓN

La adaptabilidad al cambio tecnológico es esencial para la supervivencia y competitividad de las empresas en un entorno dinámico y globalizado. La rápida evolución tecnológica exige que las organizaciones sean ágiles y flexibles para integrar innovaciones que optimicen procesos, mejoren la eficiencia operativa y satisfagan las demandas del mercado. La falta de adaptabilidad puede resultar en obsolescencia y pérdida de relevancia competitiva. Por tanto, es imperativo que las empresas inviertan en formación continua y desarrollo de competencias digitales para su personal, asegurando así una transición fluida hacia nuevas tecnologías.

En este contexto, el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) destaca la importancia de la percepción de utilidad y facilidad de uso en la adopción de nuevas tecnologías. Importante aludir a Davis (1989), quien introdujo por primera vez el modelo de aceptación tecnológica para explicar la aceptación y el uso de tecnologías de la información. El modelo de aceptación tecnológica incluye dos predictores primarios: la facilidad de uso y la percepción de utilidad. Estas percepciones influyen directamente en la intención de uso y en la integración efectiva de la tecnología en los procesos empresariales. Por consiguiente, este documento analizará cómo las empresas pueden prepararse para la Aceptación Tecnológica y, en consecuencia, aprovechar las oportunidades que brinda la transformación digital enfocada en la Inteligencia Artificial (IA).

La aceptación de la tecnología en los procesos empresariales es crucial para la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones. La adopción de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial entre otras, permite a las empresas optimizar sus operaciones, mejorar la toma de decisiones y aumentar la eficiencia operativa. Según el modelo de aceptación de la tecnología (TAM),

la percepción de utilidad y facilidad de uso son determinantes clave para la conocer sobre la adopción tecnológica. Las empresas que integran tecnologías digitales pueden responder más rápidamente a las demandas del mercado, personalizar la experiencia del cliente y reducir costos operativos. Además, la tecnología facilita la innovación y el desarrollo de nuevos modelos de negocio, lo que es esencial en un entorno empresarial dinámico. La falta de aceptación tecnológica puede resultar en una pérdida de competitividad y oportunidades de crecimiento. Por lo tanto, es imperativo que las empresas inviertan en formación y desarrollo de competencias digitales para su personal, así como en infraestructuras tecnológicas adecuadas. La gestión efectiva del cambio y la alineación estratégica de la tecnología con los objetivos empresariales son fundamentales para maximizar los beneficios de la transformación digital. En resumen, la aceptación de la tecnología no solo mejora la eficiencia y productividad, sino que también impulsa la innovación y la competitividad en el mercado global.

La Percepción de Facilidad es un componente crucial en la aceptación de la tecnología dentro de las empresas, tanto para empresarios como para colaboradores. En primer lugar, según el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM), la facilidad de uso percibida influye significativamente en la intención de adoptar nuevas tecnologías. Esta percepción reduce la resistencia al cambio y facilita la integración de tecnologías en los procesos empresariales, mejorando la eficiencia operativa. Además, la facilidad de uso percibida está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario, lo que puede aumentar la productividad y la moral del equipo. Por otro lado, estudios han demostrado que cuando los empleados encuentran las tecnologías fáciles de usar, están más dispuestos a utilizarlas y a explorar sus funcionalidades, lo que puede conducir a innovaciones y mejoras en los procesos. Por lo

tanto, es esencial que las empresas inviertan en tecnologías intuitivas y en la formación adecuada para maximizar los beneficios de la transformación digital. En resumen, la Percepción de Facilidad no solo facilita la adopción tecnológica, sino que también es fundamental para el éxito y la competitividad de las empresas en un entorno digital en constante evolución.

La Percepción de Utilidad es fundamental en la aceptación de la tecnología por parte de empresarios y colaboradores, ya que influye directamente en la intención de uso y adopción de nuevas tecnologías. En primer lugar, según el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM), la utilidad percibida se refiere a la creencia de que el uso de una tecnología mejorará el desempeño laboral. Esta percepción motiva a los empleados a adoptar tecnologías que consideran beneficiosas para su trabajo, incrementando así la eficiencia y productividad. Además, la percepción de utilidad está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario, lo que puede llevar a una mayor lealtad y compromiso con la organización. Por otro lado, estudios han demostrado que cuando los empleados perciben una tecnología como útil, están más dispuestos a invertir tiempo y esfuerzo en aprender a utilizarla, lo que facilita la integración tecnológica en los procesos empresariales. Por lo tanto, es crucial que las empresas comuniquen claramente los beneficios y ventajas de las nuevas tecnologías para fomentar una percepción positiva de su utilidad. En resumen, la Percepción de Utilidad no solo facilita la adopción tecnológica, sino que también es esencial para el éxito y la competitividad de las empresas en un entorno digital en constante evolución.

La comprensión de la Inteligencia Artificial (IA) por parte de empresarios y colaboradores es esencial para la competitividad y eficiencia de las empresas modernas. La IA permite la automatización de procesos, mejora la toma de decisiones y personaliza la experiencia del cliente, lo que resulta en una mayor eficiencia operativa y reducción de costos. Además, la IA facilita la innovación y el desarrollo de nuevos productos y servicios, adaptándose rápidamente a las demandas del mercado. La adopción de IA también puede mejorar la satisfacción y lealtad del cliente mediante la personalización y la optimización de interacciones. Sin embargo, la implementación exitosa de IA requiere una comprensión profunda de sus capacidades y limitaciones, así como una formación continua para los empleados. La falta de conocimiento sobre IA puede resultar en resistencia al cambio y subutilización de sus beneficios potenciales. Por lo tanto, es crucial que las empresas inviertan en educación y desarrollo de competencias en IA para maximizar su impacto positivo y mantenerse competitivas en un entorno empresarial en constante evolución.

En relación con las organizaciones, es fundamental señalar que, para que las empresas puedan operar comercialmente y realizar diversas transacciones en los mercados local, regional o global, deben estar formalmente registradas en las instituciones estatales o

privadas del país donde residen. En Ecuador, una de las principales entidades encargadas de este registro es la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SUPER CIAS.). Según se detalla en el portal web de la SUPER CIAS., esta institución es un organismo técnico con autonomía administrativa y económica, responsable de vigilar y controlar la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y otras entidades, conforme a las condiciones establecidas por la ley. De esta manera, se puede inferir que un gran número de empresas que realizan transacciones comerciales en Ecuador están registradas en la SUPER CIAS. En particular, se estima que en esta institución están registradas más de 80,000 empresas domiciliadas en el Ecuador (SUPER CIAS 2022).

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La capacidad de adaptación al cambio tecnológico se ha convertido en un elemento crucial para la supervivencia y competitividad de las empresas en un entorno dinámico y globalizado. La rápida evolución de la tecnología exige que las organizaciones sean ágiles y flexibles para integrar innovaciones que optimicen los procesos, mejoren la eficiencia operativa y satisfagan las demandas del mercado. La falta de adaptabilidad puede llevar a la obsolescencia y a la pérdida de relevancia competitiva. Por lo tanto, es fundamental que las empresas inviertan en formación continua y en el desarrollo de competencias digitales para su personal, asegurando así una transición fluida hacia nuevas tecnologías.

En este contexto, el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) destaca la importancia de la percepción de utilidad y facilidad de uso en la adopción de nuevas tecnologías. Estas percepciones influyen directamente en la intención de uso y en la integración efectiva de la tecnología en los procesos empresariales. Por consiguiente, este documento analizará cómo las empresas pueden prepararse para la Aceptación Tecnológica y, en consecuencia, aprovechar las oportunidades que brinda la transformación digital.

La aceptación de la tecnología en los procesos empresariales es crucial para la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones. La adopción de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial, permite a las empresas optimizar sus operaciones, mejorar la toma de decisiones y aumentar la eficiencia operativa. Según el modelo de aceptación de la tecnología (TAM), la percepción de utilidad y facilidad de uso son determinantes clave para la adopción tecnológica. Las empresas que integran tecnologías digitales pueden responder más rápidamente a las demandas del mercado, personalizar la experiencia del cliente y reducir costos operativos. Además, la tecnología facilita la innovación y el desarrollo de nuevos modelos de negocio, lo que es esencial en un entorno empresarial dinámico. La falta de aceptación tecnológica puede resultar en una pérdida de competitividad y oportunidades de crecimiento. La gestión efectiva del

cambio y la alineación estratégica de la tecnología con los objetivos empresariales son fundamentales para maximizar los beneficios de la transformación digital. En resumen, la aceptación de la tecnología no solo mejora la eficiencia y productividad, sino que también impulsa la innovación y la competitividad en el mercado global.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo perciben las empresas ecuatorianas mejorar su adaptabilidad tecnológica y maximizar los beneficios de la inteligencia artificial tomando como referencia el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM)?

METODOLOGÍA

El presente estudio se centra en el análisis de las empresas domiciliadas en Ecuador. Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó la base de datos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SUPER CIAS.) correspondiente al año 2022, que incluye más de 80.000 empresas registradas. La recolección de datos se realizó mediante encuestas distribuidas a través de Google Forms, enviadas por correo electrónico a 80.000 empresas mencionadas, obteniendo respuestas efectivas de 398 empresas, aunque el cálculo muestral indicaba 368. La selección de las empresas se basó en su domicilio en Ecuador, sin considerar la representatividad de la población, sino la disponibilidad de los datos (Benzaquen-De las Casas & Pérez-Cepeda, 2016).

El tamaño de la muestra se determinó a partir de la población mencionada, con un intervalo de confianza del 95% y un margen de error aproximado del 5.10%, resultando en un total de 368 empresas, aunque se recibieron respuestas de 398. La selección de la muestra se realizó mediante un muestreo probabilístico aleatorio, y para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

n = (N * (alpha_c * 0.5)^2) / (1 + (e^2 * (N - 1)))

Donde:

n: Tamaño de la muestra;

N: Tamaño de la población (80.000 empresas);

alpha_c: Valor correspondiente a la distribución de Gauss (1.96 para un intervalo de confianza de 95%);

e: Margen de error permitido (5.10%).

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

	Percepción de Facilidad					
	Aprender a utilizar Inteligencia Artificial (AI) sería fácil para mí	Mi interacción con Inteligencia Artificial (AI) sería clara y entendible	Encuentro a Inteligencia Artificial (AI) flexible para interactuar con él	Sería fácil para mí llegar a ser un experto en el uso de Inteligencia Artificial (AI)	Sería fácil para mí conseguir con Inteligencia Artificial (AI) lo que quiero hacer	Siento que mi capacidad de determinar la facilidad de uso del Inteligencia Artificial (AI) está limitada por mi falta de experiencia
Muy poco	20	23	18	20	17	59
Poco	27	28	35	46	39	76
Moderado	78	82	91	111	119	92
Bastante	144	146	120	111	116	84
Mucho	129	119	134	110	107	87
Total	398	398	398	398	398	398

EMPRESAS ENCUESTADAS

SEGMENTO DE LA INDUSTRIA

Segmento de la Industria	Cantidad
Comercio y Retail	62
Construcción	58
Servicios Profesionales	58
Tecnología y Comunicaciones	33
Agricultura y Pesca	24
Servicios Generales	20
Educación y Academia	17
Industria Manufactureras	14
Salud	11
Consumo Masivo	8
Transporte y Almacenamiento	11
Seguridad	7
Energía, Petróleo y Gas	6
Publicidad y Entretenimiento	6
Turismo y Hospitalidad	5
Finanzas	2
Otros	56
Total	398

TIPO DE EMPRESAS

Tipo de Empresa	Cantidad
Empresa Privada Nacional	352
Organización Sin Fines de Lucro	14
Subsidiaria de Empresa Multinacional	12
Empresa del Sector Estatal	8
Empresa Privada	6
Sociedad	1
Empresa Pública Municipal	1
Empresa Privada Local	1
Empresa Privada Multinacional	1
Microempresa	1
Independiente	1
Consorcio	1
OEPS	1
Total	398

CARGO EN LA EMPRESA

Cargo en la Empresa	Cantidad
Representante Legal	108
Gerente General	87
Gerente	61
Jefe	52
Director	41
Otro	49
Total	398

APRENDER A UTILIZAR INTELIGENCIA ARTIFICIAL (AI) SERÍA FÁCIL PARA MÍ

El análisis de los datos obtenidos revela que la mayoría de los encuestados perciben que aprender a utilizar la Inteligencia Artificial (IA) sería relativamente fácil para ellos, con un 68.6% de respuestas en las categorías “Bastante” y “Mucho”. Este hallazgo sugiere una alta percepción de facilidad de uso, lo cual es un factor crítico según el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) para la adopción de nuevas tecnologías. La percepción positiva de la facilidad de uso puede reducir la resistencia al cambio y facilitar la integración de la IA en los procesos empresariales, mejorando así la eficiencia operativa y la competitividad.

MI INTERACCIÓN CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL (AI) SERÍA CLARA Y ENTENDIBLE

El análisis de los datos obtenidos muestra que una mayoría significativa de los encuestados percibe que su interacción con la Inteligencia Artificial (IA) sería clara y entendible, con un 66.3% de respuestas en las categorías “Bastante” y “Mucho”. La percepción positiva de la claridad y entendibilidad de la IA puede reducir la resistencia al cambio y facilitar su integración en los procesos empresariales.

ENCUENTRO A INTELIGENCIA ARTIFICIAL (AI) FLEXIBLE PARA INTERACTUAR CON ÉL

El análisis de los datos revela que una mayoría significativa de los encuestados percibe la Inteligencia Artificial (IA) como flexible para interactuar, con un 63.1% de respuestas en las categorías “Bastante” y “Mucho”. La percepción positiva de la flexibilidad de la IA puede reducir la resistencia al cambio y facilitar su integración en los procesos empresariales, mejorando así la eficiencia operativa y la competitividad. Esto indica que las empresas pueden beneficiarse significativamente al implementar IA, siempre que se perciba como una herramienta flexible y fácil de usar.

SERÍA FÁCIL PARA MÍ LLEGAR A SER UN EXPERTO EN EL USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL (AI)

El análisis de los datos revela que una mayoría significativa de los encuestados percibe que sería relativamente fácil llegar a ser un experto en el uso de Inteligencia Artificial (IA), con un 55.5% de respuestas en las categorías “Bastante” y “Mucho”. La percepción positiva de la facilidad para alcanzar la experticia en IA puede reducir la resistencia al cambio y fomentar una mayor integración de la IA en los procesos empresariales, potenciando así la innovación y la competitividad.

SERÍA FÁCIL PARA MÍ CONSEGUIR CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL (AI) LO QUE QUIERO HACER

El análisis de los datos revela que una mayoría significativa de los encuestados percibe que sería fácil conseguir con Inteligencia Artificial (IA) lo que desean hacer, con un 56.1% de respuestas en las categorías “Bastante”

y “Mucho”. La percepción positiva de la facilidad para lograr objetivos con IA puede reducir la resistencia al cambio y fomentar una mayor integración de la IA en los procesos empresariales, potenciando así la innovación y la competitividad. Esto indica que las empresas pueden beneficiarse significativamente al implementar IA, siempre que se perciba como una herramienta accesible y efectiva.

SIENTO QUE MI CAPACIDAD DE DETERMINAR LA FACILIDAD DE USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL (AI) ESTÁ LIMITADA POR MI FALTA DE EXPERIENCIA

El análisis de los datos revela que una proporción considerable de los encuestados siente que su capacidad para determinar la facilidad de uso de la Inteligencia Artificial (IA) está limitada por su falta de experiencia, con un 42.7% de respuestas en las categorías “Bastante” y “Mucho”. Este hallazgo sugiere que la percepción de facilidad de uso, un componente esencial del Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM), puede estar influenciada negativamente por la falta de experiencia previa. La percepción de limitaciones debido a la inexperiencia puede aumentar la resistencia al cambio y dificultar la integración de la IA en los procesos empresariales. Esto subraya la importancia de la formación continua y el desarrollo de competencias digitales para facilitar la adopción tecnológica.

RESUMEN PERCEPCIÓN DE FACILIDAD

El análisis de los datos obtenidos indica una percepción generalmente favorable de la facilidad de uso de la Inteligencia Artificial (IA) entre los participantes, un aspecto fundamental según el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) para la adopción de nuevas tecnologías. En primer lugar, el 68.6% de los encuestados considera que aprender a utilizar la IA sería relativamente sencillo, lo que sugiere una alta percepción de facilidad de uso. Esta percepción puede disminuir la resistencia al cambio y facilitar la integración de la IA en los procesos empresariales, mejorando así la eficiencia operativa y la competitividad.

Asimismo, el 66.3% de los encuestados percibe que su interacción con la IA sería clara y comprensible, lo que refuerza la percepción positiva de la facilidad de uso. La claridad y comprensibilidad son esenciales para reducir la resistencia al cambio y promover la adopción tecnológica. Además, el 63.1% de los encuestados considera que la IA es flexible para interactuar, lo que indica que las empresas pueden beneficiarse significativamente al implementar IA, siempre que se perciba como una herramienta flexible y fácil de usar.

Por otro lado, el 55.5% de los encuestados cree que sería fácil llegar a ser un experto en el uso de IA, lo que sugiere que la percepción de facilidad de uso también se extiende a la adquisición de competencias avanzadas. Esta percepción puede fomentar una mayor integración de la IA en los procesos empresariales, poten-

	Percepción de Utilidad					
	Usar Inteligencia Artificial (AI) me ayudaría a hacer mis tareas más rápido	Usar Inteligencia Artificial (AI) mejoraría el desempeño de mi trabajo	Usar Inteligencia Artificial (AI) incrementaría mi productividad	Usar Inteligencia Artificial (AI) aumentaría la efectividad en mi trabajo	Usar Inteligencia Artificial (AI) me facilitaría la realización de mi trabajo	Encontraría Inteligencia Artificial (AI) útil en mi trabajo
Muy poco	12	14	12	13	12	15
Poco	18	28	24	27	29	20
Moderado	76	73	70	72	78	61
Bastante	107	111	108	122	118	113
Mucho	185	172	184	164	161	189
Total	398	398	398	398	398	398

ciando la innovación y la competitividad. De manera similar, el 56.1% de los encuestados considera que sería fácil conseguir con IA lo que desean hacer, lo que indica que la IA es vista como una herramienta accesible y efectiva para alcanzar objetivos empresariales.

Sin embargo, un 42.7% de los encuestados siente que su capacidad para determinar la facilidad de uso de la IA está limitada por su falta de experiencia. Este hallazgo sugiere que la percepción de facilidad de uso puede estar influenciada negativamente por la inexperiencia previa, lo que subraya la importancia de la formación continua y el desarrollo de competencias digitales para facilitar la adopción tecnológica. En conjunto, estos resultados destacan la importancia de la percepción de facilidad de uso en la adopción de IA y la necesidad de estrategias de formación para superar las barreras de inexperiencia.

USAR INTELIGENCIA ARTIFICIAL (AI) ME AYUDARÍA A HACER MIS TAREAS MÁS RÁPIDO

El análisis de los datos revela que una mayoría significativa de los encuestados percibe que el uso de la Inteligencia Artificial (IA) les ayudaría a realizar sus tareas más rápidamente, con un 73.4% de respuestas en las categorías “Bastante” y “Mucho”. Este hallazgo sugiere una alta percepción de utilidad, un componente esencial del Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) para la adopción de nuevas tecnologías. La percepción positiva de la utilidad de la IA puede reducir la resistencia al cambio y fomentar su integración en los procesos empresariales, mejorando así la eficiencia operativa y la competitividad. Esto indica que las empresas pueden beneficiarse significativamente al implementar IA, siempre que se perciba como una herramienta que mejora la productividad.

USAR INTELIGENCIA ARTIFICIAL (AI) MEJORARÍA EL DESEMPEÑO DE MI TRABAJO

El análisis de los datos revela que una mayoría significativa de los encuestados percibe que el uso de la Inteligencia Artificial (IA) mejoraría el desempeño de su trabajo, con un 71.1% de respuestas en las categorías “Bastante” y “Mucho”. Esto indica que las empresas pueden beneficiarse significativamente al implementar IA, siempre que se perciba como una herramienta que mejora el desempeño laboral.

USAR INTELIGENCIA ARTIFICIAL (AI) INCREMENTARÍA MI PRODUCTIVIDAD

El análisis de los datos revela que una mayoría significativa de los encuestados percibe que el uso de la Inteligencia Artificial (IA) incrementaría su productividad, con un 73.4% de respuestas en las categorías “Bastante” y “Mucho”. Esto indica que las empresas pueden beneficiarse significativamente al implementar IA, siempre que se perciba como una herramienta que incrementa la productividad.

USAR INTELIGENCIA ARTIFICIAL (AI) AUMENTARÍA LA EFECTIVIDAD EN MI TRABAJO

El análisis de los datos revela que una mayoría significativa de los encuestados percibe que el uso de la Inteligencia Artificial (IA) aumentaría la efectividad en su trabajo, con un 71.6% de respuestas en las categorías “Bastante” y “Mucho”. Esto indica que las empresas pueden beneficiarse significativamente al implementar IA, siempre que se perciba como una herramienta que incrementa la efectividad laboral.

USAR INTELIGENCIA ARTIFICIAL (AI) ME FACILITARÍA LA REALIZACIÓN DE MI TRABAJO

El análisis de los datos revela que una mayoría significativa de los encuestados percibe que el uso de la Inteligencia Artificial (IA) facilitaría la realización de su trabajo, con un 70.4% de respuestas en las categorías “Bastante” y “Mucho”. Esto indica que las empresas pueden beneficiarse significativamente al implementar IA, siempre que se perciba como una herramienta que facilita el trabajo diario.

ENCONTRARÍA INTELIGENCIA ARTIFICIAL (AI) ÚTIL EN MI TRABAJO

El análisis de los datos revela que una mayoría significativa de los encuestados percibe que la Inteligencia Artificial (IA) sería útil en su trabajo, con un 75.6% de respuestas en las categorías “Bastante” y “Mucho”. Esto indica que las empresas pueden beneficiarse significativamente al implementar IA, siempre que se perciba como una herramienta útil y beneficiosa para el trabajo diario.

RESUMEN PERCEPCIÓN DE UTILIDAD

El análisis de los datos obtenidos indica una percepción generalmente favorable de la utilidad de la Inteligencia

Artificial (IA) entre los encuestados, un aspecto fundamental según el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) para la adopción de nuevas tecnologías. En primer lugar, el 73.4% de los encuestados considera que el uso de la IA les ayudaría a realizar sus tareas más rápidamente, lo que sugiere una alta percepción de utilidad. Esta percepción puede disminuir la resistencia al cambio y facilitar la integración de la IA en los procesos empresariales, mejorando así la eficiencia operativa y la competitividad.

Asimismo, el 71.1% de los encuestados percibe que el uso de la IA mejoraría el desempeño de su trabajo, lo que refuerza la percepción positiva de la utilidad. La mejora en el desempeño laboral es esencial para reducir la resistencia al cambio y promover la adopción tecnológica. Además, el 73.4% de los encuestados considera que la IA incrementaría su productividad, lo que indica que las empresas pueden beneficiarse significativamente al implementar IA, siempre que se perciba como una herramienta que incrementa la productividad.

Por otro lado, el 71.6% de los encuestados cree que el uso de la IA aumentaría la efectividad en su trabajo, lo que sugiere que la percepción de utilidad también se extiende a la mejora de la efectividad laboral. Esta percepción puede fomentar una mayor integración de la IA en los procesos empresariales, potenciando la innovación y la competitividad. De manera similar, el 70.4% de los encuestados considera que la IA facilitaría la realización de su trabajo, lo que indica que la IA es vista como una herramienta accesible y efectiva para facilitar el trabajo diario.

Finalmente, el 75.6% de los encuestados percibe que la IA sería útil en su trabajo, lo que sugiere una alta percepción de utilidad. La percepción positiva de la utilidad de la IA puede reducir la resistencia al cambio y fomentar su integración en los procesos empresariales, mejorando así la eficiencia operativa y la competitividad. En conjunto, estos resultados destacan la importancia de la percepción de utilidad en la adopción de IA y la necesidad de estrategias de formación para superar las barreras de inexperiencia.

CONCLUSIONES

La correlación entre la percepción de facilidad de uso y la percepción de utilidad es evidente en los resultados obtenidos. Una alta percepción de facilidad de uso puede reducir la resistencia al cambio y facilitar la integración de la IA en los procesos empresariales, lo que a su vez mejora la eficiencia operativa y la competitividad. De manera similar, una alta percepción de utilidad refuerza la adopción tecnológica al demostrar beneficios tangibles en términos de productividad y desempeño laboral.

ESTRATEGIAS DERIVADAS DE LOS HALLAZGOS

- **Formación Continua:** Implementar programas de formación continua para desarrollar competencias

digitales y reducir la percepción de limitaciones debido a la falta de experiencia.

- **Demostraciones Prácticas:** Realizar demostraciones prácticas de la IA en acción para mostrar su utilidad y facilidad de uso, reduciendo así la resistencia al cambio.
- **Soporte Técnico:** Proveer soporte técnico constante para resolver dudas y problemas, facilitando la adopción de la IA.
- **Incentivos para la Adopción:** Ofrecer incentivos a los empleados que adopten y utilicen la IA de manera efectiva, promoviendo una cultura de innovación.
- **Personalización de la IA:** Adaptar las soluciones de IA a las necesidades específicas de cada empresa, aumentando así la percepción de utilidad.
- **Evaluación y Retroalimentación:** Implementar sistemas de evaluación y retroalimentación continua para mejorar las herramientas de IA y su integración en los procesos empresariales.
- **Comunicación Efectiva:** Comunicar claramente los beneficios y ventajas de la IA a todos los niveles de la organización para fomentar una percepción positiva de su utilidad y facilidad de uso.

RIESGOS DE NO IMPLEMENTAR LAS ESTRATEGIAS

- **Resistencia al Cambio:** La falta de formación y soporte puede aumentar la resistencia al cambio, dificultando la adopción de la IA y limitando sus beneficios.
- **Baja Productividad:** Sin una percepción positiva de la utilidad y facilidad de uso, los empleados pueden no utilizar la IA de manera efectiva, resultando en una baja productividad.
- **Pérdida de Competitividad:** La falta de integración de la IA en los procesos empresariales puede llevar a una pérdida de competitividad en el mercado, ya que otras empresas que adopten estas tecnologías avanzadas pueden obtener ventajas significativas.

En conjunto, estos resultados destacan la importancia de la percepción de facilidad de uso y utilidad en la adopción de IA y la necesidad de estrategias de formación y comunicación para superar las barreras de inexperiencia y resistencia al cambio.

REFERENCIAS

- Benzaquen-De las Casas, J., & Pérez-Cepeda, M. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. *Journal of Globalization, Competitiveness & Governability/Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad/Revista de Globalização, Competitividade e Governabilidade*, 10(3), 153-176.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

www.ucsg.edu.ec

Av. Carlos Julio Arosemena Km 1½

PBX. (04) 380 4600

Contact Center:

(04) 380 4601 - (04) 222 2025 - (04) 222 2024

WhatsApp: 0968462601

contactcenter@cu.ucsg.edu.ec



Empresa Pública Municipal para la Gestión
de la **Innovación y Competitividad**, EP.

www.epico.gob.ec

Av. Carlos Julio Arosemena, Plaza Guayarte

Oficinas ÉPICO

Teléfono:

(04) 390 6090

info@epico.gob.ec



ISBN: 978-9942-563-14-9



9 789942 563149