



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Uso de la inteligencia artificial como herramienta de información interna para mejorar el desempeño de los colaboradores en una entidad bancaria pública de Lima, 2025”

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

PRESENTADO POR:

Márquez Peltroche, Juliana Astrid - Administración y Dirección de Negocios

Martínez Moreyra, Jean Carlos - Administración y Dirección de Negocios

Paredes Larios, Fred Anthony - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Sam Anlas, Carlos Antonio

LIMA, PERÚ

2025

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Sam Anlas, Carlos Antonio

MIEMBROS DEL JURADO

Ortiz Clarke, Dafne

Espinoza Rua, Celes

Cosme Raymundo, Tania

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Márquez Peltroche, Juliana Astrid, identificado(a) con DNI N° 48412937 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr(a) Sam Anlas Carlos Antonio, identificado(a) con DNI N°40789757 y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131.

Yo, Martínez Moreyra, Jean Carlos, identificado(a) con DNI N° 73050097 perteneciente al de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr(a) Sam Anlas Carlos Antonio, identificado(a) con DNI N°40789757 y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131.

Yo, Paredes Larios, Fred Anthony, identificado(a) con DNI N° 70863038 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr(a) Sam Anlas Carlos Antonio, identificado(a) con DNI N°40789757 y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131.




DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- a. Somos los autores del documento académico titulado: “Uso de la inteligencia artificial como herramienta de información interna para mejorar el desempeño de los colaboradores en una entidad bancaria pública de Lima, 2025”.
- b. El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c. El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 20 % de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.
- d. Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34



del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 13, diciembre, 2025

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Juliana Astrid	Márquez Peltroche	48412937		
Jean Carlos	Martínez Moreyra	73050097		
Fred Anthony	Paredes Larios	70863038		

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Carlos Antonio	Sam Anlas	40789757		

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación es dedicado a nuestras familias, por ser parte importante de nuestro crecimiento profesional y motivación constante. A nuestro docente Carlos, por guiarnos y compartir sus conocimientos para lograr este objetivo.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a cada una de nuestra familia por ser parte de nuestra fortaleza, apoyo, motivación para continuar con nuestros estudios y seguir luchando, confiando en nuestro desempeño y superación constante. Finalmente queremos agradecer a nuestro asesor el Dr, Carlos quien nos guió en todo el proceso del proyecto de investigación.

ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	2
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....	3
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS.....	6
RESUMEN.....	12
ABSTRACT	14
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL.....	16
1.1 Título del Proyecto	16
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	17
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación.....	17
1.4 Alcance de la solución.....	17
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA.....	19
2.1 Descripción de la realidad problemática	19
2.1. 2 formulación del problema.....	21
2.1.3 Objetivos de investigación	23
2.1.4 Justificación de la investigación	23
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL.....	26
3.1 Antecedentes de la investigación	26
3.1.1 Antecedentes nacionales.....	26
3.1.2 Antecedentes internacionales	28
3.2 Marco teórico	30
3.2.1 Inteligencia Artificial	30
3.2.2 Tipos de inteligencia artificial	32
3.2.3 Modelos de Inteligencia Artificial	33

3.2.4 Modelos de Inteligencia Artificial por Sistemas	33
3.2.5 Modelos de Inteligencia Artificial por modos	34
3.2.6 Características de la Inteligencia Artificial	36
3.2.7 Elementos de la inteligencia artificial.....	37
3.2.9 Uso de la inteligencia artificial a nivel laboral	40
3.2.10 Impacto de la aplicación de la inteligencia artificial en el proceso laboral peruano	43
3.2.11 Variable 1.....	45
3.2.11. Importancia de la variable en el contexto organizacional	47
3.2.12 Uso de la inteligencia artificial en la accesibilidad a la información, gestión de la información y satisfacción del usuario	48
3.2.13 Accesibilidad a la información	48
3.2.14 Gestión de la información	48
3.2.15 Satisfacción del usuario	49
3.2.16 Variable 2.....	49
3.3. Definición de términos básicos	52
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	56
5.1 Diseño metodológico	56
Tipo de investigación	56
Enfoque de investigación	56
Diseño de investigación	56
Nivel de investigación	57
5.1.2 Población	57
5.1.3 Muestra.....	57
5.2 Técnica e instrumentos de recolección de datos	58
Técnica de recolección de datos.....	58
Instrumento de recolección de datos	59
5.3 Técnica de procesamiento de la información.....	59

5.3.1 Análisis descriptivo	60
5.4 Resultados	61
CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE INNOVACIÓN	89
6.1 Alcance esperado.....	89
6.2 Descripción del mercado objetivo	90
6.2.1 Fuentes de ingreso	91
6.2.2 Benchmarking	91
6.3 Desarrollo del proyecto de innovación	93
6.4 Presupuesto	96
6.5.1 Explicación metodológica de la tabla de presupuesto	98
CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES	102
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105
ANEXO 1: Informe Turnitin	112
ANEXO 2: Registro de Impacto y Resultados	113
ANEXO 3: Matriz de consistencia	116
ANEXO 4: Matriz de operacionalización de variables	117
Anexo 5: Instrumento de recolección de datos.....	120
CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN	120
ANEXO 7: Juicio de expertos.....	123

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 61

Tabla 2 62

Tabla 3 63

Tabla 4 64

Tabla 5 65

Tabla 6 66

Tabla 7 68

Tabla 8 69

Tabla 9 70

Tabla 10 73

Tabla 11 74

Tabla 12 75

Tabla 13 76

Tabla 14 77

Tabla 15 78

Tabla 16 80

Tabla 17 82

Tabla 18 83

Tabla 19 85

Tabla 20 86

Tabla 21 87

Tabla 22 93

Tabla 23 97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Total de trabajadores	61
Figura 2 Rango de edad	62
Figura 3 Según sexo.....	63
Figura 4 Acceso a la información.....	64
Figura 5 Facilidad de la IA	65
Figura 6 Funciones deseadas de la IA.....	67
Figura 7 Gestión de la información	69
Figura 8 Optimización de la IA.....	70
Figura 9 Procesos automatizables.....	72
Figura 10 Satisfacción con las herramientas de la IA.....	73
Figura 11 Mejora con la IA.....	74
Figura 12 Enfoque de implementación de la IA.....	75
Figura 13 Productividad actual.....	76
Figura 14 Implementación de la IA para una buena productividad.....	77
Figura 15 Funciones esperadas de la IA.....	80
Figura 16 Herramientas más utilizadas para tomar decisiones	81
Figura 17 Aplicación de la IA para mejorar la toma de decisiones	82
Figura 18 Apoyo esperado de la IA.....	84
Figura 19 Motivación laboral	85
Figura 20 Motivación al incorporar herramientas de la IA	86
Figura 21 Compromiso laboral.....	88

RESUMEN

El presente trabajo de investigación analiza la inteligencia artificial como una herramienta de información interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en una entidad bancaria pública de Lima, 2025. El estudio de investigación surge ante la creciente necesidad de comprender cómo la inteligencia artificial va sustituyendo el tiempo de trabajo y mejora el desempeño de las habilidades de los colaboradores en diversas entidades. El objetivo principal de la investigación fue proponer el uso de la inteligencia artificial como herramienta de información interna para mejorar el desempeño de los colaboradores en una entidad bancaria pública de Lima, con sus colaboradores, analizando la mejora de las nuevas prácticas que gestiona la eficiencia del rendimiento hacia los usuarios, por lo cual es importante que la circulación de información y la toma de decisiones tienen que constituir factores claves para la eficiencia institucional. El uso adecuado de la inteligencia artificial en el mundo del negocio genera un impacto donde cambia radicalmente la forma donde se incrementa tareas, mejora la toma de decisiones basadas en datos, mejora la experiencia en el consumidor, mejora las habilidades de los colaboradores, asimismo mejora el desempeño desde tareas simples hasta procesos complejos. En cuanto a la metodología fue de enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo y diseño no experimental - transversal, la muestra que se utilizó fue una encuesta de escala Likert y preguntas semiestructuradas con 21 criterios en los colaboradores, verificar el uso, conocimiento y desempeño de los mismos. En los resultados se identificó que más de la mitad el 66% aún no utiliza la IA para mejorar el desempeño laboral sino herramientas propias de la empresa. Con esta investigación se propone el empleo de inteligencia artificial como herramienta de información institucional para acrecentar el rendimiento de los colaboradores. En conclusión, el trabajo de investigación aportará analizar los desafíos que conlleva el uso de la misma, donde se adapta a las habilidades personales en mejorar la confianza, gestión de recursos y se optimizará la comunicación entre los colaboradores.

Palabras claves: Inteligencia artificial, desempeño laboral, accesibilidad, gestión y productividad.

ABSTRACT

This research paper analyzes artificial intelligence as an internal information tool to improve the job performance of employees at a public bank in Lima, 2025. The study arises from the growing need to understand how artificial intelligence is replacing work time and improving the skills and performance of employees in various organizations. The main objective of the research was to propose the use of artificial intelligence as an internal information tool to improve the performance of employees at a public bank in Lima, analyzing the improvement of new practices that manage performance efficiency for users. Therefore, it is important that the flow of information and decision-making constitute key factors for institutional efficiency. The appropriate use of artificial intelligence in the business world generates an impact that radically changes how tasks are performed, improves data-driven decision-making, enhances the customer experience, improves employee skills, and improves performance from simple tasks to complex processes. The methodology employed was quantitative, descriptive, and non-experimental, cross-sectional. Data was collected through a Likert scale survey with 21 semi-structured questions among employees to assess their use, knowledge, and performance. The results revealed that over half (66%) of employees do not yet use AI to improve their work performance, instead relying on company-provided tools. This research proposes the use of artificial intelligence as an institutional information tool to enhance employee performance. In conclusion, this research will analyze the challenges associated with AI use, focusing on how it can be adapted to individual skills to improve trust, resource management, and communication among employees.

Keywords: Artificial intelligence, work performance, accessibility, management, and productivity.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se analiza una entidad bancaria pública del Perú, es la institución financiera del estado que gestiona los fondos públicos, esta institución busca fomentar la inclusión financiera y bancarizar a la población. Como objetivo se analizó el uso adecuado de la IA y el desempeño de los colaboradores en la entidad gubernamental de Lima. En la actualidad, la entidad muestra un desempeño laboral deficiente, al usar programas y métodos internos de la empresa y no usar la IA para mejorar ciertas estrategias en el desempeño de los colaboradores. Los colaboradores en más de la mitad no están capacitados y se les complica el uso de la IA en atender y realizar las tareas con eficiencia. Este trabajo de investigación está dividido en 5 capítulos.

El primero presenta la información de los estudios realizados en la entidad, se incluyen el desarrollo de áreas de la investigación, la economía y los alcances fundamentales basados en la investigación realizada.

En el segundo capítulo se desarrolla una investigación aplicada, describiendo los problemas específicos, los objetivos y argumentando la justificación del estudio evidenciando la realidad.

El tercer capítulo presenta el marco referencial basado en los antecedentes de la investigación basándose en estudios y análisis de documentos previos que se asemejan a la variable de estudio, estos se presentarán de manera concisa en pasado y sustentará el objetivo.

En el cuarto capítulo describe la metodología de investigación donde se muestra el diseño metodológico, describiendo las características del estudio, la selección y proceso de la muestra, la encuesta empleada para recopilar la información y la interpretación de los resultados que se obtuvieron.

Por último, el quinto capítulo desarrolla la propuesta de innovación derivada del trabajo de investigación, con el objetivo de tener el alcance esperado para la mejora del desempeño de

los colaboradores de la organización interna. Asimismo, el trabajo de investigación se abordó teniendo en cuenta los aspectos éticos esenciales en este tipo de estudios y muestra el cumplimiento de las normas APA de la 7ma edición.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

Uso de la inteligencia artificial como herramienta de información interna para mejorar el desempeño de los colaboradores en una entidad bancaria pública de Lima, 2025

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

El siguiente estudio se centra en el área de investigación de innovación tecnológica y transformación digital, prioritaria para el desarrollo organizacional, ya que implica la incorporación de tecnologías en una entidad gubernamental. Este eje estratégico busca optimizar los procesos internos de la entidad bancaria pública mediante la incorporación de herramientas digitales que fortalezcan la gestión de información, la eficiencia laboral y la modernización entre los miembros del equipo en la organización.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

La investigación se realizó en el ámbito de la administración pública, específicamente en la gestión institucional de la información y la productividad de los colaboradores, teniendo en cuenta el eje temático del proyecto, el enfoque en analizar la gestión de la eficacia y mejorar las nuevas prácticas para el rendimiento de los colaboradores hacia los usuarios, así mismo, se plantea proporcionar el interés hacia el uso de la IA y una adecuada funcionalidad que satisfaga las necesidades internas. Por tal razón, es importante que la circulación de información y la toma de decisiones constituyan factores claves para la eficiencia institucional.

1.4 Alcance de la solución

El resultado se centra en proponer el uso de herramientas de inteligencia artificial que permitan mejorar el desempeño y la gestión de información institucional en una entidad gubernamental de Lima. Además, la propuesta busca mejorar directamente tres dimensiones del desempeño laboral: productividad, optimizando el cumplimiento de metas y la eficiencia operativa, toma de decisiones, aportando información útil, predictiva y confiable y compromiso laboral, acrecentando la motivación y la satisfacción de los colaboradores.

En este sentido, la solución propuesta no solo pretende atender las necesidades actuales, sino también proyectarse como una estrategia sostenible para la modernización del sector público.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, la inteligencia artificial descrita en la sigla IA se ha fijado como una de las nuevas tecnologías más influyentes en la gestión organizacional, ya que sus capacidades permiten automatizar procesos y optimizar la administración de datos, con lo cual brinda insumos clave para una mejor toma de decisiones. Esto se traduce en una mayor productividad y reducción de riesgos, además de aumentar el compromiso de los colaboradores al facilitar las tareas del día a día. Sin embargo, en muchas organizaciones aún muestran resistencia o escaso interés en implementar a la IA en sus sistemas, lo que contrasta con la necesidad de los colaboradores que requieren soluciones más rápidas y eficientes para acceder a la información institucional y lograr un mejor desempeño en sus actividades.

En el contexto internacional, diversos estudios evidencian los beneficios y los retos de la IA. En Europa las naciones unidas realizaron estudios con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) donde se muestra que hay empleos con mayor riesgo de automatización, en mayo del 2025 se generó esta alarma en el informe de la revista *Generative AI and Jobs: A Refined Global Index of Occupational Exposure*; donde se muestra que un 35 % de empleos que se encuentran con en países con altos ingresos, donde los trabajos administrativos son los más expuestos, debido a que la IA automatiza las tareas y trabajos digitales.

Boden (2017) menciona la capacidad humana desde la percepción, la planificación y el control motor para lograr sus objetivos donde se requiere motivación, desarrollo de habilidades y tiempo, mientras que la inteligencia artificial es una dimensión profunda, donde no muestra limitaciones en resolver variedad de tareas y es accesible, estas

muestran dos objetivos principales el tecnológico y científico donde ambos resuelven problemáticas. En Colombia, Rodríguez (2020) señala que la inteligencia artificial se ha transformado en uno de los factores más relevantes para las organizaciones, estas permiten actualizar mediante una gran rapidez procesos mediante sistemas inteligentes y a su vez enfrentar los nuevos cambios que trae el mundo de la tecnología. Así mismo en Ecuador, Pérez Urquiza (2024) destaca que, para generar y desarrollar cantidad de datos, analizar los patrones y disminuir el error de los colaboradores en las empresas es necesario implementar la ayuda de la IA.

En el contexto nacional, en Perú, IBM (Global AI Adoption Index) realizó un estudio en el año 2023, especialmente en el Perú que la adopción de la IA es de 59% mucho mayor a todos los demás países en América latina; lo negativo es la falta de adopción de la IA en conocimientos y habilidades que en medida es necesario una inversión para el futuro con capacitación y desarrollo de sus equipos.

Según la Universidad María Auxiliadora (2024), describe a la IA como una herramienta disruptiva, con un potencial transformador en la economía peruana que muestra una revolución en las industrias generando eficiencia y competitividad. Asimismo, World Economic Forum, pronostica que para el 2027 las compañías adoptarán estas herramientas en un 75%. A la vez Castellanos (2023) subraya que la inteligencia artificial a lo largo de los años se ha transformado en un medio estratégico y prioritario para las entidades públicas, ya que esta permitirá adoptar sistemas inteligentes que garanticen y optimicen la toma de decisiones y se reduzcan errores. De manera complementaria, Huilla y Tuni (2022) advierten que la estimación del desempeño laboral en el sector público aún es limitada, lo que dificulta medir la productividad e identificar las áreas en las que la incorporación de la inteligencia artificial podría generar

un mayor impacto en la eficiencia institucional y en el fortalecimiento como consolidación del talento humano.

En el ámbito local, cada entidad bancaria pública de Lima continúa enfrentando dificultades para garantizar un eficiente y oportuno acceso a la información institucional. La persistencia de procedimientos manuales y la escasa transformación digital no solo generan retrasos en la coordinación entre áreas y duplicidad de esfuerzos, sino que también refuerzan prácticas burocráticas que afectan directamente la agilidad y calidad de la atención pública.

La entidad bancaria pública de Lima objeto de estudio opera desde hace 59 años, con el propósito de centralizar las actividades operativas y financieras en todo el territorio peruano. Su labor es fundamental para la gestión de servicios y la atención a la ciudadanía, en ella participan numerosos colaboradores entre administrativos y técnicos. No obstante, la magnitud de los procesos y trámites que gestiona hace indispensable contar con herramientas tecnológicas que mejoren el manejo de la comunicación interna y el acceso inmediato a la información institucional.

En conclusión, la falta de una herramienta de información institucional basada en inteligencia artificial limita la productividad, la aptitud de la toma de decisiones y el compromiso de los colaboradores en la entidad gubernamental estudiada. Ante ello, esta investigación se orienta a proponer la implementación de una solución tecnológica que optimice la gestión institucional, mejore el desempeño laboral y genere recomendaciones a partir de los resultados obtenidos en el trabajo de campo.

2.1. 2 formulación del problema

2.1.2.1 Problema general

¿Cómo el uso de la inteligencia artificial como herramienta de información interna puede mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en una entidad bancaria pública de Lima?

2.1.2.2 Problemas específicos

P.1 ¿Qué herramientas de inteligencia artificial se utilizan actualmente para compartir información interna con los colaboradores de una entidad bancaria pública de Lima?

P.2 ¿Cuál es la percepción de los colaboradores de una entidad bancaria pública sobre el uso de herramientas de inteligencia artificial?

P.3 ¿Qué herramientas de inteligencia artificial pueden aplicarse para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria pública en Lima?

2.1.3 Objetivos de investigación

2.1.3.1 Objetivo general

Proponer el uso de la inteligencia artificial como herramienta de información interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en una entidad bancaria pública de Lima, 2025.

2.1.3.2 Objetivos específicos

Describir el uso actual de la herramienta de inteligencia artificial ejecutadas por los colaboradores para compartir información interna de una entidad bancaria pública de Lima.

Analizar la percepción y nivel de aceptación de los colaboradores sobre el uso de herramientas de inteligencia artificial en los procesos de acceso, búsqueda recurrente de información y gestiones de la información dentro de la entidad bancaria pública de Lima.

Proponer herramientas de inteligencia artificial predictiva y robótica de automatización inteligente que identifique errores, cargas laborales y analizar tareas repetitivas que ayuden a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad bancaria pública de Lima.

2.1.4 Justificación de la investigación

2.1.4.1 Justificación teórica

La justificación teórica se centró en conocimientos existentes que la investigación sustenta brindando y contribuyendo en el fortalecimiento del desarrollo y comprensión. Según Hernández et al (2006), la justificación teórica se desarrolla en busca de las siguientes interrogantes ¿cómo? ¿para qué? y el ¿por qué? Del enunciado de la investigación, argumentando el valor científico en términos de pertinencia y aportar al

desarrollo de la razón. Por lo tanto, esta investigación propone buscar y asegurar el uso de la inteligencia artificial como herramienta de información interna para mejorar el desempeño laboral en las entidades públicas. Se justifica conjeturadamente en diversas áreas clave de la gestión organizacional.

La inteligencia artificial respalda investigaciones previas porque realiza mejoras y contribuye significativamente al optimizar procesos y disminuye el costo. Por ello, las organizaciones tienen que garantizar estas implementaciones de la inteligencia artificial responsable y abordar la privacidad y ética, esto les permitirá asegurar la protección de los derechos y la toma de decisiones de los colaboradores, donde se aprovechen los servicios de la automatización y la precisión en los procesos públicos. Por lo tanto, este marco propone implementar herramientas y analizar la percepción de los colaboradores en la utilización adecuada de las tecnologías inteligentes en el área de la administración pública.

2.1.4.2 Justificación metodológica

La metodología de investigación se justificó en el uso adecuado del enfoque cuantitativo, lo cual respalda la confiabilidad y precisión de la investigación en cuestión, de nivel descriptivo y con un diseño no experimental – transversal.

Los métodos que se aplicaron en cada proceso, fue la técnica de recolección de datos que es la encuesta, aplicada a una muestra de 50 colaboradores de una entidad bancaria pública de Lima. El instrumento principal fue un cuestionario estructurado con escala Likert, diseñado en función de las dimensiones de las variables: uso de la inteligencia artificial y desempeño laboral de los colaboradores. Este diseño metodológico garantiza la confiabilidad de los resultados y permite analizar de manera objetiva la percepción de los colaboradores.

2.1.4.3 Justificación práctica

Se encuentra justificado desde la perspectiva práctica teniendo en cuenta las encuestas realizadas a los colaboradores integrantes de la entidad bancaria pública para determinar las expectativas acerca del uso de la IA e implementaciones actuales dentro de la misma. Este enfoque permitirá medir el desempeño laboral de variables que influyen en la productividad, toma de decisiones y el compromiso de trabajo de los colaboradores, se obtendrá información con resultados estadísticamente significativos que reflejen el uso estratégico de la IA.

Finalmente, el enfoque de la investigación propone la implementación de herramientas de inteligencia artificial que pueden contribuir a la modernización del sector público, mejorando no solo los procesos internos, sino también la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes de la investigación

3.1.1 Antecedentes nacionales

Gil (2024) realizó una investigación titulada: La influencia del talento humano y la inteligencia artificial en el desempeño laboral de un gobierno regional del Perú. El propósito del estudio fue analizar la influencia del talento humano y la IA en el desempeño laboral, considerando aspectos en la metodología con un diseño no experimental y transversal de alcance explicativo para entender la problemática de los trabajadores, seleccionando a un grupo de 292 trabajadores del gobierno regional ubicado en la localidad del cusco, teniendo como técnica el uso de un cuestionario que describió la problemática actual. Los resultados mostraron que la incorporación de la IA en el ámbito laboral arraiga algunos beneficios y a su vez desafíos personales. Por ejemplo; se libera a los trabajadores de tareas rutinarias y les permite concentrarse en actividades que requieran creatividad. Por otra parte, genera preocupación por perder empleos que ya no son tan indispensables.

Rivas (2023) desarrolló una investigación titulada El uso de las TIC'S y el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud pública, con el propósito de analizar el constante uso de las tecnologías dentro del entorno laboral y así desarrollar un análisis profundo de las variables de la Información y comunicación que afectan el rendimiento laboral debido a la pandemia, considerando aspectos como el diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, dirigido a los trabajadores conformada por una muestra de 68 empleados utilizando una encuesta, abarcando técnicos de enfermería, enfermeros, médicos, obstetras, farmacéuticos, entre otros. Los resultados

demuestran que la eficiencia más alta de desempeño laboral en la TIC es el 23,5% de los trabajadores y un porcentaje reducido del 2,9% muestra un rendimiento laboral eficaz y aceptable en las TIC.

Toyama (2024) evaluó la relación entre la inteligencia artificial y las relaciones laborales, con el propósito de analizar los conflictos que surgen de su implementación, así como los puntos de convergencia y tensión entre la IA y el derecho laboral. El estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, aplicando encuestas al personal de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La muestra incluyó a trabajadores de diferentes áreas administrativas y académicas. Como herramienta de análisis se empleó el test de proporcionalidad para identificar y valorar los conflictos laborales vinculados a la adopción de tecnologías inteligentes. Los resultados evidenciaron que los conflictos derivados de la IA pueden mitigarse mediante políticas institucionales claras y procesos de diálogo social que garanticen la transparencia en su aplicación. Este antecedente resulta pertinente para la presente investigación, ya que demuestra que la incorporación de la IA no solo tiene efectos en la productividad, sino también en la dinámica de las relaciones laborales, lo que refuerza la necesidad de un abordaje integral en los estudios sobre desempeño laboral.

Reyes et al. (2024) desarrollaron una investigación titulada: "El impacto de la inteligencia artificial en las empresas: una revisión de la literatura", cuyo propósito fue analizar artículos científicos publicados entre 2019 y 2024 en bases de datos académicas como Scopus, Dialnet, Redalyc, SciELO y Google Académico. La metodología fue descriptiva, basada en una revisión sistemática de publicaciones académicas relacionadas con la aplicación de la inteligencia artificial en entornos

empresariales. Los resultados indicaron que numerosas industrias están incorporando la inteligencia artificial para reducir costos, optimizar recursos y aumentar la productividad, lo que genera un impacto positivo en la gestión empresarial. No obstante, los autores subrayan la necesidad de discernir entre las tareas que pueden ser asumidas por la inteligencia artificial y aquellas que requieren intervención humana. Este antecedente resulta relevante para la presente investigación, ya que aporta un panorama actualizado sobre los beneficios y limitaciones de la IA en contextos organizacionales, información que complementa el análisis del impacto de la IA en el desempeño laboral.

3.1.2 Antecedentes internacionales

Cabrera y Yañez (2023) desarrollaron una investigación titulada La inteligencia artificial en el mundo laboral en Colombia: una mirada amplia a una realidad existente. El propósito del estudio fue analizar la introducción de la inteligencia artificial en el mundo laboral en Colombia, considerando aspectos como el enfoque cualitativo y con el objetivo de analizar las consecuencias negativas al introducirlas en el entorno laboral, se seleccionó a diversos trabajadores de entornos laborales públicos, teniendo como técnica el análisis de los procesos de reclutamiento en los departamentos de recursos humanos. Los autores señalan que es importante analizar la legislación existente, ya que podría existir cierta normatividad que responda eficazmente a algunos desafíos, vinculados al uso de la inteligencia artificial y que deben garantizar una evaluación con nuevas herramientas para abordar otros problemas.

Pérez (2024) realizó una investigación titulada “La incorporación de la inteligencia artificial en la comunicación interna de las empresas y su impacto en la cultura organizacional en una empresa ecuatoriana en el año 2022”., cuyo objetivo fue

analizar cómo influye la inteligencia artificial como parte de la cultura organizacional. La metodología de investigación fue un enfoque cualitativo - descriptivo desarrollándose en entrevistas y observación a los trabajadores, donde se midió la percepción y la toma de decisiones. Como herramienta de análisis se usó la recolección de datos de tres entrevistas a expertos en comunicación, tecnología y empresas. Los resultados evidenciaron que la inteligencia artificial incorporadas actualmente por las empresas ecuatorianas son: chatbots, sistemas de gestión, plataformas de colaboración con funcionalidades de IA, y en menor medida, herramientas de análisis del discurso. En conclusión, estas mejoran los procesos de comunicación dentro de las empresas.

Briones et al. (2025) desarrolló una investigación titulada: El impacto de la inteligencia artificial en la gestión del talento humano: oportunidades, desafíos y transformación. Cuyo objetivo fue: analizar el impacto de la Inteligencia Artificial (IA) en la gestión del talento humano, con un enfoque particular en las oportunidades, desafíos y la transformación organizacional. En cuanto a la metodología, fue descriptiva, bibliográfico documental con enfoque cualitativo en una revisión sistemática y el uso de fuentes secundarias como artículos científicos, libros, y demás información relevante sobre la temática en cuestión. La muestra seleccionada incluyó la revisión sistemática de 73 artículos con exclusión mediante cribado dio como resultado 22 artículos. La técnica empleada fue la recolección de datos de ocho investigaciones finales seleccionadas, donde se pudo determinar que la inteligencia artificial está transformando la gestión del talento humano al brindar herramientas poderosas que optimizan procesos clave como el reclutamiento, la selección, la capacitación y el desarrollo organizacional. Al automatizar tareas repetitivas, las empresas pueden asignar sus recursos

humanos a funciones más estratégicas, mientras que la personalización de estrategias mediante IA permite decisiones más informadas y una experiencia laboral enriquecida para los empleados.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Inteligencia Artificial

La evolución de la tecnología dentro del entorno empresarial va remontando desde los años 1950 cuando Alan Turing publicó en la revista Mind un artículo titulado Computing Machinery and Intelligence, propuso una prueba que describieron como Turing, que permitió describir a las tecnologías como inteligencia artificial.

Es importante describir algunos conceptos sobre el avance tecnológico. Kurzweil (1990) señala que:

El arte de crear máquinas con capacidad de realizar funciones que, realizadas por personas, requieren de inteligencia. (p. 45)

En la actualidad la inteligencia artificial muestra subcampos variables, que surgen desde áreas generales como el aprendizaje y la percepción y otras áreas específicas como las matemáticas, escritura y posiblemente las enfermedades; la inteligencia artificial se sintetiza y automatiza constantemente en cualquier ámbito como la actividad humana, esto demuestra que es universal y que constantemente por décadas se va modificando de acuerdo al enfoque centrado en el comportamiento humano, en la ciencia empírica, en hipótesis y racional; como es de esperar existen enfrentamientos entre el enfoque humano y racional ya que se combinan matemáticas e ingeniería, finalmente queda descrito que la inteligencia artificial muestra que es universal (Russell & Norvig, 2004).

Resulta importante mencionar que la evolución de la nueva tecnología, se toma en cuenta que:

La IA es la ciencia y la ingeniería de fabricar máquinas inteligentes, especialmente programas informáticos inteligentes. De esta manera está relacionada con la tarea similar de usar computadoras para comprender la inteligencia humana, pero la IA no tiene que limitarse a métodos que sean biológicamente observables. (McCarthy, 2022, p.17)

El mismo autor indica que la IA se nutre de diversas disciplinas, tales como:

- En la filosofía se considera que la mente humana opera de diferente manera interpretando la toma de decisiones.
- En matemáticas la tecnología interpreta y analiza fundamentos de razonamiento lógico y cálculos probabilísticos.
- La neurociencia muestra el desarrollo de las funciones del cerebro y muestra una gran similitud con el sistema de las computadoras.
- En la psicología se trata el procesamiento de la información dentro de la mente humana.
- La ingeniería informática desarrolla herramientas que desarrollan aplicaciones para la inteligencia artificial.
- La economía desarrolla la teoría del control en diseños y formas de desarrollo con retroalimentación eficiente para el entorno.

Kuzior et al. (2023) sostienen que el avance de los sistemas de IA ha generado un impacto notable en la gestión organizacional. También, señalan que esta tecnología puede agregar valor y convertirse en una fuente de ventaja competitiva. Las empresas que opten por incorporar IA deben tener en cuenta

cuatro aspectos fundamentales: entender tanto la tecnología como las capacidades internas necesarias para una transformación digital efectiva; analizar el modelo de negocio actual, sus posibilidades de transformación y la influencia del entorno empresarial; desarrollar habilidades clave para la implementación de la IA; y promover la aceptación interna y formar competencias específicas. A través de una revisión sistemática de literatura, los autores concluyeron que, si bien existe un creciente interés por adoptar tecnologías basadas en IA, su implementación efectiva sigue siendo un reto complicado para muchas industrias.

3.2.2 Tipos de inteligencia artificial

Resulta importante que la inteligencia artificial a lo largo de los años ha tenido diversas evoluciones que se expresan a través de las necesidades de las personas y su incursión en el desarrollo profesional y personal; por ello a partir de los años de 1998 la inteligencia artificial toma grandes avances descritas como una ciencia que permiten la resolución de problemas en métodos para tomar acciones, conocimiento sobre el ambiente de los agentes inteligentes, razonamientos inciertos sobre la toma de decisiones y planificación de las mismas. (Korinek & Stiglitz, 2021, p. 87)

A continuación, se describen tipos de inteligencia artificial que se usan en empresas bancarias:

- Inteligencia artificial predictiva: Encargada en pronósticos de demandas en servicios.
- Procesamiento del lenguaje natural: Es la más característica en atender al cliente, entendiendo el lenguaje, clasificación de correos, documentos. asistente virtual interno y analiza reportes.

- Inteligencia artificial para automatización robótica: Esta se combina con robots software que ayudan a automatizar procesos, validación de datos en sistemas internos, actualiza datos y revisa transacciones masivas.
- Inteligencia artificial generativa: Es la más avanzada y nueva para implementar en bancos donde puede elaborar reportes internos, redactar informes ya sean para clientes o comunicación interna, crea documentos y simula escenarios de riesgo.

3.2.3 Modelos de Inteligencia Artificial

Es esencial al entender que la IA fusiona la habilidad intelectual y creativa del ser humano, es importante reconocer los distintos tipos que existen, diseñados para funcionar en diversos contextos o resolver diferentes clases de problemas. Inicialmente se presentó una clasificación funcional con cuatro categorías como memoria limitada, las máquinas reactivas, la teoría de la mente y la autoconciencia.

3.2.4 Modelos de Inteligencia Artificial por Sistemas

Durante el desarrollo de la IA han surgido diversos enfoques que relacionan tanto al comportamiento humano como con la racionalidad. Aunque estos enfoques comparten ciertos puntos en común, también muestran diferencias relevantes.

La clasificación estándar organiza la IA en cuatro enfoques: sistemas que piensan como humanos (modelan procesos cognitivos), que actúan como humanos (evalúan conducta inteligente), que piensan racionalmente (se guían por principios lógicos) y que actúan racionalmente (agentes que maximizan metas bajo restricciones). Esta tipología sigue siendo útil para ordenar definiciones, ejemplos y aplicaciones actuales desde chatbots conversacionales hasta agentes

autónomos para planificación y es la referencia base para estructurar el marco conceptual. (Russell & Norvig, 2020).

El propósito de la IA es imitar y competir con la inteligencia humana, donde pueda crear sistemas capaces de razonar y mostrar funciones ejecutivas como las mismas. Se describen cuatro tipos principales:

Podemos describir a la tecnología que piensa como humano aquellas que intentan emular los procesos mentales, como la toma de decisiones, las tecnologías que actúan como humanos, donde estas son sistemas que ejecutan tareas mostrando la reducción de tiempo, las tecnologías que piensan racionalmente mostrando habilidades y respuestas inmediatas y las tecnologías que actúan racionalmente que actúan de manera óptima mostrando desarrollo y respuesta inmediata.

3.2.5 Modelos de Inteligencia Artificial por modos

La IA tiene como objetivo principal diseñar, construir o mejorar tecnologías que simulen las habilidades intelectuales. Con el tiempo se buscó desarrollar soluciones ágiles y autónomas para problemas complejos dando como resultado a la IA estrecha o débil, la cual está diseñada para ejecutar tareas específicas bajo condiciones limitadas, sin embargo, generalmente esta tecnología no suele adaptarse a situaciones nuevas.

Dentro de las aplicaciones de la IA débil se destacan el procesamiento de lenguaje natural (NLP), el aprendizaje automático (ML) y la visión por computadora (CV). Estas aplicaciones destacan en actividades específicas (por ejemplo, robótica básica o conducción autónoma), sin embargo, no pueden transferir su conocimiento a otros contextos. Un ejemplo ilustrativo es cuando

Deep Blue, logró vencer al campeón de ajedrez Gary Kasparov, pero no fue capaz de realizar ninguna otra actividad cognitiva por sencilla que sea.

De la misma forma, se describe a la inteligencia artificial general o fuerte como compleja, donde busca crear sistemas inteligentes que mejoren problemas complejos y se puedan adaptar a entornos complejos y nuevos donde se ejecute tareas que requieran de las habilidades humanas.

Tabla 1

Diferencia de las categorías de inteligencia artificial

Inteligencia Artificial Débil o Estrecha	Inteligencia Artificial Fuerte o General
<ul style="list-style-type: none"> · Existentes actualmente · Se orienta a problemas concretos · Mostrar incentivo humano · Es necesario un esquema · Programación humana · Escasa red neuronal · Computan y no razonan · Imitan muestras y ejemplos · Muestran tareas limitadas y repetitivas · Falta de adaptación al cambio 	<ul style="list-style-type: none"> · Se muestran como en las películas · Resolución de problemas abiertas · Proactivo: muestra iniciativa · Adaptable · Programación automática · Redes conflictivas y no neuronales · Pueden copiar el comportamiento humano · Se adecuan a las personas · Muestran tareas similares · Se actualizan · Se adaptan al cambio

Nota: Elaboración propia

3.2.6 Características de la Inteligencia Artificial

Según Foster (2023), define que la Inteligencia Artificial es descrita como una ciencia, para generar programas de computación inteligente y en ingeniería para construir máquinas o computadoras inteligentes, lo relativo es que es difícil

perfeccionar la inteligencia artificial como la inteligencia humana, pero no limitada a métodos observables que se desarrollan con gran medida.

Muchos investigadores analizan lo complejo de la IA, para poder comprender la evolución de las mismas y explicar la similitud del procesamiento humano con la tecnología, donde se pretende competir la inteligencia humana con las máquinas; estas características se destacan:

- Razonamiento lógico y toma de decisiones basadas en datos.
- Capacidad operativa ininterrumpida dentro del horario laboral.
- Habilidades de comunicación mediante lenguajes naturales.
- Simulación del pensamiento humano a través de la computación cognitiva.
- Automatización de procesos que reduce costos y mejora la eficiencia.
- Autocorrección al detectar y resolver errores de forma autónoma.
- Gestión de grandes volúmenes de datos, dando lugar al concepto de Big Data, que alimenta a la IA como fuente principal de información.

3.2.7 Elementos de la inteligencia artificial

La IA muestra características dentro de sí, como: Machine Learning, Deep Learning y Big Data, estas son necesarias para crear un software que analice y aprenda tareas de manera inteligente.

Sobre la Big Data, Marr (2018) puntualiza que el flujo cada vez mayor de información de sensores, fotografías, texto, voz y datos de vídeo nos permite utilizarlos de maneras que no eran posibles hace apenas unos años. Esto está revolucionando el mundo empresarial en casi todos los sectores. Las empresas ahora pueden predecir con una precisión increíble qué segmentos específicos de

clientes querrán comprar y cuándo. Además, el Big Data también ayuda a las empresas a gestionar sus operaciones de forma mucho más eficiente.

Machine Learning es la capacidad de los software para almacenar mucha información y organizarse de manera autónoma, adaptándose a los algoritmos, programado y preparado para ejecutar diversas tareas a su cargo; así cuando se agrega nueva información, deberá primero recurrir al análisis previo, para modificar la información y adaptarlo para ofrecer soluciones indiscutibles, ya que la tecnología no se limita a programar una solución en base a ella y es capaz de aprender tareas independientes, sin la necesidad de obtener reglas de forma constante. Estos programas pueden predecir patrones de comportamiento que distinguen situaciones similares para encontrar una óptima. (Morales, 2021)

En la actualidad, existen plataformas en la nube que proveen este servicio, relacionado con el pre-procesamiento de datos, desarrollo y evaluación de modelos capaces de formular una predicción posterior. Así, son de mencionar, Amazon Machine Learning, IBM Watson Machine Learning, Azure Machine Learning, o Google AI Platform.

Según Goodfellow et al. (2016) la Deep Learning o Aprendizaje Profundo es una forma de aprendizaje automático que permite a las computadoras aprender de la experiencia y comprender el mundo en términos de una jerarquía de conceptos. Dado que la computadora obtiene conocimiento de la experiencia, no es necesario que un operador humano especifique formalmente todo el conocimiento que necesita la computadora.

Big Data es la fuente masiva de información, la cual es importante para que la IA adquiera una mayor eficiencia al identificar patrones con proyección de

comportamientos. Resulta especialmente útil para el Machine Learning y el Deep Learning, ya que, los algoritmos pueden procesar grandes, diversas y complejas fuentes de datos, valorando su utilidad. Precisamente el desarrollo del Big Data y de la gran velocidad de procesamiento de los datos, han permitido que la IA alcance una creciente similitud con la estructura del cerebro humano.

La clasificación estándar organiza la IA en cuatro enfoques: sistemas que piensan como humanos (modelan procesos cognitivos), que actúan como humanos (evalúan conducta inteligente), que piensan racionalmente (se guían por principios lógicos) y que actúan racionalmente (agentes que maximizan metas bajo restricciones). Esta tipología sigue siendo útil para ordenar definiciones, ejemplos y aplicaciones actuales desde chatbots conversacionales hasta agentes autónomos para planificación y es la referencia base para estructurar el marco conceptual. (Russell & Norvig, 2020).

Estos cuatro tipos distintos de IA existentes que describen límites y criterios que se pueden superar:

- Las máquinas reactivas son el tipo más básico de IA que no muestran recursos complejos, las máquinas con memoria limitada muestran algún tipo de memoria limitada y pueden reaccionar según la experiencia en situaciones específicas, las máquinas con teoría de la mente forman representaciones en su entorno, muestran comprensión, socialización y se acerca al objetivo de la IA y las máquinas con autoconciencia estas representan el paso final, ya que son sistemas que puedan realizar representaciones sobre sí mismos, forman su propia existencia,

entienden y predicen los sentimientos. Estos avances aún están en desarrollo y se espera alcanzar más.

Estos estudios mostrados sobre los tipos y avances, describen conceptos de la IA que pretenden causar impacto en la sociedad.

3.2.9 Uso de la inteligencia artificial a nivel laboral

La evidencia comparada mostró que la IA reconfigura tareas y perfiles más que sustituirlos de modo masivo, impulsa nuevas ocupaciones (p. ej., analítica de datos), exige reskilling continuo y demanda ajustes regulatorios (transparencia, asignación de responsabilidad y derechos laborales). En términos organizacionales, se proyectaron estructuras híbridas humano-máquina y cambios en jornada, remuneración y relaciones laborales, con impactos sectoriales diferenciados. (Wisskirchen et al., 2017).

En este contexto, ha surgido la idea probablemente equivocada de que la aparición de la IA ha cuestionado la utilidad del trabajo humano, valorando al empleado únicamente en la medida en que sus capacidades y conocimientos complementen la tarea para la cual fue contratado. Por otra parte, si al desempeño humano se le incorpora una IA que aprende rápidamente a partir de datos, opera sin interrupciones las 24 horas, comete menos errores, analiza información con agilidad y toma decisiones efectivas, el aporte del trabajador podría correr el riesgo de considerarse insignificante.

A pesar de que esta tecnología ha sido creada por el ser humano, su rendimiento en determinadas tareas supera al del propio individuo.

Esto no implica desconocer el papel esencial que aún juega el ser humano en las organizaciones en tanto puede manejar máquinas, resolver problemas complejos o generar contenido original, ni supone equiparar la inteligencia natural con la artificial. Más bien, se trata de una percepción sobre el mundo laboral contemporáneo, donde, aunque las máquinas no reemplazarán totalmente a las personas, sí han llegado a ser consideradas más valiosas en ciertos escenarios. Desafortunadamente, esta visión ha ido ganando terreno, dado que la IA ha comenzado a modificar profundamente los esquemas laborales de múltiples perfiles profesionales alrededor del mundo.

Cabe recordar que el propósito inicial de esta tecnología era optimizar el cumplimiento de tareas específicas, lo cual ha derivado, con el tiempo, en incertidumbre respecto a la estabilidad de diversos puestos de trabajo. Esta situación ha llevado a algunos especialistas a advertir que la presencia de la IA en los espacios laborales genera mayor estrés, monotonía o desmotivación entre los empleados, quienes se ven limitados en su capacidad de acción y en la mejora de sus competencias.

Con el avance tecnológico, los procesos internos de las empresas también han evolucionado. De modo que, muchos trabajadores requieren adquirir nuevas habilidades, modificar sus enfoques mentales y adaptarse a entornos cambiantes. (Christensen, como se citó en Pardiñas, 2020)., actualmente vivimos una etapa de disrupción tecnológica, caracterizada por la irrupción de tecnologías que hacen obsoletos procesos anteriores o tradicionales. Esto ha generado una sensación generalizada de que el crecimiento acelerado de la tecnología pone en duda nuestra propia identidad y el papel que desempeñamos dentro de la sociedad, aunque de forma progresiva.

Sin embargo, las consecuencias derivadas de la implementación de la IA en el ámbito laboral no siempre han sido entendidas de manera correcta. Mientras que algunos sectores sostienen que esta tecnología permite alcanzar impresionantes logros y que su dominio siempre estará en manos humanas, otros rechazan visiones apocalípticas que pronostican la desaparición del trabajo como estamos acostumbrados. Dichas posturas consideran equivocada la idea de que la IA destruirá por completo los valores humanos. Además, existe una perspectiva alternativa según la cual la IA liberará al ser humano de tareas rutinarias, permitiéndole dedicarse a actividades más placenteras, en una especie de escenario ideal.

Desde este enfoque optimista, es importante reconocer los beneficios concretos que la IA ha traído consigo en el ámbito laboral, como la generación de nuevos empleos y oportunidades. Muchos especialistas coinciden en que esta herramienta ha permitido que los trabajadores dediquen sus esfuerzos en tareas de mayor valor estratégico para las empresas, potenciando sus capacidades mediante la colaboración con sistemas inteligentes. Entre sus múltiples fines, la IA puede facilitar el análisis de grandes cantidades de datos, proporcionar información valiosa, ayudar en la toma de decisiones, y agilizar procesos operativos.

A pesar de esta interacción entre la IA y el trabajo humano donde implica la necesidad constante de formación y desarrollo de nuevas competencias. Como se mencionó anteriormente, es indispensable que las personas adopten una mentalidad abierta al cambio y comprendan que no toda la información generada por estos sistemas es de fácil acceso o comprensión. Aunque en apariencia pueda parecer innecesario, es crucial que el ser humano avance junto al

desarrollo tecnológico y lo vea como una oportunidad para fortalecer sus habilidades.

Probablemente, en un futuro cercano contemos con una tecnología tan presente y funcional como la electricidad. De hecho, cada vez estamos más próximos de un escenario en el que ya no podamos concebir la vida sin inteligencia artificial. Por lo tanto, es previsible que los nuevos empleos estén directamente orientados al entorno digital. Ante este panorama, las empresas han demostrado un creciente interés por mantenerse competitivas, y una de sus principales estrategias ha sido adoptar a la IA en sus procesos operativos. Frente a este fenómeno, se vuelve fundamental que tanto las organizaciones como los empleados se mantengan actualizados y en constante capacitación para responder a las nuevas tendencias del mercado laboral, mejorando así su nivel de cualificación.

Este proceso no solo amplía la visión que existe de la IA, también ayuda a comprender que las máquinas ejecutan tareas repetitivas con notable eficiencia, carecen de cualidades humanas esenciales como la empatía, la creatividad o la capacidad de generar vínculos de confianza. Como se ha mencionado, mientras más importantes sean la compasión o la innovación en el trabajo, menor será la posibilidad de que la IA reemplace a los seres humanos en esa función.

3.2.10 Impacto de la aplicación de la inteligencia artificial en el proceso laboral peruano

En doctrina nacional reciente se argumentó que la IA puede agilizar trámites, revisión documental masiva, gestión de expedientes, audiencias de baja complejidad y optimizar recursos del proceso laboral si se implementa con

reglas de transparencia y responsabilidad, reservando la decisión compleja a la judicatura; el balance esperado es más beneficios que obstáculos. (Abanto Revilla & Duffó Callirgos, 2023).

A nivel regional, el IBM Global AI Adoption Index 2023 reportó que el 67% de profesionales de TI en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú indicaron que sus organizaciones aceleraron el uso de IA en los últimos 2 años, reforzando la viabilidad de adopción tecnológica también en justicia laboral. (IBM, 2024)

En los procesos laborales de los operadores de justicia del país la introducción de la inteligencia artificial busca un amplio desarrollo del proceso que contribuirá en una mayor eficiencia en trámites judiciales, que conlleva a un mejor desarrollo en todos los ámbitos empresariales y personales. La inteligencia artificial realizará la automatización de tareas repetitivas; donde se pueden mencionar las siguientes: la revisión de documentos legales, realización de audiencias virtuales y gestión de casos que permitirán acelerar el proceso judicial donde se reduzca la carga laboral de operadores y colaboradores jurisdiccionales, permitiéndoles mejoras en la toma de decisiones, la concentración de tareas y mayor rapidez en las tareas más importantes. Así mismo se podría incorporar sistemas de la inteligencia artificial para dirigir y automatizar las herramientas tecnológicas en procesos exclusivamente para audiencias judiciales que sean complicadas y requieren presencia. (Abanto & Duffoó, 2024)

La inteligencia artificial se va integrando en el ámbito jurídico con gran rapidez y esto permite regular su uso y así se desarrollen normas específicas en el Perú

que deberán abordar problemas y ser más transparentes, generando responsabilidad en el uso y proteger los datos del usuario. Donde los profesionales y encargados de la justicia que ejercen el derecho tengan capacitación y buen uso de la IA para asegurar una implementación justa y demostrar ética en las tecnologías; estas analizan la jurisprudencia generando ejemplares de sentencias y estas acelerarán el proceso judicial, ofreciendo una vía rápida, menos formal con terceros que es la aplicación virtual y sistemas automatizados.

La inteligencia artificial posee la capacidad de influir de manera significativa en los procesos de trabajo en nuestra nación. Dichas tecnologías de vanguardia crean un contexto de nuevas necesidades, características, ventajas y posibles riesgos, que constituyen la Cuarta Revolución Industrial, en este contexto la ausencia de claridad en la elaboración de los algoritmos y el funcionamiento de los sistemas de aprendizaje automático, podría provocar peligros y perjuicios en un ámbito material que impacta la salud, la seguridad de la información electrónica, entre otros e inmaterial en lo que respecta a la afectación de la dignidad de la persona, la privacidad, etc. por lo que resulta necesario que el Derecho proporcione una regulación jurídica expresa y adecuada que haga frente a su expansión.

3.2.11 Variable 1

Uso de la inteligencia artificial como herramienta de información interna

La inteligencia artificial, entendida como el conjunto de sistemas informáticos capaces de imitar procesos cognitivos humanos, se ha fijado como una tecnología esencial en la gestión organizacional. Cuando se usa la IA para ayudar con los flujos de información interna, esta actúa como un catalizador en la mejora

de la comunicación organizacional, la inspección de procesos, la gestión del conocimiento y la optimización de las tareas. Gracias a su capacidad de aprender, adaptarse y procesar grandes volúmenes de información en tiempo real, la IA contribuye a estructurar y filtrar datos útiles que fortalecen la inteligencia empresarial y la eficiencia operativa.

Conceptualización de la Variable

El uso de la inteligencia artificial como herramienta de información interna puede definirse como la incorporación de tecnologías basadas en IA dentro de los sistemas de información organizacionales, con el objetivo de generar, almacenar, analizar y difundir datos relevantes para el funcionamiento interno de la empresa.

Esta variable se refiere no solo a la implementación técnica de soluciones basadas en IA, sino también al grado en que estas herramientas se integran con los procesos de comunicación, control y gestión del conocimiento dentro de una organización.

Clasificación de la IA como herramienta de información

Desde una perspectiva funcional, el uso de la IA en los sistemas de información internos puede clasificarse en varios niveles:

1. Procesamiento de datos: Uso de algoritmos de IA para capturar, clasificar y organizar información interna, facilitando el acceso a datos relevantes para diferentes departamentos.
2. Análisis predictivo: Implementación de modelos automáticos de aprendizaje como el machine learning sirve para analizar patrones que anticipen futuros escenarios, lo cual fortalece y favorece la toma de decisiones tanto individual y grupal.

3. Automatización de procesos: Aplicación de IA en tareas rutinarias de comunicación interna, como la respuesta automática a consultas frecuentes (chatbots), elaboración de informes y notificaciones inteligentes.
4. Gestión del conocimiento: Uso de sistemas inteligentes que identifican, almacenan y distribuyen el conocimiento organizacional, facilitando el aprendizaje corporativo y la retención de información clave.
5. Soporte a la toma de decisiones: Integración de asistentes virtuales o motores de recomendación que facilitan a los líderes empresariales evaluar opciones y seleccionar acciones basadas en datos analizados por la IA.

3.2.11. Importancia de la variable en el contexto organizacional

El uso de la inteligencia artificial como instrumento para manejar la información interna permite a las organizaciones mejorar su capacidad de respuesta, aumentar la transparencia de sus procesos y reducir la carga operativa de sus colaboradores. Además, fomenta un entorno digital más dinámico, donde el acceso oportuno a la información se convierte en una ventaja competitiva.

Esta variable es clave en el marco de la transformación digital, ya que permite alinear los recursos tecnológicos con los objetivos organizacionales, promoviendo la eficiencia, la adaptabilidad y la innovación interna. Asimismo, el buen uso de la IA en este sentido requiere un enfoque ético y responsable, garantizando la protección de los datos y la integridad del capital humano.

3.2.12 Uso de la inteligencia artificial en la accesibilidad a la información, gestión de la información y satisfacción del usuario

La inteligencia artificial, aplicada como herramienta de apoyo en los entornos organizacionales, tiene un papel clave en la transformación digital de los sistemas de información interna. Su implementación permite optimizar procesos, reducir errores y facilitar la toma de decisiones, mejorando significativamente el flujo y la utilidad de los datos dentro de una institución. En este contexto, se pueden identificar tres dimensiones fundamentales en las que la IA tiene un impacto directo: accesibilidad a la información, gestión de la información y satisfacción del usuario.

3.2.13 Accesibilidad a la información

La inteligencia artificial mejora el acceso a los datos al permitir una recuperación más eficiente, rápida y precisa de la información necesaria para los colaboradores. A través de algoritmos de búsqueda inteligente, procesamiento de lenguaje natural (NLP) y asistentes virtuales, los usuarios pueden encontrar contenidos relevantes sin depender de estructuras jerárquicas o rutas manuales. Además, la inteligencia artificial adapta los resultados a las necesidades y perfiles de los usuarios, lo que favorece una experiencia más fluida y personalizada.

3.2.14 Gestión de la información

La inteligencia artificial permite una administración eficiente de grandes volúmenes de datos. Por medio de sistemas automatizados que clasifican, ordenan, actualizan y filtran la información con base en patrones y criterios predefinidos o aprendidos a través del machine learning. Esto minimiza la

redundancia, evita errores humanos, garantiza la actualización permanente de los contenidos y mantiene la concordancia de los datos internos.

3.2.15 Satisfacción del usuario

Al facilitar el acceso a la información y automatizar su administración, la IA aporta en gran medida a mejorar la experiencia del usuario interno. La agilidad en las respuestas, la precisión de los datos entregados y la capacidad para personalizar la información según cada usuario generan mayor confianza, comodidad y percepción positiva hacia la tecnología. Esto se interpreta como mayor productividad, reducción de frustraciones, estrés y mejor adecuación al entorno digital actual.

3.2.16 Variable 2

3.2.16.1 El desempeño laboral

Según Palaci (2004), el desempeño laboral se refiere al conjunto de aportes esperados por parte del colaborador hacia la organización, expresados a través de sus conductas durante el tiempo que permanece en ella. Estas acciones individuales tienen un impacto directo en la eficacia de la empresa.

Por su parte, Landy y Conde (2005) consideran que el desempeño laboral es la manera en que los empleados llevan a cabo sus actividades cotidianas, siendo evaluado mediante revisiones periódicas. En este proceso se analizan aspectos como el liderazgo, las habilidades, la productividad, entre otros factores, ya que el desempeño se manifiesta a través de conductas observables que influyen en la consecución de los objetivos empresariales.

Según Chiavenato (2000), define el desempeño laboral dentro de una organización como acciones individuales o grupales y comportamientos

observables que se reflejan en el logro de los objetivos en la organización; estos aspectos son primordiales del sistema para la empresa, que reside en el desempeño de los colaboradores para alcanzar objetivos marcados y estructurados de la empresa que generen estabilidad.

El autor (Chiavenato, 2000) define cinco características que pueden afectar directamente el desempeño laboral de ciertas organizaciones, donde el valor son las recompensas y la percepción donde dependen de las acciones del personal, estas determinan el valor del esfuerzo que el trabajador estará dispuesto a realizar en la empresa por ello es importante resaltar que las empresas cuentan con misión y visión que forman dicha estructura. El desempeño laboral es una relación entre costo y beneficio. Dependiendo del esfuerzo individual que se caracteriza por las habilidades y características personales que se emplearán dentro de la empresa. (Chiavenato, 2000, p.202)

En conclusión, el desempeño laboral puede entenderse como una conducta observable que refleja la calidad con la que los trabajadores ejecutan sus funciones, influyendo directamente en la productividad y en el logro de los objetivos organizacionales. Los distintos autores coinciden en que este concepto no solo se relaciona con la eficacia individual, sino también con la eficiencia global de la empresa. De este modo, el desempeño laboral constituye una variable clave en la gestión del talento humano, pues permite evaluar de manera integral el aporte de los colaboradores y orientar decisiones estratégicas en la organización.

3.2.16.3 Importancia del desempeño laboral

Evaluar el desempeño laboral es fundamental para una gestión organizacional eficaz. Según García (2010), conocer el rendimiento del personal permite determinar si las tareas se están ejecutando de manera eficiente y alineada con los objetivos institucionales. Este conocimiento facilita a la alta dirección tomar decisiones estratégicas que contribuyan al logro de la misión y visión de la empresa. En caso de detectar deficiencias, es posible implementar acciones de mejora oportunas.

Por otro lado, Robbins (2004) destaca que el desempeño laboral es crucial porque proporciona información clave para la toma de decisiones en el área de gestión del talento humano. Esto incluye procesos como ascensos, transferencias, rotaciones y despidos. Además, permite identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal, contribuyendo así a su crecimiento profesional y al fortalecimiento de la organización.

3.2.16.4 Características del desempeño laboral

Según Chiavenato, (2000) los principales componentes para tener un buen desempeño laboral se pueden describir en la siguiente característica mencionadas: rapidez, participación, responsabilidad, claridad, interacción, flexibilidad, focalización y creatividad; donde estos componentes fortalecen el rendimiento individual y grupal para el cumplimiento de metas en la entidad.

3.2.16.5 Dimensiones del desempeño laboral

El modelo de Bohórquez et al. (2020) menciona que el desempeño laboral en organizaciones de servicios debe evaluarse en función de los resultados y

considerando aspectos como las relaciones humanas, la iniciativa personal y la capacidad de trabajar en equipo . Estos factores se muestran a continuación:

- **Orientación a Resultados:** Es la capacidad del trabajador para enfocarse en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, entendiendo el propósito de su labor y su impacto en los resultados finales.
- **Relaciones Interpersonales:** Es la capacidad del colaborador para interactuar de manera respetuosa y empática con sus compañeros, valorando la diversidad y manteniendo vínculos de convivencia positiva.
- **Iniciativa:** Implica la disposición del trabajador para actuar por cuenta propia, asumir responsabilidades, proponer ideas innovadoras y tomar decisiones sin necesidad de una supervisión constante.
- **Trabajo en Equipo:** Es la habilidad para colaborar con otros en la consecución de metas comunes, compartiendo ideas, responsabilidades y buscando el bienestar colectivo.

3.3. Definición de términos básicos

La descripción general del marco teórico del estudio de investigación se centra en el uso de la inteligencia artificial al incorporarse en una empresa para generar la información interna y a su vez la mejora del desempeño laboral no afectará a los colaboradores de la entidad bancaria pública, por ello es importante conocer algunos conceptos básicos relacionados al tema específico. A continuación, se presenta una lista de conceptos clave que se incluyeron en la investigación.

Inteligencia Artificial

Russell & Norvig (2020). Describe a la inteligencia artificial como el conjunto de sistemas informáticos actualizados y capaces de imitar las funciones cognitivas

humanas, como el aprendizaje, razonamiento y toma de decisiones, con el fin de resolver problemas complejos y automatizar procesos haciéndolos más fáciles de ejecutar.

Wisskirchen et al. (2017) en el contexto organizacional, la IA se emplea para optimizar la gestión y análisis de información interna, mejorando la eficiencia y calidad en la toma de decisiones importantes.

Herramienta de información interna

Se refiere a sistemas tecnológicos diseñados para facilitar la recopilación, almacenamiento, distribución y acceso a la información dentro de una organización, con el propósito de mejorar la comunicación y el flujo de datos entre colaboradores (Laudon & Laudon, 2012). Estas herramientas, cuando integran IA, pueden automatizar tareas como la clasificación y análisis de datos para ofrecer información relevante en tiempo real (Davenport & Ronanki, 2018).

Desempeño laboral

Según Robbins y Judge (2019), el desempeño laboral se comprende como la medida en que un trabajador cumple con sus funciones y responsabilidades, abarcando aspectos como la calidad, eficiencia y cumplimiento de objetivos organizacionales. Este puede ser influenciado por la disponibilidad de información correcta y a la mano del que la necesita, así como por el uso de tecnologías que faciliten el trabajo.

Accesibilidad a la información

La accesibilidad de la información se refiere a la dificultad que tienen los empleados para localizar, obtener y comprender la información requerida para el desarrollo de sus

funciones. Según Marchionini (2006), la búsqueda de la información ha evolucionado de la simple recuperación de datos hacia un proceso exploratorio que integra la navegación, el análisis y la comprensión, permitiendo a los usuarios construir conocimiento de una forma más efectiva. La IA potencia esta accesibilidad al permitir búsquedas inteligentes, filtrado automático y recomendaciones personalizadas (Chen, Chiang & Storey, 2012).

Gestión de la información

Este término engloba el proceso sistemático de recolección, almacenamiento, organización y distribución de datos dentro de una empresa, garantizando la integridad y disponibilidad de la información para quienes la requieren (Alavi & Leidner, 2001). La incorporación de IA permite optimizar estos procesos mediante análisis predictivos y automatización. (Villa et al., 2025)

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario hace referencia a la percepción positiva o negativa que tienen los colaboradores sobre la usabilidad, utilidad y eficiencia de los sistemas tecnológicos que utilizan en su trabajo (Davis, 1989). Un sistema de información potenciado con IA puede aumentar esta satisfacción al facilitar tareas complejas y mejorar la experiencia del usuario (Venkatesh, Thong & Xu, 2012).

Adaptación tecnológica

Se define como el proceso mediante el cual los empleados desarrollan nuevas competencias y ajustan sus hábitos laborales para integrar eficazmente tecnologías emergentes, como la IA, en sus actividades diarias. Según Tejada Calderón (2023), en la gestión pública, la adaptación tecnológica implica adquisición de habilidades

digitales y una actitud favorable hacia el cambio, factores que permiten a los trabajadores incorporar herramientas tecnológicas en sus funciones y mejorar su desempeño laboral. Esta adaptación es fundamental para aprovechar al máximo las herramientas de información interna (Parasuraman & Riley, 1997).

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Diseño metodológico

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que tiene como finalidad ofrecer una solución a una problemática concreta: mejorar el desempeño de los colaboradores mediante el uso estratégico de inteligencia artificial como herramienta de información interna en una entidad bancaria pública de Lima. Según Hernández & Mendoza (2018), la investigación aplicada busca resolver problemas prácticos a través de la generación de conocimientos orientados a la acción.

Enfoque de investigación

El enfoque es cuantitativo, debido a que se recogen y analizan datos numéricos mediante instrumentos estructurados, con el propósito de describir objetivamente las percepciones y condiciones relacionadas con el uso de inteligencia artificial en la gestión de la información interna y su influencia en el desempeño laboral.

Diseño de investigación

El diseño es no experimental de tipo descriptivo simple y de corte transversal, dado que no se manipulan las variables, sino que se observan tal como se presentan en su contexto natural. Además, la recolección de datos se realizó en un solo momento del tiempo. De acuerdo con Hernández & Mendoza (2018), en el diseño no experimental los investigadores no introducen tratamientos, sino que estudian los fenómenos tal como ocurren en la realidad.

Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo, ya que se orienta a identificar y detallar los aspectos clave del uso de la inteligencia artificial en el contexto institucional. Se busca describir las condiciones actuales, requerimientos, y percepciones de los colaboradores respecto al uso de esta tecnología, con el fin de proporcionar evidencia que sustente una propuesta de mejora en el desempeño laboral.

5.1.2 Población

La población de estudio estuvo conformada por 4,433 colaboradores del Banco de la Nación al cierre del año 2024, según información de la Memoria Anual 2024 de dicha entidad (Banco de la Nación, 2024). La institución, de carácter público, se encontraba en proceso de evaluación para la implementación de un sistema de inteligencia artificial orientado a optimizar la gestión de la información interna.

Del total de trabajadores, el 67% correspondía al personal de front office, encargado de la atención a la ciudadanía en las 568 agencias a nivel nacional, mientras que el 33% restante desempeñaba funciones administrativas, contables, tecnológicas y de gestión profesional. Este grupo resultó fundamental para el estudio, por su vinculación directa con los procesos de manejo y análisis de información, lo que permitió identificar con mayor precisión las necesidades y oportunidades asociadas al diseño de una propuesta de uso estratégico de la inteligencia artificial.

5.1.3 Muestra

La muestra de estudio se definió mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, en razón de que la selección de los participantes respondió a criterios establecidos por el investigador, vinculados con la accesibilidad y

disponibilidad de los colaboradores para participar en el estudio (Ñaupas et al., 2019).

Estuvo conformada por 50 colaboradores pertenecientes al área de Red de agencia (gerencia de operaciones y gerencia de finanzas) del Banco de la Nación de Lima, seleccionados por su relación directa con los procesos de gestión de información interna. Este grupo seleccionado permitió obtener una visión clara del nivel de conocimiento, percepción y expectativas en torno al uso de la inteligencia artificial como herramienta de mejora institucional y desempeño laboral.

5.2 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Mejía (2005) señala que el almacenamiento de datos que son los instrumentos se describe a todos los instrumentos que permiten medir las variables, recopilar información y respuestas simplemente para observar el comportamiento de la población. (p. 22) En esta investigación, la técnica empleada fue la encuesta con escala Likert y preguntas semiestructuradas aplicada a 50 colaboradores de Red de agencias, por su correspondencia con el enfoque cuantitativo y el nivel descriptivo del estudio.

La aplicación de esta técnica permitió obtener información objetiva, comparable y medible acerca de las percepciones, necesidades y condiciones vinculadas al uso de la inteligencia artificial en la gestión de la información interna. Asimismo, facilitó la recolección de datos de un número representativo de colaboradores de manera eficiente, posibilitando la identificación de patrones y tendencias relevantes para la formulación de la propuesta de mejora institucional.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento utilizado fue un cuestionario con escala Likert y preguntas semiestructuradas de 21 preguntas, elaborado a partir de las variables, dimensiones e indicadores definidos en la matriz de operacionalización. Dicho cuestionario fue implementado a través de la plataforma Google Forms y distribuido mediante WhatsApp, con el fin de garantizar el acceso y la participación de los colaboradores en todo el territorio nacional.

El cuestionario estuvo conformado principalmente por preguntas cerradas, organizadas en una escala de tipo Likert de cinco niveles (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Neutral, De acuerdo y Totalmente de acuerdo), complementadas con preguntas dicotómicas (Sí/No) para obtener respuestas precisas y preguntas semiestructuradas para profundizar las respuestas.

La administración del instrumento a 50 colaboradores permitió recopilar información pertinente sobre la relación entre el uso de la inteligencia artificial y el desempeño laboral. Posteriormente, las respuestas fueron agrupadas por dimensiones e ítems, con el propósito de obtener una visión analítica y detallada de los datos obtenidos.

5.3 Técnica de procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se empleó un análisis descriptivo, considerado el más adecuado para investigaciones de enfoque cuantitativo, ya que permite organizar, resumir y representar los datos obtenidos de forma estadística (Hernández et al., 2014).

El tratamiento de la información incluyó el cálculo de frecuencias absolutas, porcentajes y medidas de tendencia central, con el fin de facilitar la interpretación de los resultados. Este proceso se realizó con el apoyo de herramientas informáticas como Microsoft Excel para

obtener análisis de la encuesta y figuras y, de ser necesario, JAMOVI para la ejecución de las tablas de frecuencia, garantizando así la precisión, validez y confiabilidad del análisis.

5.3.1 Análisis descriptivo

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el trabajo de campo. En primer lugar, se describen los resultados demográficos de los participantes, seguidos por el análisis de las respuestas a cada pregunta del cuestionario, organizadas según las dimensiones de estudio. Este procedimiento permitió identificar las tendencias y percepciones predominantes entre los colaboradores en relación con la implementación de la inteligencia artificial en la gestión de la información interna.

5.4 Resultados

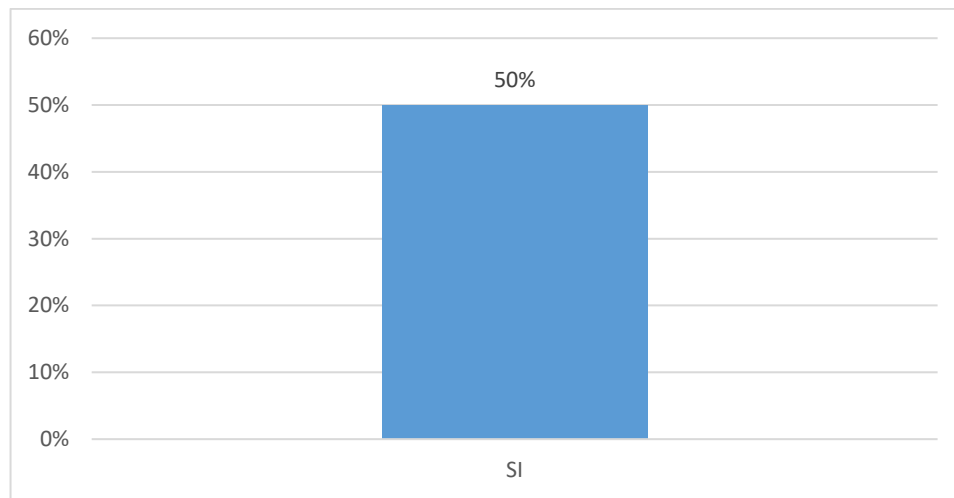
Tabla 1

Trabajadores de la entidad

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Si	50	100.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 1 Total de trabajadores



Nota: El total de los encuestados, el 100% se encuentra laborando dentro de la entidad bancaria pública, lo que conlleva a tener las respuestas adecuadas en el trabajo de investigación.

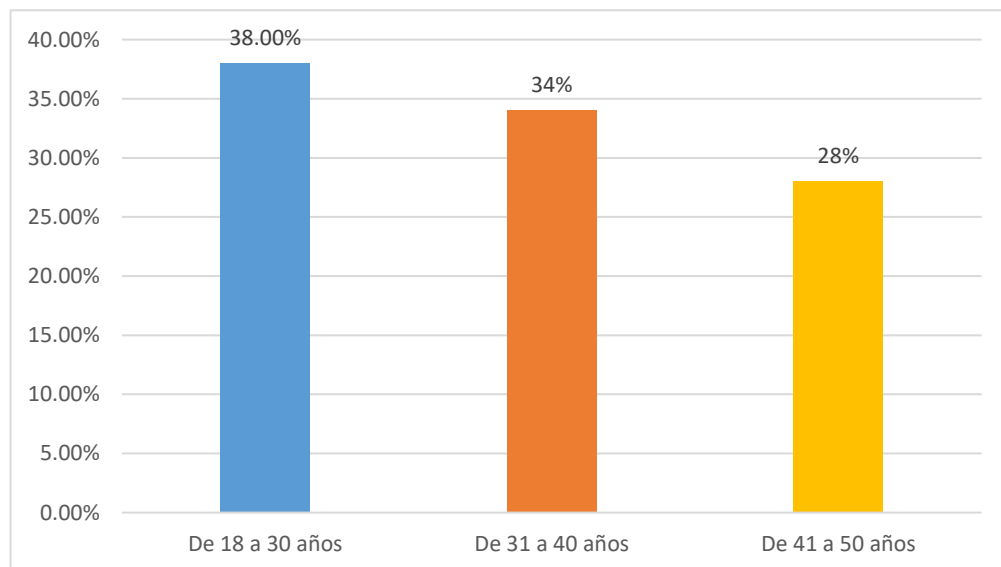
Tabla 2

Rango de edad

Edad	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
De 18 a 30 años	19	38.0%	38.0%
De 31 a 40 años	17	34.0%	72.0%
De 41 a 50 años	14	28.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 2 Rango de edad



Nota: El total de los encuestados, el 38% se encuentra en el rango de edad entre los 18 y 31 años, con el 34% se encuentran entre los 31 a 40 años y entre el 28% se encuentran entre los 41 a 50 años de edad laborando dentro de la entidad bancaria pública, lo que conlleva a tener un mayor porcentaje entre personas que se encuentran en posibilidades de estar en la era de la nueva tecnología.

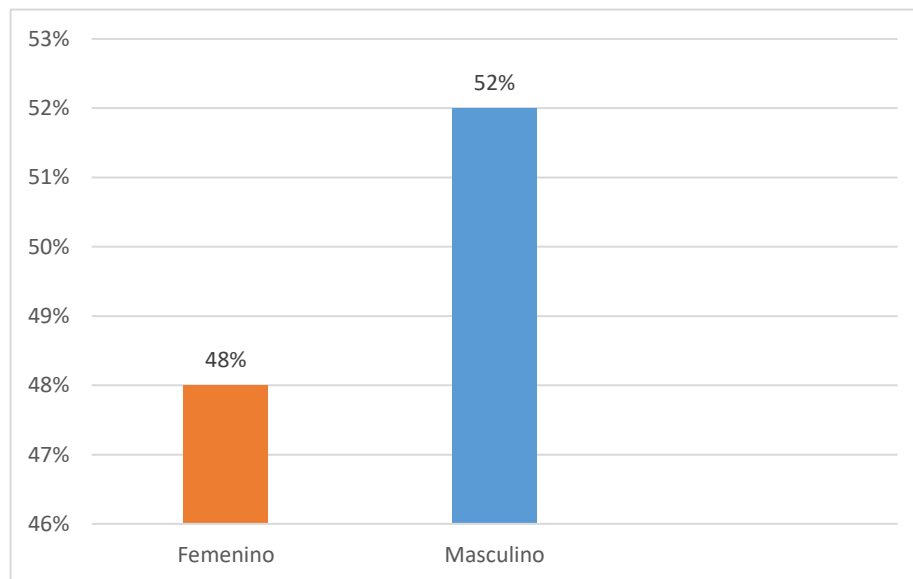
Tabla 3

Sexo

Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Femenino	24	48.0%	48.0%
Masculino	26	52.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 3 Según sexo



Nota: El total de los encuestados, se encuentra que el 52% son del sexo masculino y el 48% es de sexo femeninos, lo que conlleva a no tener igualdad de género dentro de la entidad bancaria pública.

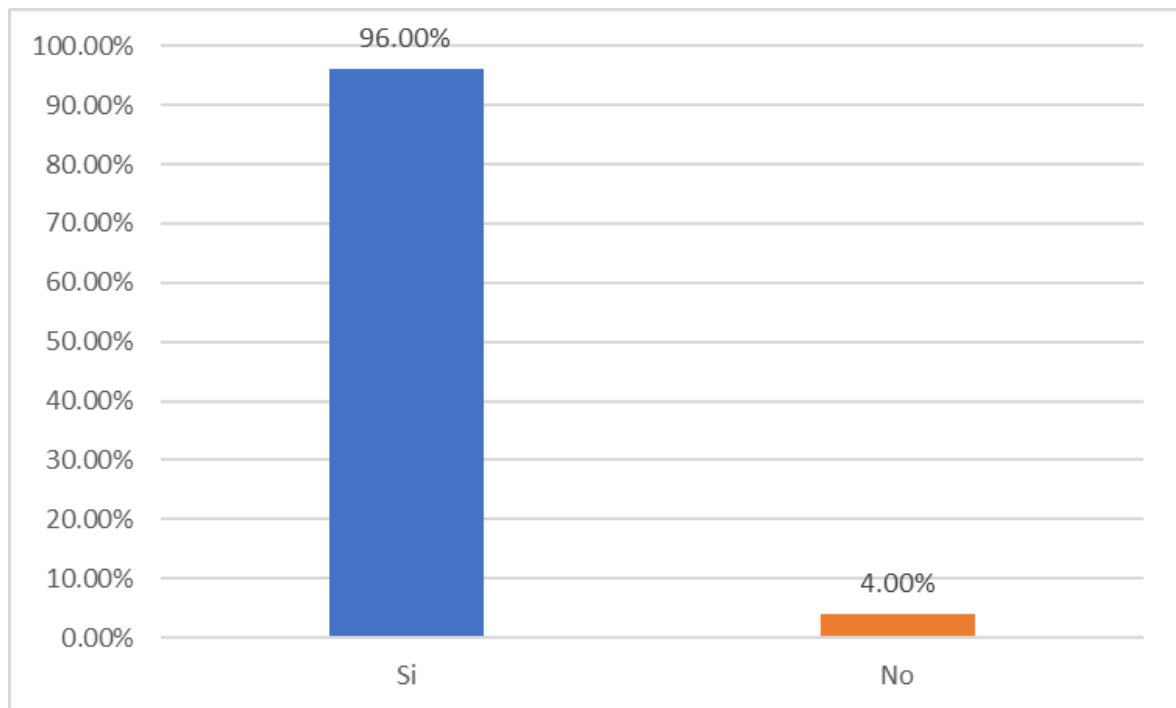
Tabla 4

Acceso a la información

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
SI	48	96.0%	96.0%
NO	2	4.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 4 Acceso a la información



Nota: El total de los encuestados, muestran que el 96% de los encuestados afirma contar con herramientas tecnológicas que facilitan el acceso a la información interna en su área de trabajo, mientras que sólo un 4% indicó no disponer de dichas herramientas. Este hallazgo evidencia una amplia disponibilidad de recursos tecnológicos en los entornos laborales evaluados, lo cual puede influir positivamente en la eficiencia y comunicación interna.

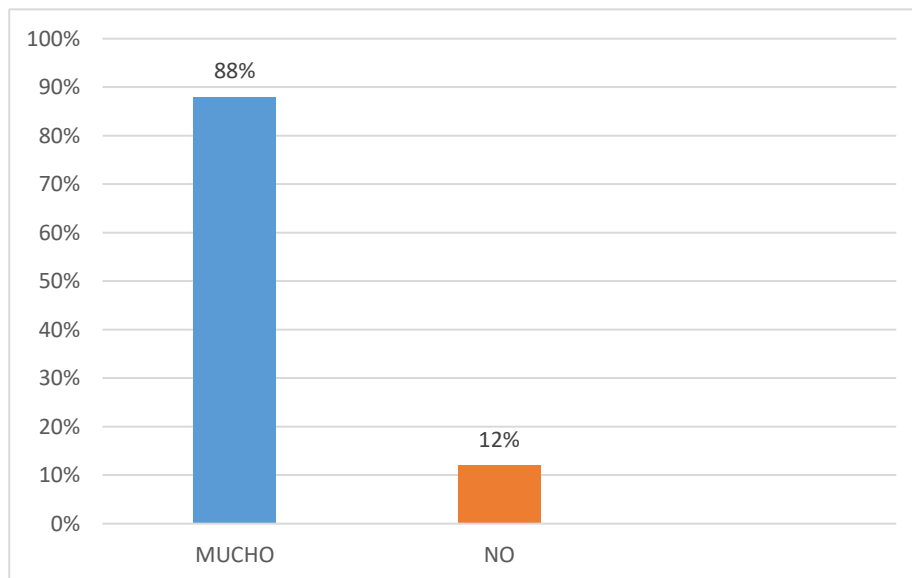
Tabla 5

Facilidad con la IA

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Mucho	44	88.0%	88.0%
Poco	6	12.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 5 Facilidad de la IA



Nota: El total de los encuestados, muestran que el 88% de los encuestados consideran que la inteligencia artificial puede facilitar mucho el acceso a la información, frente a un 12% que opina que lo hace en poca medida. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable para la entidad bancaria pública, donde se propone optimizar los procesos de gestión y disponibilidad de la información dentro de la organización.

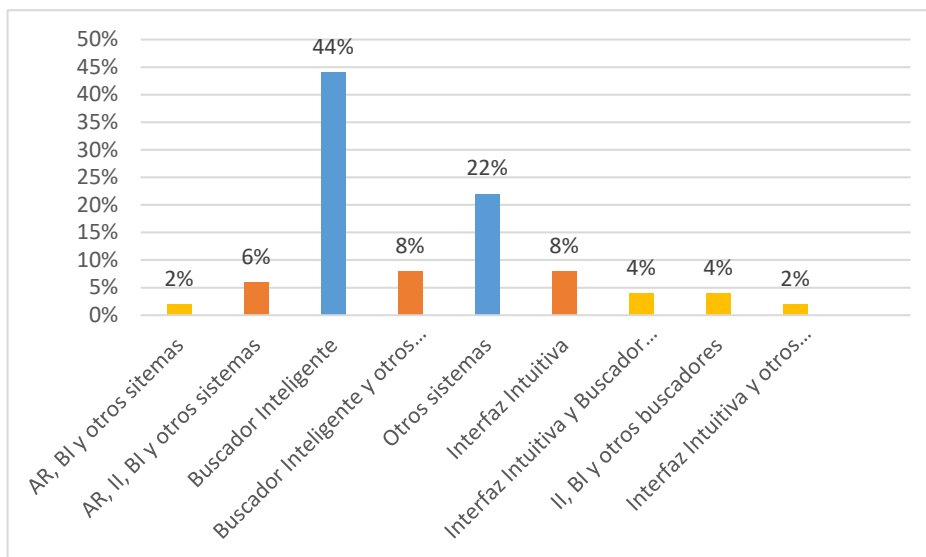
Tabla 6

Funciones deseadas de la IA

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Acceso remoto, Buscador inteligente, Integración con otros sistemas	1	2.0%	2.0%
Acceso remoto, Interfaz intuitiva, Buscador inteligente, Integración con otros sistemas	3	6.0%	8.0%
Buscador inteligente	22	44.0%	52.0%
Buscador inteligente, Integración con otros sistemas	4	8.0%	60.0%
Integración con otros sistemas	11	22.0%	82.0%
Interfaz intuitiva	4	8.0%	90.0%
Interfaz intuitiva, Buscador inteligente	2	4.0%	94.0%
Interfaz intuitiva, Buscador inteligente, Integración con otros sistemas	2	4.0%	98.0%
Interfaz intuitiva, Integración con otros sistemas	1	2.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 6 Funciones deseadas de la IA



Nota: El total de los encuestados. muestran que la funcionalidad más valorada por los encuestados es el buscador inteligente con un total de 44% que muestra gran interés por la IA, el 22% buscan otros sistemas de forma individual o combinada y que el menor porcentaje de los encuestados integran otros. Estos resultados muestran que más del 66% que es superior a la mitad tiene acceso a la información de la IA y podría facilitar el mejor desempeño laboral dentro de la entidad bancaria pública.

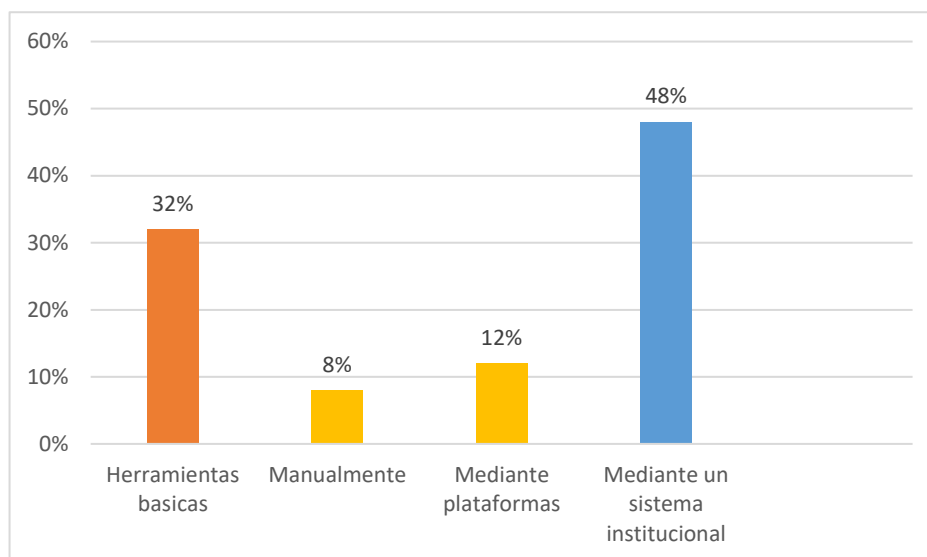
Tabla 7

Gestión de la información

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
A través de herramientas básicas (Word, Excel, correo electrónico)	16	32.0%	32.0%
Manualmente (documentos físicos, carpetas, anotaciones)	4	8.0%	40.0%
Mediante plataformas digitales generales (Google Workspace, Microsoft Teams, etc.)	6	12.0%	52.0%
Mediante un sistema institucional propio (Intranet, ERP, SIGA, SIAF, etc.)	24	48.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 7 *Gestión de la información*



Nota: El total de los encuestados, muestran que el 48% de los encuestados señala que la gestión de la información interna se realiza mediante sistemas institucionales propios como Intranet, ERP o SIAF. Le siguen las herramientas básicas como Word, Excel y correo electrónico con un 32%, y plataformas digitales generales con un 12%. Solo el 8% indicó que aún se gestiona manualmente. Estos datos evidencian un avance significativo hacia la digitalización, aunque todavía persisten métodos menos eficientes en algunos casos.

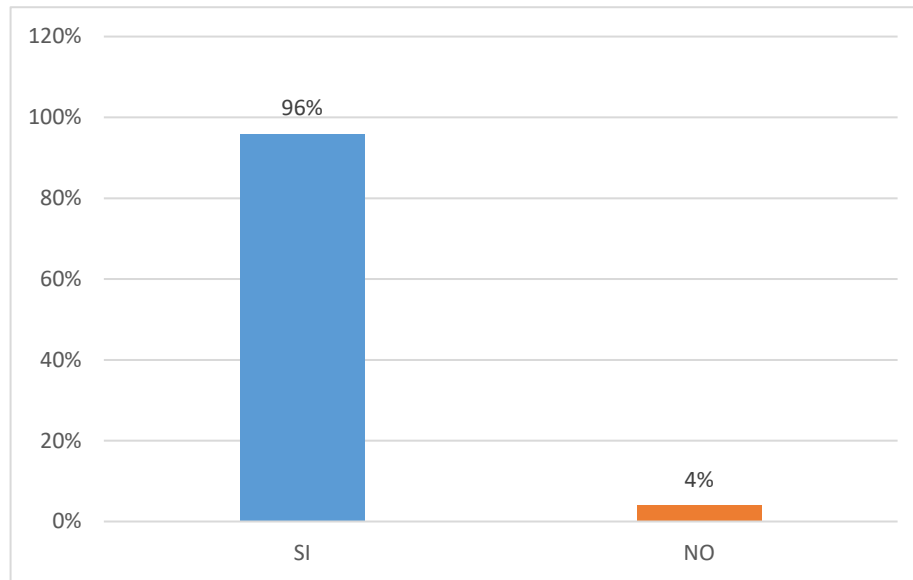
Tabla 8

Optimización de la IA

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
No	2	4.0%	4.0%
Si	48	96.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 8 Optimización de la IA



Nota: El total de los encuestados, muestran que el 96% de los participantes considera que el uso de inteligencia artificial optimizaría la gestión de la información interna en su centro laboral, mientras que sólo un 4% piensa lo contrario. Este resultado refleja una alta expectativa positiva respecto al impacto de la IA en la mejora de los procesos internos de las organizaciones.

Tabla 9

Procesos automatizables

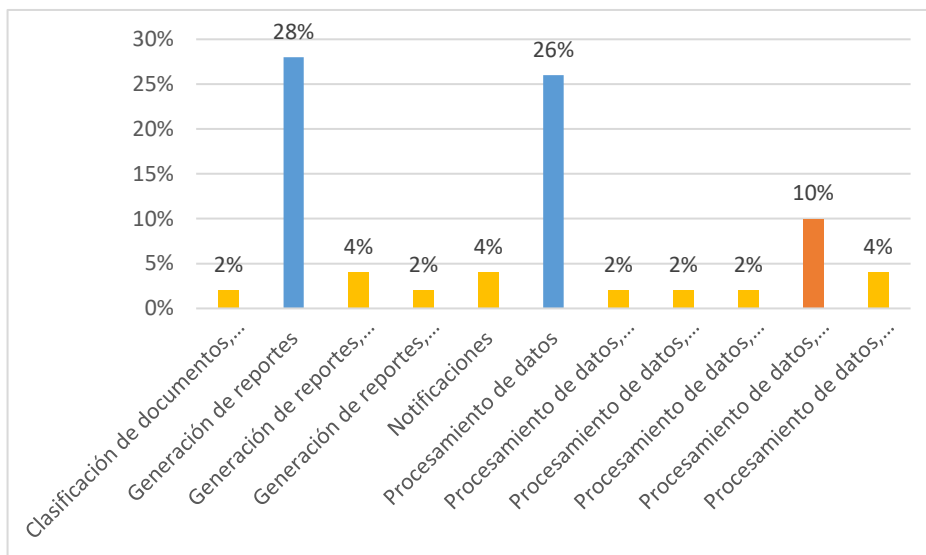
Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Clasificación de documentos	7	14.0%	14.0%
Clasificación de documentos, Notificaciones	1	2.0%	16.0%
Generación de reportes	14	28.0%	44.0%
Generación de reportes, Clasificación de documentos	2	4.0%	48.0%

Procesos automatizables

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Generación de reportes, Clasificación de documentos, Notificaciones	1	2.0%	50.0%
Notificaciones	2	4.0%	54.0%
Procesamiento de datos	13	26.0%	80.0%
Procesamiento de datos, Clasificación de documentos	1	2.0%	82.0%
Procesamiento de datos, Clasificación de documentos, Notificaciones	1	2.0%	84.0%
Procesamiento de datos, Generación de reportes	1	2.0%	86.0%
Procesamiento de datos, Generación de reportes, Clasificación de documentos	5	10.0%	96.0%
Procesamiento de datos, Generación de reportes, Clasificación de documentos, Notificaciones	2	4.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 9 Procesos automatizables



Nota: El total de los encuestados, muestran que los procesos más señalados para ser automatizados mediante una herramienta de IA son la generación de reportes (mencionada por el 46% de los encuestados en diferentes combinaciones), el procesamiento de datos 44% y la clasificación de documentos 38%. Las notificaciones fueron consideradas por un menor número de participantes 14%. Estos datos reflejan que los colaboradores valoran principalmente la automatización de tareas analíticas y repetitivas, lo cual podría incrementar significativamente la eficiencia operativa.

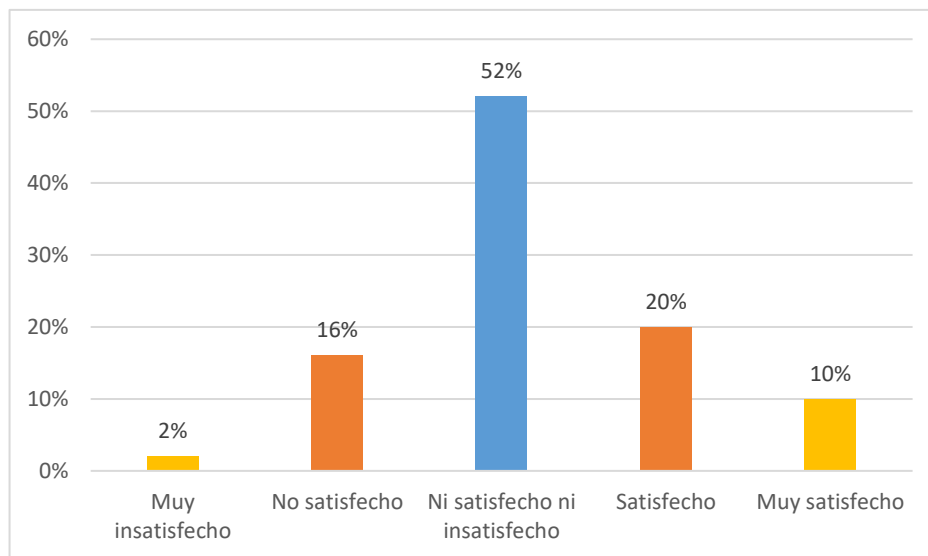
Tabla 10

Satisfacción con las herramientas de la IA

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Muy insatisfecho (1)	1	2.0%	2.0%
No satisfecho (2)	8	16.0%	18.0%
Ni insatisfecho ni satisfecho (3)	26	52.0%	70.0%
Satisfecho (4)	10	20.0%	90.0%
Muy satisfecho (5)	5	10.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 10 Satisfacción con las herramientas de la IA



Nota: El total de los encuestados, muestran que el nivel de satisfacción con las herramientas actuales para acceder y gestionar la información interna utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 representa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho. Los resultados muestran que el 52% consideran un rango medio de satisfacción e insatisfacción, y el 20%

muestra satisfacción con la IA, mientras que el 16% no muestra satisfacción por diversas condiciones de la nueva tecnología y la menor parte que corresponde a un 2% no muestra satisfacción; siendo así que ese pequeño grupo evidencia insatisfacción; lo que conlleva a no mostrar mayor desempeño laboral.

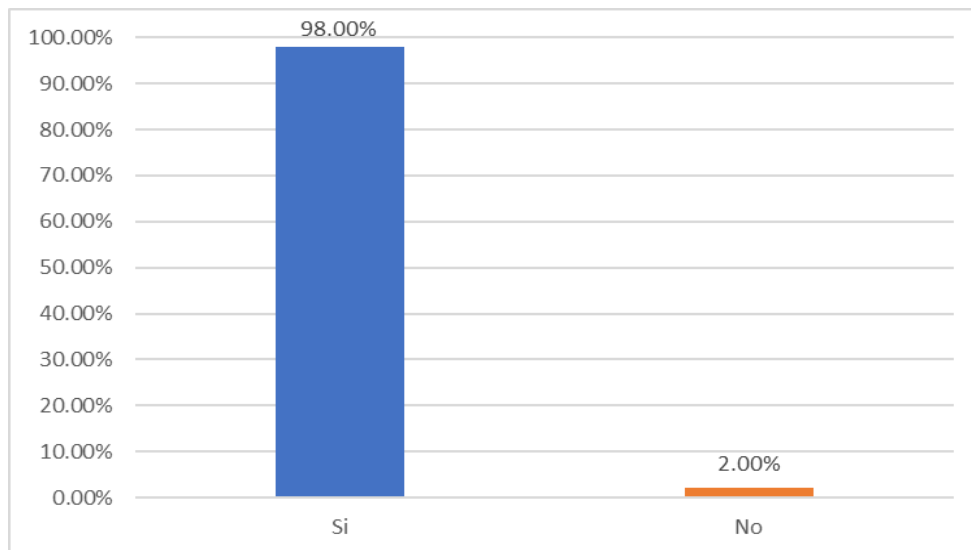
Tabla 11

Mejora con la IA

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
SI	49	98.0%	98.0%
NO	1	2.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 11 Mejora con la IA



Nota: El total de los encuestados, muestra que el 98% considera que el uso de la inteligencia artificial mejoraría su experiencia en la gestión de información, frente a sólo un 2% que no comparte dicha opinión. Este dato refuerza la percepción positiva sobre la implementación de IA como un recurso clave para optimizar el desempeño laboral.

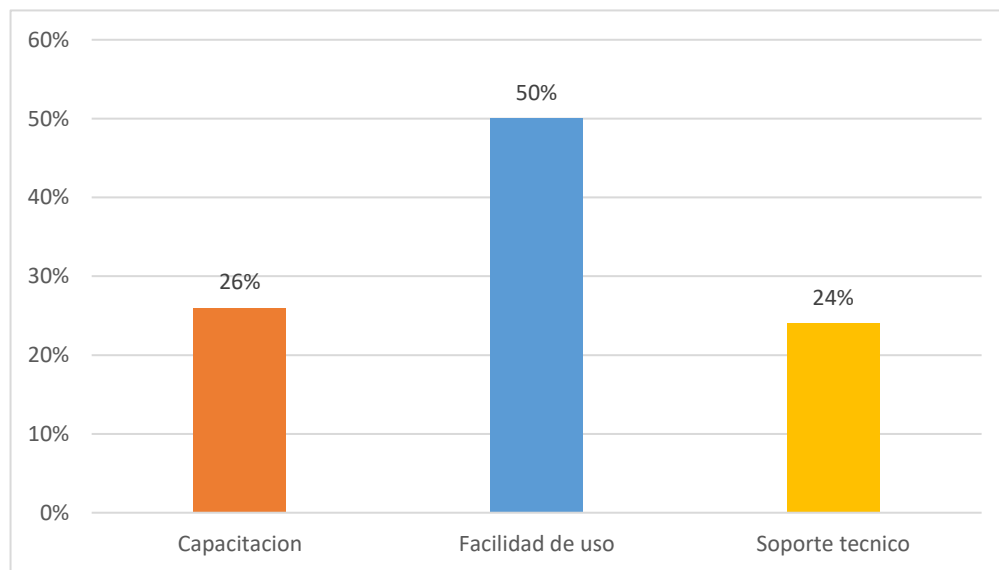
Tabla 12

Enfoque de implementación de la IA

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Capacitación	13	26.0%	26.0%
Facilidad de uso	25	50.0%	76.0%
Soporte técnico	12	24.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 12 Enfoque de implementación de la IA



Nota: El total de los encuestados, se muestra que el 50% de los encuestados considera que la facilidad de uso debe ser el principal enfoque en la implementación de herramientas basadas en inteligencia artificial, seguido por la capacitación con un 26% y el soporte técnico con un 24%. Estos resultados destacan la importancia de asegurar una experiencia de usuario accesible y acompañada de soporte adecuado para maximizar la aceptación y efectividad de estas soluciones.

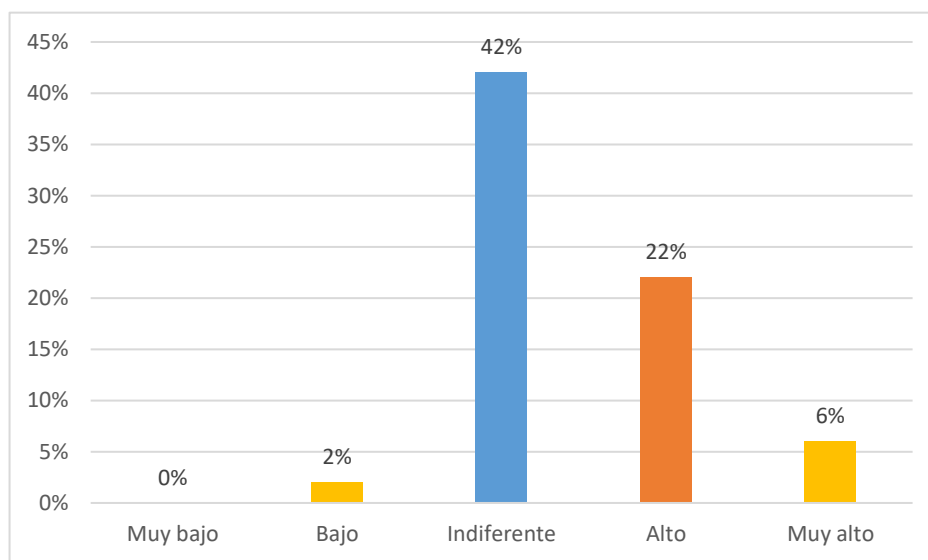
Tabla 13

Productividad actual

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Muy baja (1)	0	0.0%	0.0%
Bajo (2)	1	2.0%	2.0%
Indiferente (3)	21	42.0%	44.0%
Alto (4)	22	44.0%	88.0%
Muy alta (5)	6	12.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 13 Productividad actual



Nota: El total de los encuestados, muestran una calificación por su nivel de productividad con las herramientas tecnológicas actuales utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 representa muy baja y 5 muy alta. La moda obtenida fue 4 con un valor de 42% se muestran indiferentes ante la productividad y que el 2 que representa un nivel alto con 22% muestran buena productividad con la utilización. Estos resultados indican que, en

términos generales, los trabajadores se perciben como productivos al utilizar dichas herramientas. Sin embargo, la ausencia de consenso en los niveles más altos nos indica que aún existen áreas de mejora.

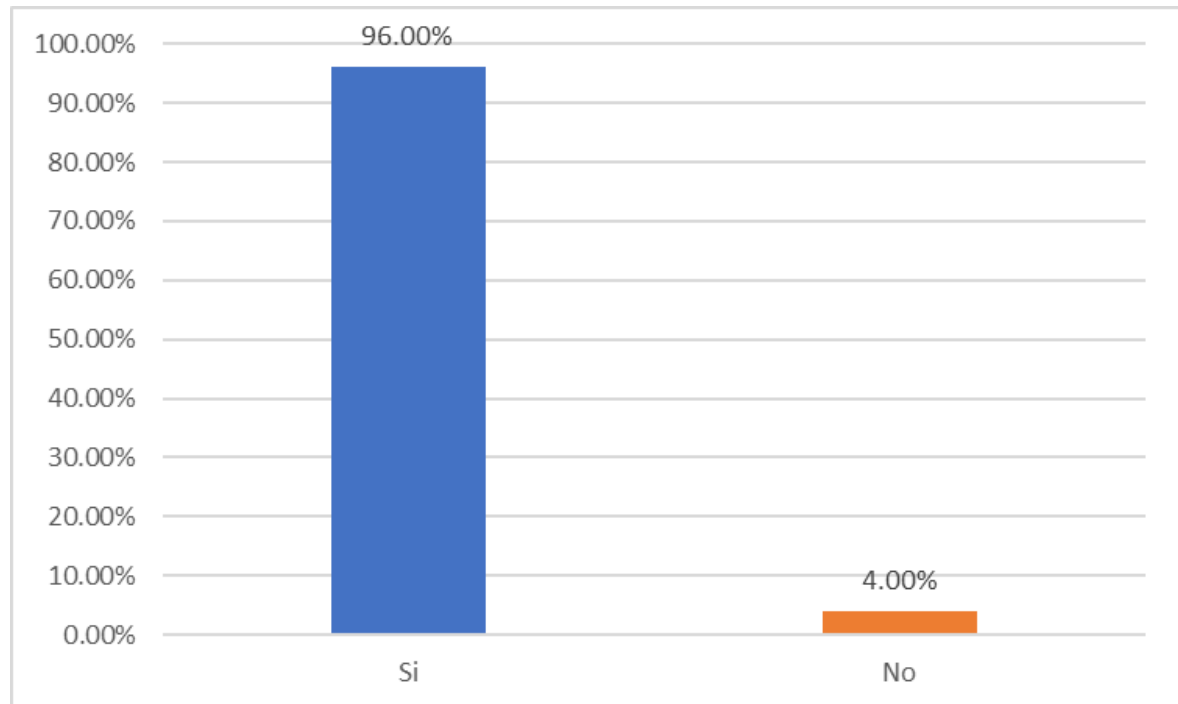
Tabla 14

Implementación de la IA para una buena productividad

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
SI	48	96.0%	96.0%
NO	2	4.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 14 Implementación de la IA para una buena productividad



Nota: El total de los encuestados, el 96% de los participantes considera que la implementación de inteligencia artificial podría aumentar su productividad, mientras que

sólo un 4% opina lo contrario. Este resultado demuestra una amplia expectativa positiva sobre el potencial de la IA para mejorar el rendimiento individual y colectivo en el entorno laboral.

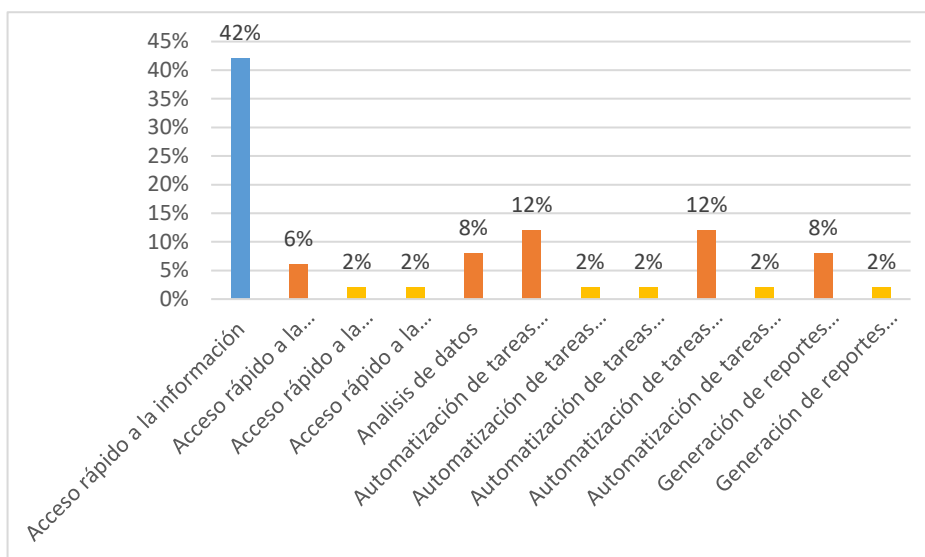
Tabla 15

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Acceso rápido a la información	21	42.0%	42.0%
Acceso rápido a la información, Análisis de datos	3	6.0%	48.0%
Acceso rápido a la información, Generación de reportes automáticos	1	2.0%	50.0%
Acceso rápido a la información, Generación de reportes automáticos, Análisis de datos	1	2.0%	52.0%
Análisis de datos	4	8.0%	60.0%
Automatización de tareas rutinarias	6	12.0%	72.0%
Automatización de tareas rutinarias, Acceso rápido a la información, Análisis de datos	1	2.0%	74.0%

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Automatización de tareas rutinarias, Acceso rápido a la información, Generación de reportes automáticos	1	2.0%	76.0%
Automatización de tareas rutinarias, Acceso rápido a la información, Generación de reportes automáticos, Análisis de datos	6	12.0%	88.0%
Automatización de tareas rutinarias, Generación de reportes automáticos	1	2.0%	90.0%
Generación de reportes automáticos	4	8.0%	98.0%
Generación de reportes automáticos, Análisis de datos	1	2.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 15 Funciones esperadas de la IA



Nota: El total de los encuestados, muestran que el 42% tienen buen acceso a la información y el 12% muestra automatización de tareas rutinarias y el otro valor del 12% demuestra buena automatización de las tareas, acceso rápido a la información, generación de reportes automáticos. Estos resultados reflejan una clara preferencia por funcionalidades que reducen el tiempo invertido en tareas operativas y que menos del 36% solo muestra uso de algunas plataformas o aplicaciones de la nueva tecnología.

Tabla 16

Herramientas más utilizadas para tomar decisiones

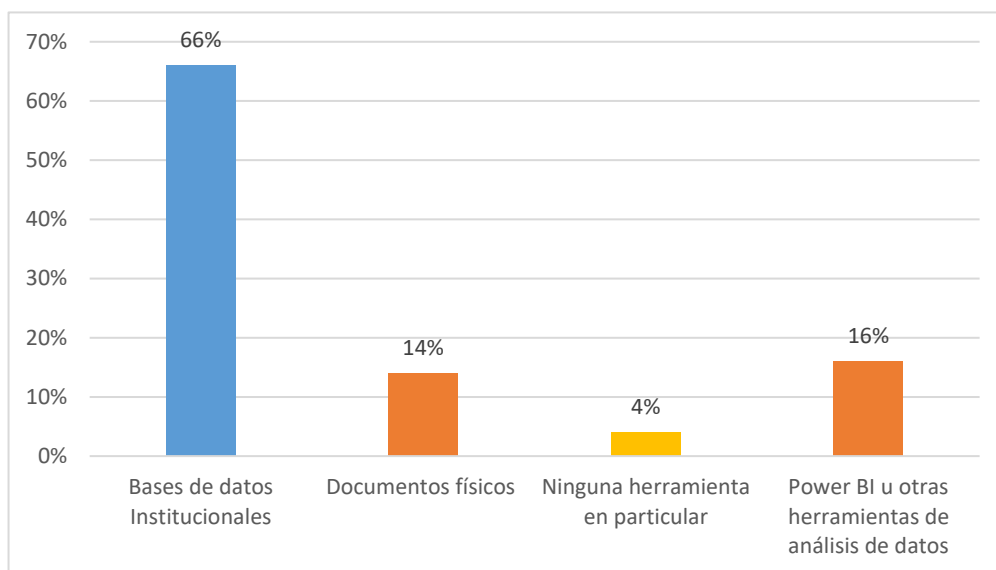
Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Bases de datos Institucionales	33	66.0%	66.0%
Documentos físicos (informes, resoluciones, manuales impresos)	7	14.0%	80.0%

Herramientas más utilizadas para tomar decisiones

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Ninguna herramienta en particular (decisiones empíricas o por experiencia)	2	4.0%	84.0%
Power BI u otras herramientas de análisis de datos	8	16.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 16 Herramientas más utilizadas para tomar decisiones



Nota: El total de los encuestados, el 66% de los encuestados indicó que utiliza bases de datos institucionales para tomar decisiones, mientras que el 16% emplea herramientas de análisis de datos como Power BI. Un 14% se apoya en documentos físicos y solo un 4% toma decisiones de manera empírica, sin utilizar herramientas en particular. Estos resultados muestran una tendencia predominante hacia el uso de fuentes formales y estructuradas para respaldar sus decisiones.

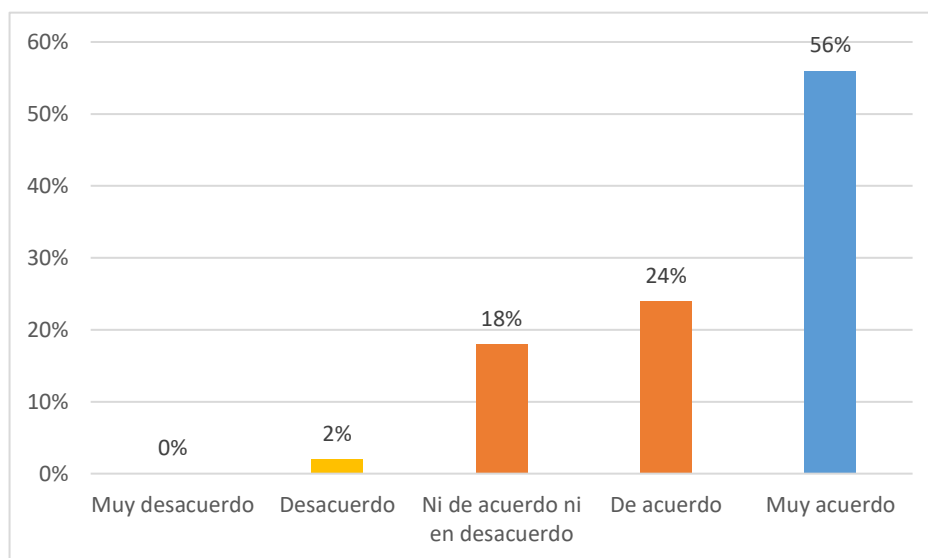
Tabla 17

Aplicación de la IA para mejorar la toma de decisiones

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Muy desacuerdo (1)	0	0.0%	0.0%
Desacuerdo (2)	1	2.0%	2.0%
Intermedio (3)	9	18.0%	20.0%
De acuerdo (4)	12	24.0%	44.0%
Muy acuerdo (5)	28	56.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 17 Aplicación de la IA para mejorar la toma de decisiones



Nota: El total de los encuestados, se muestra rango de respuestas con rango del 1 hasta 5, donde la moda fue 5. Este resultado refleja más de la mitad con porcentaje de 56% que se encuentra de acuerdo que el uso de la IA muestra mejoras en los colaboradores para obtener un mejor desempeño laboral, y un 24% de los colaboradores está de acuerdo en que la IA realiza mejoras para su buen desempeño laboral, un intermedio del 18% aún no

sienten que la IA muestra alguna mejora y la muestra del 2% está en desacuerdo siendo la minoría del grupo.

Tabla 18

Apoyo esperado de la IA

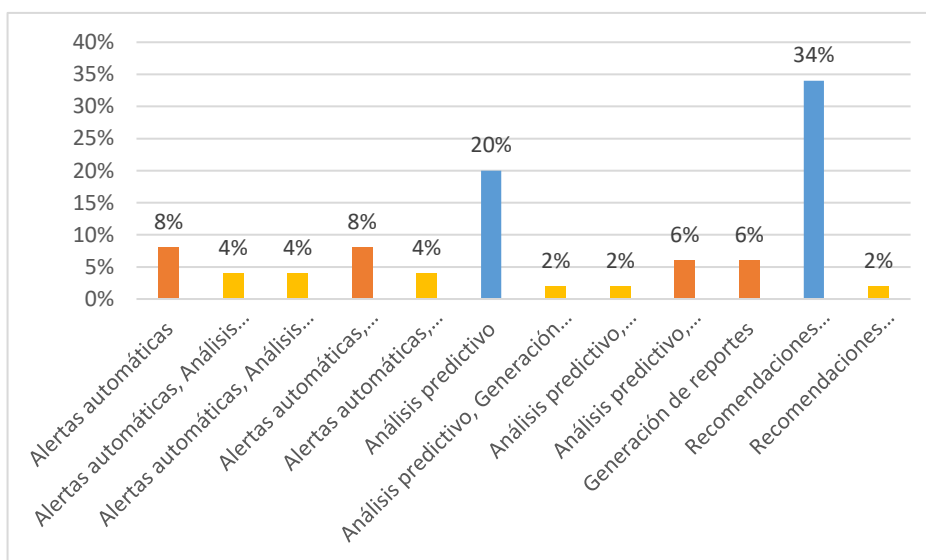
Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Alertas automáticas	4	8.0%	8.0%
Alertas automáticas, Análisis predictivo	2	4.0%	12.0%
Alertas automáticas, Análisis predictivo, Recomendaciones personalizadas, Generación de reportes	2	4.0%	16.0%
Alertas automáticas, Generación de reportes	4	8.0%	24.0%
Alertas automáticas, Recomendaciones personalizadas	2	4.0%	28.0%
Análisis predictivo	10	20.0%	48.0%
Análisis predictivo, Generación de reportes	1	2.0%	50.0%
Análisis predictivo, Recomendaciones personalizadas	1	2.0%	52.0%

Apoyo esperado de la IA

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Análisis predictivo, Recomendaciones personalizadas, Generación de reportes	3	6.0%	58.0%
Generación de reportes	3	6.0%	64.0%
Recomendaciones personalizadas	17	34.0%	98.0%
Recomendaciones personalizadas, Generación de reportes	1	2.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 18 Apoyo esperado de la IA



Nota: El total de los encuestados, La función más esperada por los encuestados es la recomendación personalizada, mencionada por el 42% de los participantes muestra que

el apoyo más recurrente son las recomendaciones personalizadas por la IA ya sea individual o combinada, se muestra que el 34% es el análisis predictivo y el 28% son las alertas automáticas; mientras que la generación de reportes fue señalada en menor medida con un 22%. Estos datos indican que los trabajadores valoran el apoyo proactivo e inteligente de la IA para anticiparse y guiar sus decisiones.

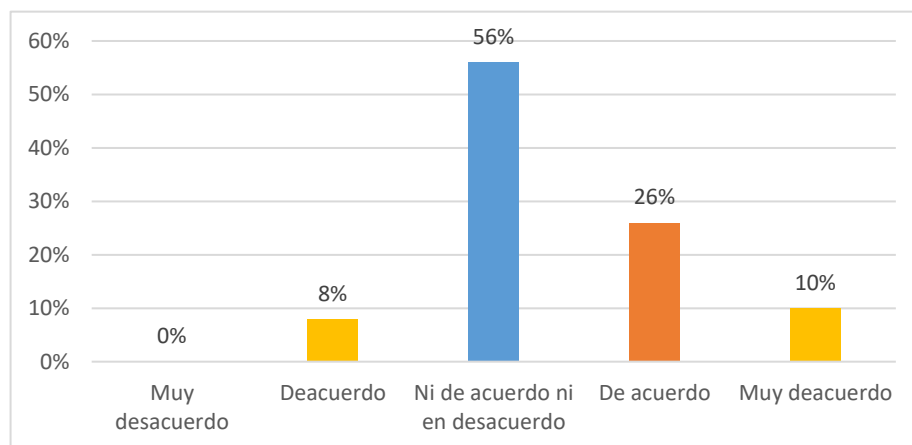
Tabla 19

Motivación laboral

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Muy desacuerdo (1)	0	0.0%	0.0%
Desacuerdo (2)	4	8.0%	8.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	28	56.0%	64.0%
De acuerdo (4)	13	26.0%	90.0%
Muy acuerdo (5)	5	10.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 19 Motivación laboral



Nota: El total de los encuestados, al calificar su nivel de motivación para realizar tareas utilizando las herramientas tecnológicas, respondieron en una escala del 1 al 5, donde 1 representa muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo, donde el 56% que representa más de la mitad muestra una motivación al realizar sus tareas con herramientas actuales como: Intranet, buscador y página oficial de la entidad. Este resultado indica un nivel de motivación moderado, posiblemente influenciado por limitaciones en aspectos como la funcionalidad, accesibilidad o eficiencia de las herramientas disponibles.

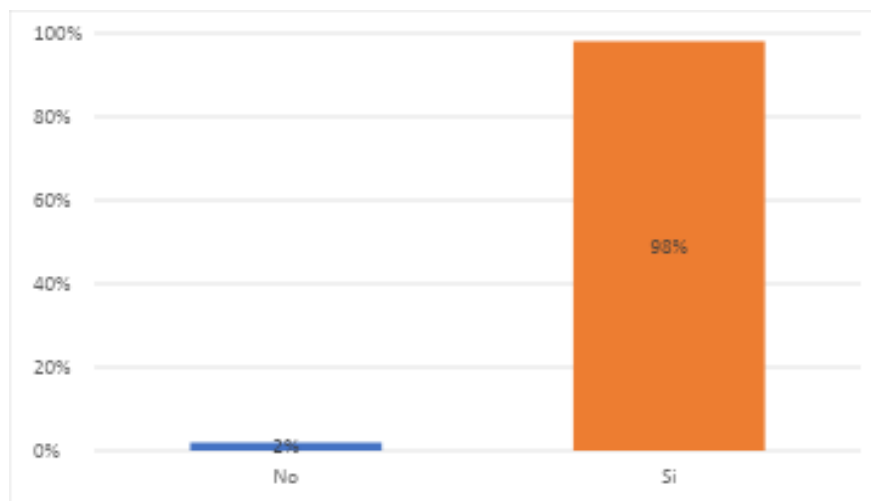
Tabla 20

Motivación al incorporar herramientas de la IA

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
No	1	2.0%	2.0%
Si	49	98.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 20 Motivación al incorporar herramientas de la IA



Nota: El total de los encuestados, el 98% de los colaboradores considera que la incorporación de herramientas con inteligencia artificial podría incrementar su motivación

para realizar tareas laborales y mejorar la toma de decisiones, mientras que un 2% que no cree que la IA podría mejorar su motivación en el buen desempeño laboral. Este resultado refuerza la idea de que la innovación tecnológica puede tener un impacto positivo no solo en la productividad, sino también en el bienestar personal y el compromiso de las tareas.

Tabla 21

Compromiso laboral

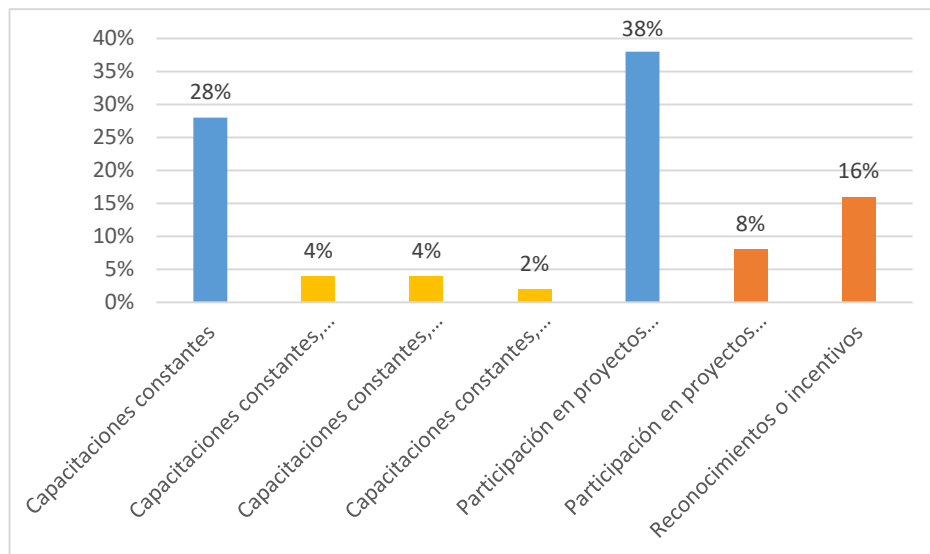
Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Capacitaciones constantes	14	28.0%	28.0%
Capacitaciones constantes, Participación en proyectos tecnológicos	2	4.0%	32.0%
Capacitaciones constantes, Participación en proyectos tecnológicos, Reconocimientos o incentivos	2	4.0%	36.0%
Capacitaciones constantes, Reconocimientos o incentivos	1	2.0%	38.0%
Participación en proyectos tecnológicos	19	38.0%	76.0%
Participación en proyectos tecnológicos, Reconocimientos o incentivos	4	8.0%	84.0%

Compromiso laboral

Respuesta	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Reconocimientos o incentivos	8	16.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 21 Compromiso laboral



Nota: El total de los encuestados, el 38% de los encuestados considera que las capacitaciones constantes son la principal acción que podría fortalecer su compromiso laboral mediante el uso de IA. Le siguen la participación en proyectos tecnológicos y los reconocimientos o incentivos, cada uno con 4%. Estos hallazgos sugieren que los colaboradores valoran ser incluidos en procesos de innovación, siempre que estén acompañados de oportunidades de desarrollo y reconocimiento.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1 Alcance esperado

En este apartado se precisan los beneficios esperados:

El alcance esperado del presente trabajo de investigación se orientó en lograr el uso e implementación de la inteligencia artificial (IA) con el objetivo de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad bancaria pública. Con la implementación de la IA se pretende transformar significativamente en la gestión de la información y como los colaboradores acceden, analizan, interactúan, comparten y hacen uso de los datos de la organización. Se espera que la incorporación de nuevas herramientas basadas en el recurso de la inteligencia artificial permita a la entidad bancaria pública optimizar el proceso de búsqueda, la clasificación de datos, la información y distribución de la comunicación interna; donde estas características permiten reducir el tiempo de trabajo y limitar errores en la gestión y procesos documentales que realizan los trabajadores,

Este trabajo de investigación beneficiará en primera plana a los colaboradores de la entidad bancaria pública, quienes podrán acceder a la información actualizada, con una precisión con reducción de errores y obtener acceso fácil para realizar sus funciones; a su vez los equipos encargados de la oficina de tecnología de información y recursos humanos podrán tener una comunicación más fluida y efectiva y tomar decisiones en conjunto con los trabajadores donde se implemente esta capacitación acerca de la inserción de la cultura organizacional que se realizará de forma digital, mejor eficiencia y está orientada al aprovechamiento de la inteligencia artificial obtenidos en los resultados.

Finalmente, la comunicación interna se vincula con la reducción de errores y la agilización con la que se maneja la información interna, que permite una gestión más ordenada y eficiente que se refleja en el desempeño laboral. De tal manera que se

espera el aprovechamiento integral de las herramientas de inteligencia artificial de acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación.

6.2 Descripción del mercado objetivo

El trabajo de investigación tuvo como mercado objetivo interno a 50 colaboradores de distintas áreas administrativas y técnicos quienes desean acceder diariamente a informaciones institucionales para cumplir sus labores y se beneficiarán del uso de la tecnología moderna que es la inteligencia artificial orientada en la gestión de información interna, estos 50 colaboradores representan el centro del estudio. El grupo analizado se caracteriza por el uso constante de las herramientas tecnológicas, quienes necesitan fortalecer sus necesidades en competencia digitales y optimizar la comunicación interna, esto permitirá reducir tiempo y reducción de errores en respuesta y incrementar el desempeño laboral individual o grupal, en una línea de investigación de la modernización en el ámbito del sector público peruano.

Por tanto, la incorporación de la inteligencia artificial se caracteriza como un recurso necesario y estratégico que responde a las necesidades políticas del país promovidas por la Presidencia del Consejo de Ministros PCM. Según el (Banco Interamericano de Desarrollo, 2023), mostró un informe de sostenibilidad en el 2023 donde se menciona que más del 60% de entidades públicas de América Latina incorpora estrategias de solución con la inteligencia artificial para mejorar los errores, necesidades y generar transparencia institucional. Asimismo, en el Perú la Agenda Digital 2023 describe las necesidades de fortalecer el buen uso de la tecnología y eficiente de la inteligencia artificial que se dirigen a la administración pública, por ello se respalda este trabajo de investigación en demostrar cómo la implementación de la IA puede contribuir con el aumento de la productividad y la eficiencia de los colaboradores fortaleciendo la información interna e incrementar el desempeño y la motivación de los colaboradores.

6.2.1 Fuentes de ingreso

El presente trabajo de investigación describe que las fuentes de financiamiento provendrán del presupuesto de la oficina de tecnologías de la Información que se designará al área de administrador de plataformas tecnológicas (TI) y recursos humanos, siendo la principal fuente el presupuesto institucional. Estos recursos permitirán cubrir actividades como capacitaciones permanentes, mantenimiento del software, procesamiento de datos y desarrollo de módulos personalizados para la gestión documental. Actualmente las empresas suelen invertir en soluciones orientadas en atención al cliente, este estudio propone puntualmente iniciar con las capacitaciones internas para fortalecer el uso interno de estas herramientas digitales, estas capacitaciones podrán ampliarse progresivamente según la disponibilidad presupuestaria, incorporándose sesiones presenciales o por plataforma virtuales con formaciones de contenido más detallado y visualmente dinámico, bajo modalidades presupuestarias internas y a su vez incentivar a que los colaboradores tengan la necesidad de buscar mecanismos de apoyo externos.

6.2.2 Benchmarking

El análisis comparativo del Benchmarking permitió identificar que las entidades públicas y privadas en el Perú que han adoptado herramientas de soluciones basadas en IA muestran mejoras en la velocidad de procesamiento de información requeridas por los usuarios externos e internos y en la satisfacción de los usuarios internos, reduciendo los errores y cargas de tiempo. En ese sentido, la entidad bancaria pública tiene como objeto de estudio replicar prácticas de capacitación continua y gestión automatizada de documentos, observadas en instituciones públicas como la ONPE que genera

y opera procesos de sufragio y proyectos, intervendrá para verificar la cifras de las 29,000 mesas de sufragio en las últimas elecciones teniendo en el 2021 una caída de participación electoral de 70.05% y se espera tener una mejora con la nueva implementación de la IA; así mismo de instituciones como el banco Interbank elegidos en el año 2022 como el Banco del Año en Transformación Digital en América Latina y el Caribe ya que se destacó en la transformación digital del sistema financiero con un 70% de clientes satisfechos, mejorando así la capacitación interna y gestión de la información en los trabajadores.

Tabla 22

Etapas de evaluación de Benchmarking

Etapa	Descripción
Planeación	Se compara el uso de la inteligencia artificial y el desempeño de los colaboradores.
Identificación referentes	de Las entidades que usan la inteligencia artificial en la gestión pública como la ONPE y las empresas privadas como el BCP.
Recolección información	de Se obtendrá datos a partir de la encuesta y entrevista,
Análisis comparativo	Se evaluará a los colaboradores de diferentes áreas y edades para describir qué tipos de inteligencia artificial usan para mejorar el desempeño laboral.
Propuesta de mejora	Propuesta de capacitaciones internas y externas en la implementación de la inteligencia artificial para mejorar la comunicación interna y evaluar el desempeño de los colaboradores.

Nota: Elaboración propia

6.3 Desarrollo del proyecto de innovación

El presente proyecto de investigación se centró en el objetivo general que es el uso adecuado de la inteligencia artificial como una herramienta interna y estratégica para optimizar la gestión y el acceso a la información interna, teniendo como objetivo principal describir y proponer el buen uso de la IA para la mejorar en el desempeño laboral, toma de decisiones y desenvolvimiento de las habilidades de sus colaboradores. Esta

propuesta surge ante la necesidad de implementar la IA en los procesos comunicativos y de información institucional, donde estos se caracterizan por su antigüedad, lentitud, eficiencia y actualización de herramientas tecnológicas.

Este trabajo de investigación muestra las siguientes etapas para poder desarrollar el objetivo general del trabajo de investigación y así generar el buen uso e implementación de la IA en la entidad bancaria pública.

Tabla 24

Etapas de la investigación

Etapa	Actividades principales	Responsable	Resultado esperado
Evaluación interna	Evaluación de datos. Separación de datos. Presentación del informe.	de Integrantes del trabajo de investigación. Administración de la entidad bancaria pública.	Identificar el grupo a estudiar, realizar la ejecución de la encuesta y analizar los resultados obtenidos.
Identificación de la problemática	Resultados esperados. Problemática.	Uso de herramientas como Excel, Google forms y Word.	Resultados concisos de 50 colaboradores quienes muestran un alto grado de uso adecuado de la IA para mejorar la información interna.
Presentación final	Propuesta técnica. Interpretación. Conclusiones. Recomendaciones	Los objetivos generales y específicos del trabajo de investigación. Capacitaciones a realizar acerca de la implementación de la IA. Recursos.	La inversión está dirigida a los colaboradores de la empresa para capacitaciones en la implementación de la IA.

Nota: Elaboración propia

6.4 Presupuesto

El presente presupuesto considera los costos necesarios para implementar la propuesta del uso de la inteligencia artificial como herramienta de información interna para mejorar el desempeño de los colaboradores. Para ello, se contempla la suscripción anual a ChatGPT Business para 50 usuarios, lo cual permitirá ejecutar la prueba piloto en condiciones reales dentro de la entidad bancaria pública. Asimismo, se incluye la capacitación de cinco colaboradores clave mediante el Programa de Prompting, un curso ofrecido por Cibertec orientado a desarrollar habilidades para formular instrucciones claras, estructuradas y precisas a los modelos de IA generativa y poder utilizarlas en actividades propias al entorno público, como la elaboración de informes, resúmenes, comunicaciones internas, etc. La capacitación inicial se realizará con un grupo reducido, que luego replicará conocimientos al resto del personal. El objetivo es formar un equipo interno responsable de facilitar el uso de la IA y dar soporte a los demás usuarios durante el proceso de adopción tecnológica. El presente presupuesto cubre tanto la implementación técnica como el fortalecimiento de capacidades, asegurando la viabilidad de la propuesta.

Tabla 23

Presupuesto del proyecto

Detalle	Cantidad	Costo Unitario en soles	Plazo en meses	Total
Suscripción a Chat-GPT Business	50	S/ 84.25	12 meses	S/ 50,550
Capacitación en Prompting para personal clave	5	S/ 1,799	1 mes	S/ 8,995
Capacitación Interna	1	Sin costo	6 meses	Sin costo
Precio total del Proyecto				S/ 59,545

Nota: Elaboración propia

6.5.1 Explicación metodológica de la tabla de presupuesto

En el trabajo de investigación se presenta un presupuesto estimado calculado en función a los costos de capacitación interna, establecidos a partir de la información brindada por el área de Recursos Humanos, así como la suscripción anual a ChatGPT Business y curso formativo en programas de inteligencia artificial. Ambos costos se integran en un único presupuesto operativo, permitiendo una proyección completa de los recursos necesarios para la implementación de la propuesta. Finalmente, se considera un periodo de implementación de seis meses, en concordancia con las etapas descritas en la tabla 24, lo que asegura coherencia entre el cronograma y la planificación presupuestal.

CONCLUSIONES

Conclusión general

Los resultados permiten concluir que la inteligencia artificial representaría una mejora significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad, debido a la aceptación casi unánime sobre su impacto positivo. En particular, el 96% de los encuestados considera que la IA optimizaría la gestión interna, así como incrementaría la productividad, lo que evidencia que la mayoría percibe que los procesos actuales son lentos o insuficientes. Del mismo modo, el 98% de encuestados considera que la IA mejoraría su experiencia laboral y aumentaría la motivación, lo que evidencia que buscan herramientas que simplifiquen y agilicen su trabajo diario. En conjunto, estos resultados, que representan prácticamente a la totalidad de la muestra, confirman no solo que la IA sería ampliamente aceptada, sino también que generaría mejoras directas en la productividad, fortalecería la eficiencia operativa, aumentaría la motivación, contribuyendo así a un mejor desempeño laboral.

Conclusiones específicas

Conclusión específica 1

Se planteó describir el uso actual de las herramientas que comparten para mejorar la comunicación interna de los colaboradores de la entidad bancaria, de acuerdo a lo investigado, se muestra que actualmente no existen herramientas de inteligencia artificial en uso dentro de la entidad. En detalle, el 48% de los encuestados indica que la información interna se gestiona mediante sistemas institucionales propios, como el Intranet, ERP o SIAF, lo que reafirma la dependencia de plataformas tradicionales. Asimismo, el 32% utiliza herramientas básicas como Word, Excel y el correo electrónico, lo cual evidencia que una parte importante de los procesos continúa realizándose de manera poco automatizada. Por otro lado, el 12% accede

a la información a través de plataformas digitales generales, tales como Google Workspace o Microsoft Teams, lo que refleja una adopción parcial de herramientas más modernas, aunque aún no asociadas a inteligencia artificial. Finalmente, un 8% gestiona su información de forma manual, evidenciando que persisten prácticas menos eficientes dentro de la entidad.

En conjunto, estos porcentajes demuestran que, si bien existe un avance hacia la digitalización, ninguno de los encuestados utiliza herramientas de inteligencia artificial, lo que confirma la ausencia de soluciones tecnológicas avanzadas para la gestión de información interna y justifica la necesidad de implementar herramientas basadas en IA.

Conclusión específica 2

Se planteó analizar la percepción y nivel de aceptación de los colaboradores sobre el uso de la Inteligencia artificial. En base a los resultados, se evidencia que la percepción de los encuestados frente al uso de herramientas de inteligencia artificial es ampliamente favorable y revela un conjunto de necesidades insatisfechas dentro de la entidad. El 88% de los encuestados considera que la IA facilita el acceso a la información, lo cual refleja que los mecanismos actuales no permiten responder con rapidez a las demandas operativas y el 44% de los encuestados reflejan un nivel alto de aceptación y mejoras en las funciones deseadas de la IA. En conjunto, estos resultados no solo evidencian la aceptación de la IA como herramienta, sino también una demanda explícita de modernización tecnológica, en la cual la IA es vista como una solución capaz de transformar la manera en que se realizan las actividades dentro de la entidad.

Conclusión específica 3

Los resultados demuestran que las herramientas de inteligencia artificial que pueden aplicarse para mejorar el desempeño laboral son aquellas orientadas a optimizar la gestión de la información. En específico, el 68% de los encuestados considera esencial un buscador inteligente, el 50% solicita la generación automatizada de reportes y el 46% destaca la necesidad de procesar datos de manera automática para reducir la carga operativa. Asimismo, el 44% resalta la importancia de integrar los sistemas institucionales y el 24% valora una interfaz intuitiva que facilite el uso de la plataforma. Estos hallazgos evidencian que la entidad requiere soluciones tecnológicas más eficientes y que la implementación de IA constituye una alternativa viable que permite agilizar procesos, mejorar el acceso a la información y fortalecer el desempeño laboral.

Conclusión integradora

Finalmente, el diagnóstico demuestra que la entidad presenta limitaciones en la gestión de la información debido al uso de sistemas tradicionales y la ausencia de herramientas basadas en inteligencia artificial. Asimismo, se evidencia una clara disposición de los encuestados hacia su implementación y una necesidad institucional de contar con herramientas más eficientes. En conjunto, los resultados muestran que la inteligencia artificial es una herramienta viable y valiosa para fortalecer el desempeño laboral y optimizar la gestión interna de la entidad bancaria pública.

RECOMENDACIONES

Recomendación general

Se recomienda que la entidad bancaria pública inicie la adopción progresiva de herramientas de inteligencia artificial orientada a optimizar la gestión de la información interna. Para ello, es conveniente implementar un plan piloto que permita evaluar su funcionamiento en un entorno controlado, identificar los ajustes necesarios y asegurar una adopción adecuada antes de su despliegue institucional. Este proceso debe desarrollarse de manera planificada y alineada con los objetivos estratégicos, garantizando que la modernización tecnológica contribuya efectivamente a mejorar la eficiencia operativa y el desempeño laboral.

Recomendaciones específicas

Recomendación específica 1

Se recomienda fortalecer la infraestructura tecnológica existente mediante la modernización de los sistemas institucionales como Intranet, SIFA, SIAF, incorporando funcionalidades basadas en IA que permitan automatizar tareas, realizar búsquedas inteligentes, generar reportes automáticos y mejorar la gestión información. Esta actualización permitirá superar las limitaciones derivadas del uso de las herramientas tradicionales y elevar la eficiencia operativa.

Recomendación específica 2

Se recomienda que la entidad desarrolle e implemente un plan integral de adopción de inteligencia artificial que contemple desde la suscripción e implementación de la herramienta hasta la capacitación y apropiación por parte de los colaboradores. Este plan debería incluir la selección de soluciones ajustadas a las necesidades operativas, su integración con los

sistemas internos, la automatización de procesos clave y la formación de los colaboradores, fomentando además una cultura organizacional orientada a la innovación. De este modo, la institución podrá responder a las necesidades identificadas en el diagnóstico y garantizar la aceptación, apropiación y uso eficiente de las herramientas tecnológicas propuestas.

Recomendación específica 3

Se recomienda desarrollar e implementar módulos de inteligencia artificial que incorporen las funcionalidades valoradas por los encuestados y orientadas a atender las necesidades operativas identificadas. Estos módulos deben integrar herramientas como motores de búsqueda inteligente, automatización de reportes, procesamiento automático de datos y mecanismos de interoperabilidad con los sistemas institucionales existentes. La implementación debe realizarse de manera gradual, asegurando su compatibilidad tecnológica y permitiendo evaluar su impacto antes de su ampliación a toda la entidad.

Recomendación integradora

Finalmente, se recomienda que la entidad implemente un modelo integral de modernización institucional que articule la capacitación continua, el uso de herramientas de inteligencia artificial y la mejora de los procesos internos. Este modelo debe garantizar que los colaboradores desarrollen las competencias necesarias para adoptar la tecnología, que la IA se incorpore de manera efectiva en las actividades operativas y que los procedimientos se ajusten para aprovechar plenamente sus beneficios. Asimismo, se sugiere que la Oficina de Tecnologías de la Información, la Oficina de Recursos Humanos y la Unidad de Planeamiento conformen un equipo responsable de supervisar la continuidad, sostenibilidad y mejora progresiva del sistema, asegurando así que la transformación digital responda a los objetivos estratégicos de la entidad.

- Se recomienda a la oficina de tecnologías de la información que puedan implementar gradualmente herramientas de inteligencia artificial orientadas a la gestión de la información interna, para priorizar funciones que faciliten y optimicen el flujo informativo y la eficacia operativa; estas pueden ser los buscadores inteligentes, base de datos institucionales y generación de reportes automatizados.
- Se recomienda a recursos humanos y la oficina de tecnologías de la información desarrollar capacitaciones continuas de programas, para fortalecer competencias digitales, compromiso y asegurar la adopción de la IA dirigidos a los colaboradores de la entidad bancaria pública; así se podrá promover una cultura organizacional basada en la innovación tecnológica.
- Se recomienda fortalecer y automatizar las funciones de los sistemas actuales de gestión institucional como el Intranet, SIGA, SIAF, entre otros.
- Se recomienda monitorear, evaluar y garantizar la accesibilidad periódicamente del impacto de las herramientas de la IA sobre la productividad, la satisfacción y la motivación de los colaboradores, con el objetivo de identificar las áreas, la adaptación y garantizar un proceso de innovación sostenible de la experiencia tecnológica y alineado a los objetivos institucionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto Revilla, C., & Duffó Callirgos, D. (2023). El futuro es hoy: el derecho procesal laboral y la necesaria implementación de la inteligencia artificial. *Laborem*, 28. (Artículo en línea).
- Abanto, C., & Duffó, D. (2024, 28 de setiembre). El futuro del derecho procesal del trabajo. *Laborem*, 456 (2), 84-110.
<https://laborem.spdtss.org.pe/index.php/laborem/article/view/50/149>
- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge management and knowledge management systems. *MIS Quarterly*, 25(1), 107–136.
https://www.researchgate.net/publication/200772522_Review_Knowledge_Management_and_Knowledge_Management_Systems_Conceptual_Foundations_and_Research_Issues
- Banco de la Nación. (2024). Informe anual de recursos humanos 2024. Lima: Banco de la Nación. <https://www.bn.com.pe/nosotros/memoria/memoria-2024/memoria-2024.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2023). Informe Anual 2023. Washington: Reseña del año. Banco Interamericano de Desarrollo. <http://dx.doi.org/10.18235/0005688>
- La Gestión Pública Moderna – Perú. Revista de Ciencia E Investigación En Defensa - CAEN, 4(3), 22-38. <https://doi.org/10.58211/recide.v4i3.116>
- Briones-Pincay, C., Segura-Ramos, I., Rivera-Guerrero, A., & Reigosa-Lara, A. (2025). El impacto de la inteligencia artificial en la gestión del talento humano: oportunidades, desafíos y transformación organizacional. *593 Digital Publisher CEIT*, 10(4), 139–156.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2025.4.3228>
- Boden, M. A. (2017). *Artificial intelligence: A very short introduction*. Oxford University Press.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.

<https://www.researchgate.net/publication/354355829> La motivacion y el desempeno laboral el capital humano como factor clave en una organizacion

Castellanos, E. L. A. (2023). La Transformación Digital y la Inteligencia Artificial en

Cabrera, L., & Yañez, S. (2023). La inteligencia artificial en el mundo laboral en Colombia.

Universidad

EAFIT,

50.

<https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/b207b14b-6f7e-405e-b46d-c09509ae9a13/content>

Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993). A theory of performance.

In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel Selection in Organizations* (pp. 35–70). Jossey-Bass.

<https://www.researchgate.net/publication/291062476> Performance Concepts and Performance Theory

Centro, U., Carrasco, R., Marlem, J., Bravo, D. R., Maribel, L., Maguiño, G., & Amaru, M. (n.d.).

ESCUELA DE POSGRADO Uso de las TIC'S y el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud de Jicamarca, Huarochirí 2022.

Chen, H., Chiang, R. H., & Storey, V. C. (2012). Business intelligence and analytics: From big

data to big impact. *MIS Quarterly*, 36(4), 1165–1188.

<https://www.researchgate.net/publication/284679162> Business Intelligence and Analytics From Big Data to Big Impact

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos: Capital humano en las organizaciones*. (9na, Ed.) Brasil, Rio de Janeiro: Editorial Mc Graw Hill. Obtenido de

<http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/bitstream/20.500.14624/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>

Christensen, C. M. (como se citó en Pardiñas, 2020). La innovación disruptiva y el cambio

tecnológico. <https://doi.org/10.4067/S0718-27242020000400003>

- Cibertec. (s.f.). ¿Dónde estudiar cursos de inteligencia artificial en Perú?. Recuperado de <https://educacioncontinua.cibertec.edu.pe/articulos/cursos-inteligencia-artificial-peru/>
- Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review*, 96(1), 108–116. <https://www.bizjournals.com/boston/news/2018/01/09/hbr-artificial-intelligence-for-the-real-world.html>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. https://www.researchgate.net/publication/200085965_Perceived_Usefulness_Perceived_Ease_of_Use_and_User_Acceptance_of_Information_Technology
- Foster, D. (2023). *Generative Deep Learning: Teaching Machines to Paint, Write, Compose, and Play* (2a ed.). España: O'Reilly Media. <https://es.scribd.com/document/901396298/Generative-Deep-Learning-Teaching-Machines-to-Paint-Write-Compose-and-Play-2nd-Edition-David-Foster-pdf-download>
- García, J. (2010). Evaluación del desempeño laboral en las organizaciones. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/46562795_la_evaluacion_del_desempeno_que_es_para_que_sirve_y_cuales_son_sus_metodos
- García-Rivas, M. I. (2023). Corporate social responsibility reports: A review of the evolution, approaches and prospects. *Heliyon*, 9(7), e18348. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18348>
- Gil, C. A. R. (2024). Talento humano e inteligencia artificial en el desempeño laboral en un Gobierno Regional de Perú. *Revista de Climatología*, 24, 1322-1348. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.1322-1348>
- Goodfellow, I., Bengio, Y., & Courville, A. (2016). *Deep learning*. MIT Press.
- Hernández et al (2006). *Metodología de la investigación* (4.^a ed.). McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (6a ed.).

México: Mc Graw Hill Education.

https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1a ed.). México: Editorial Mc Graw Hill Education.

<https://bellasartes.upn.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-Sampieri-Mendoza-2018.pdf>

Huilla, J. S. M., & Tuni, C. A. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165

IBM & Morning Consult. (2024, 20 de marzo). IBM: empresas de Latinoamérica aceleraron el uso de Inteligencia Artificial en 67% (Resumen del IBM Global AI Adoption Index 2023). IBM Latin America Newsroom.

Korinek, A., & Stiglitz, J. (2021). Artificial Intelligence, Globalization, and Strategies for Economic Development. New York: NBER Working Papers. https://www.nber.org/system/files/working_papers/w28453/w28453.pdf

Kurzweil's, R. (1990). The Age of Intelligent Machines. Asociación de Editores Estadounidenses.

Kuzior, A., Sira, M., & Brosek, P. (2023). Effect of Artificial Intelligence on the Economy. Scientific papers of silesian university of technology, 176.

Landy, F.J. y Conte, J.M. (2005). Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional. McGraw-Hill.

Laudon, K., & Laudon, J. (2012). Sistemas de información gerencial (2a ed.). México: Editorial Pearson Education. <https://juanantonioleonlopez.wordpress.com/wp->

content/uploads/2017/08/sistemas-de-informacion-gerencial-12va-edicion-kenneth-c-laudon.pdf

Marchionini, G. (2006). Exploratory search: From finding to understanding. *Communications of the ACM*, 49(4), 41–46. <https://doi.org/10.1145/1121949.1121979>

Marr, B. (2018). *Data strategy: How to profit from a world of big data, analytics and the internet of things*. Kogan Page.

Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 1.

Morales, M. (2021). *Grokking deep reinforcement learning*. Manning Publications.

Norvig, S. J., & Russell, P. (2020). *Inteligencia Artificial*. México: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.

Ñaupas et al (2019). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis (5.ª ed.)*. Ediciones de la U.

OpenAI. (s.f.). *ChatGPT Business*. Recuperado de <https://chatgpt.com/es-419/business/business-plan/>

Palací Descals, F. J. (2004). *Psicología de la organización (1.ª ed.)*. Pearson Educación.

Parasuraman, A., & Riley, C. F. (1997). An examination of the technology readiness of consumers across different segments. *Journal of Service Research*, 2(4), 287–304.

Pérez, A. (2024) *La incorporación de la inteligencia artificial en la comunicación interna de las empresas y su impacto en la cultura organizacional, periodo 2022. (Tesis de grado)*. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/13728>

Reyes, J., Silva, N., & Vargas, F. (2024). *El Impacto de la Inteligencia Artificial en las Empresas*. Universidad Autónoma del Perú, 29. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3424/Reyes%20Flores%20J.%20J.%20Silva%20Hurtado%20N.%20S.%20%26%20Vargas%20Garcia%20F.%20R..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rich, E., & Knight, K. (1991). Artificial Intelligence. The McGrawHill publications.
- Román Gil, C. A. (2024). Talento humano e inteligencia artificial en el desempeño laboral en un Gobierno Regional de Perú. *Revista de Climatología*, 24, 1322–1348. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.1322-1348>
- Rodríguez, A. (2020). El ABC de la inteligencia artificial. Anaya Multimedia.
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional (10.ª ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Comportamiento organizacional (18.ª ed.). Pearson Educación.
- Russell, S., & Norvig, P. (2004). Inteligencia Artificial "Un Enfoque Moderno" (Vol. Segunda Edicion). Madrid: Pearson Educacion, S.A.
- Russell, S. J., & Norvig, P. (2020). Artificial intelligence: A modern approach (4th ed.). Pearson.
- Tejada Calderón, S. A. (2023). Adaptación, manejo de la tecnología y desempeño laboral en la gestión pública, 2019. *Gestión En El Tercer Milenio*, 26(51), 225–242. <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.22731>
- Toyama Miyagusuku, J. (2024). Artificial intelligence and labour relations. *Ius et Veritas*, 2024(69), 55–69. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202402.004>
- Tuesta, J., Angulo, M., Chavez, Rio., & Morante, M. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 26, núm. 95, pp. 629-641, 2021. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069613010/html/>
- Universidad Maria Auxiliadora (2024, 9 de enero). Potencial Transformador: El Impacto de la Inteligencia Artificial. Peru, Lima. <https://uma.edu.pe/la-revolucion-de-la-inteligencia-artificial-impulsando-la-innovacion-en-el-peru/>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178. <https://doi.org/10.2307/41410412>

Villa, A., García, V. & Galarza, P (2025, 11 de febrero). Análisis Delaware las tendencias en inteligencia artificial para la Automatización del Proceso Multidisciplinario. Revista Colaborativa, 3(1), 44-60.

<https://mcjournal.editorialdos.com/index.php/home/article/view/45>

Wisskirchen, G., Biacabe, B. T., Bormann, U., Muntz, A., Niehaus, G., Jiménez Soler, G., & von Brauchitsch, B. (2017). Artificial Intelligence and Robotics and Their Impact on the Workplace. International Bar Association, Global Employment Institute.

World Economic Forum. (2023). The future of jobs report 2023.

<https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2023/>

ANEXO 1: Informe Turnitin

turnitin Página 2 de 10 Descripción general de integridad Identificador de la entrega: 104401201201145

20% Similitud general

El total combinado de todos los coincidencias, excluido del fuentes representadas para ti.

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto oculto
- Texto no marcado
- Coincidencias memorizadas (más de 5 palabras)

Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 17% Trabajos entregados (Trabajos del estudiante)

Un porcentaje de fuentes internas podría ser demasiado en profundidad para hacer un análisis que permita distinguir de los trabajos normales. Si agregamos algo más, se mantendrá como algo de lo que puede ocurrir.

Una marca de agua se superpone al inicio del documento. Si se desea recomendarlo solo por su estructura y formato.

Carlos Andrés Benítez (Autor)

Juliana Astrid, Márquez Peltroche (Autor)

Jean Carlos, Martínez Moreyra (Autor)

Fred Anthony, Paredes Larios (Autor)

ANEXO 2: Registro de Impacto y Resultados

Registro de impacto y resultados

Tipo de documento: Trabajo de Investigación

Título del Trabajo de Investigación o Tesis:

“Uso de la inteligencia artificial como herramienta de información interna para mejorar el desempeño de los colaboradores en una entidad bancaria pública de Lima, en el año 2025”

Integrantes:

1. Márquez Peltroche, Juliana Astrid
2. Martínez Moreyra, Jean Carlos
3. Paredes Larios, Fred Anthony

Asesor: Sam Anlas, Carlos Antonio

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

Impacto institucional

Proponer el uso de la inteligencia artificial permitirán a la entidad bancaria pública identificar el impacto que causa el uso de estas herramientas en la gestión de la información interna y en el desempeño de los colaboradores. Los resultados muestran que facilitarían la mejora de los procesos administrativos, la optimización del flujo de información y el fortalecimiento de la toma de decisiones, promoviendo una gestión más eficiente, ordenada y orientada a resultados.

Impacto laboral y social

El trabajo de investigación contribuirá a mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores, al evidenciar cómo el acceso oportuno y organizado a la información mediante herramientas de inteligencia artificial influye positivamente en su desempeño. La

reducción de la carga operativa, la disminución de errores y la mejora en la comunicación interna favorecen un entorno laboral más eficiente y satisfactorio, lo cual repercute indirectamente en la calidad del servicio brindado a los usuarios de la entidad bancaria.

Impacto tecnológico

El trabajo de investigación promueve la adopción responsable de la inteligencia artificial como herramienta de apoyo a la gestión de la información interna. Los resultados servirán como base para orientar futuras implementaciones tecnológicas, destacando la importancia de la capacitación, la facilidad de uso y el soporte técnico, factores clave para garantizar una integración efectiva de la IA en entidades públicas.

Impacto económico

La investigación aporta evidencia sobre la posibilidad de optimizar el uso de los recursos institucionales mediante la implementación de herramientas de inteligencia artificial. La mejora en la eficiencia operativa permite reducir costos asociados a reprocesos, pérdida de información y tiempos improductivos, contribuyendo a una gestión más eficiente del presupuesto público.

Impacto académico

Finalmente, el impacto académico se refleja en el aporte teórico y empírico al estudio de la inteligencia artificial aplicada al sector público y al desempeño laboral. La investigación constituye un antecedente relevante para futuros estudios relacionados con la transformación digital en entidades bancarias públicas y sirve como referencia metodológica para investigaciones cuantitativas de enfoque no experimental.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

Los resultados del presente trabajo de investigación, titulado “Uso de la inteligencia artificial como herramienta de información interna para mejorar el desempeño de los colaboradores en una entidad bancaria pública de Lima, 2025”, se obtuvieron a partir del análisis de los datos recolectados mediante un cuestionario, esto permitió dar respuesta a los objetivos y a las preguntas de investigación.

En relación con la variable uso de la inteligencia artificial como herramienta de información interna, los resultados evidencian que una proporción significativa de los colaboradores percibe que el acceso a la información mediante herramientas basadas en inteligencia artificial facilita la búsqueda, organización y recuperación de datos internos. Asimismo, los encuestados consideran que la facilidad de uso y la disponibilidad de la información influyen positivamente en el desarrollo de sus actividades diarias, lo que refleja una valoración favorable hacia la incorporación de estas herramientas tecnológicas.

En cuanto a la variable desempeño laboral, los resultados obtenidos evidencian que el uso de la inteligencia artificial como herramienta de información interna guarda una relación positiva con el desempeño de los colaboradores. Se observará con las capacitaciones e incorporación de la herramienta de la inteligencia artificial una mejora en indicadores como la eficiencia en el cumplimiento de tareas, la rapidez en la toma de decisiones y la optimización del tiempo de trabajo. Estos hallazgos permiten afirmar que el acceso oportuno a la información contribuye al fortalecimiento del rendimiento laboral.

ANEXO 4: Matriz de operacionalización de variables

Variab les	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensio nes	Indicador es	Ítems
Uso de inteligencia artificial como herramienta de información institucional	El uso estratégico de la inteligencia artificial (IA) en una organización implica la integración deliberada de tecnologías inteligentes con el propósito de optimizar procesos, mejorar el análisis y gestión de la información, y apoyar la toma de decisiones organizacionales. (Davenport, 2018).	Esta variable está compuesta por tres dimensiones: accesibilidad a la información, gestión de la información, y satisfacción del usuario. Esta información se recogerá con el cuestionario.	Accesibilidad a la información	Disponibilidad de herramientas de IA para los trabajadores	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Actualmente cuentas con herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la información interna en tu área? (Escala Likert) 2. ¿Crees que la IA puede facilitar el acceso a la información? (Si/No) 3. ¿Qué funcionalidades te gustaría que tuviera una herramienta de IA para mejorar el acceso a la información? (Opción múltiple: acceso remoto, interfaz intuitiva, buscador, otras)
			Gestión de la información	Automatización de procesos informativos mediante IA	<ol style="list-style-type: none"> 4. ¿Cómo se gestiona actualmente la información interna en tu área? (Manual, sistemas básicos, plataformas digitales, otros) 5. ¿Crees que la IA optimizaría la gestión de información? (Si/No) 6. ¿Qué procesos debería automatizar la IA? (Opción múltiple: procesamiento de datos, reportes, clasificación, otros)
			Satisfacción del usuario	Percepción de la utilidad de herramientas de IA en el trabajo,	<ol style="list-style-type: none"> 7. ¿Estás satisfecho con las herramientas actuales para acceder y gestionar la información interna? (Escala Likert) 8. ¿Consideras que el uso de IA mejoraría tu experiencia y satisfacción en la gestión de la información? (Escala Likert) 9. ¿En qué aspectos debería enfocarse la implementación de IA para aumentar tu satisfacción laboral? (Opción múltiple: facilidad de uso, soporte técnico, capacitación, integración con otros sistemas, otros)
	El desempeño laboral se refiere al nivel de eficacia, eficiencia y satisfacción con que una	Esta variable está compuesta por tres dimensiones: productividad, toma de decisiones y compromiso con la tarea. Esta información	Productividad	Cumplimiento eficiente de metas laborales	<ol style="list-style-type: none"> 10. ¿Cómo calificarías tu productividad laboral con las herramientas actuales? (Escala Likert) 11. ¿Piensas que la implementación de IA podría aumentar tu productividad? (Si/No) 12. ¿Qué funciones esperas que una herramienta de IA tenga para mejorar tu productividad? (Opción múltiple: automatización de tareas rutinarias, acceso rápido a información, análisis de datos, otros)

Uso de la inteligencia artificial como herramienta de información interna para mejorar el **ISIL** desempeño de los colaboradores en una entidad bancaria pública de Lima, 2025

Desempeño laboral	persona realiza sus funciones laborales. Se relaciona con la productividad individual, calidad del trabajo y cumplimiento de objetivos organizacionales. (Robbins & Judge, 2017).	se recogerá con el cuestionario.	Toma de decisiones	Apoyo de la IA en la elección de alternativas	<p>13. ¿Qué tipo de apoyo tecnológico utilizas para la toma de decisiones en tu trabajo? (Ninguno, bases de datos, Power BI, otros)</p> <p>14. ¿Crees que la IA puede proporcionar información útil para mejorar la calidad de tus decisiones laborales? (Escala Likert)</p> <p>15. ¿Qué tipo de apoyo te gustaría recibir de una herramienta de IA para la toma de decisiones? (Opción múltiple: alertas, análisis predictivo, recomendaciones personalizadas, otros)</p>
			Compromiso con la tarea	Compromiso del colaborador	<p>16. ¿Estás motivado con cumplir tareas usando las herramientas actuales? (Escala Likert)</p> <p>17. ¿Crees que la incorporación de IA podría aumentar tu compromiso? (Si/No)</p> <p>18. ¿Qué acciones relacionadas con IA podrían incrementar tu compromiso con el trabajo? (Respuesta múltiple: capacitaciones, participación en proyectos tecnológicos, incentivos, otros)</p>

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos

Encuesta – Google Form

CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

Cordial saludo, somos Márquez Peltroche, Juliana Astrid, Martínez Moreyra, Jean Carlos y Paredes Larios, Fred Anthony; alumnos de la Escuela Superior Instituto San Ignacio de Loyola. Estamos realizando un trabajo de investigación de Pregrado titulado Uso de la inteligencia artificial como herramienta de información interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en una entidad pública de Lima, 2025.

Instrucciones:

La duración de la encuesta es menor a 10 minutos. Además, es completamente anónima, por lo que no le pediremos datos personales. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para la investigación y con total confidencialidad, por ello le pedimos sinceridad al contestar.

Lea cada enunciado cuidadosamente y marque con una “X” la opción que refleje su nivel de acuerdo, según la siguiente escala:

1. ¿Trabaja usted en una entidad pública?

- SI
- NO

2. ¿Cuál es su rango de edad?

- De 18 a 30 años
- De 30 a 40 años
- De 41 a 50 años
- De 51 a más

3. ¿Cuál es su sexo?

- Femenino
- Masculino

4. Actualmente, ¿cuentas con herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la información interna en tu área?

- SI
- NO

5. ¿Crees que la IA puede facilitar el acceso a la información?

- Nada
- Poco
- Mucho

6. ¿Qué funcionalidades te gustaría que tenga una herramienta de IA? (Marcar las que apliquen)

- Acceso remoto
- Interfaz intuitiva
- Buscador inteligente
- Integración con otros sistemas

7. ¿Cómo se gestiona actualmente la información interna en tu área?

- Manualmente (documentos físicos, carpetas, anotaciones)
- A través de herramientas básicas (Word, Excel, correo electrónico)
- Mediante un sistema institucional propio (Intranet, ERP, SIGA, SIAF, etc)
- Mediante plataformas digitales generales (Google Works pace, Microsoft Teams, etc).

8. ¿Consideras que el uso de la IA optimizaría la gestión de información interna en tu centro laboral?

- SI
- NO

9. ¿Qué procesos crees que debería automatizar una herramienta de IA? (Marcar los que apliquen)

- Procesamiento de datos
- Generación de reportes
- Clasificación de documentos
- Notificaciones

10. ¿Estás satisfecho con las herramientas actuales para acceder y gestionar la información interna?

- Muy satisfecho
- Poco satisfecho
- Medio
- Satisfecho
- Muy satisfecho

11. ¿Consideras que el uso de IA mejoraría tu experiencia en la gestión de información?

- SI
- NO

12. ¿Qué aspecto consideras que debería enfocarse en la implementación de la IA para aumentar tu satisfacción laboral?

- Facilidad de uso
- Soporte técnico
- Capacitación

13. ¿Cómo calificarías tu productividad con las herramientas tecnológicas actuales?

- Muy baja
- Baja
- Medio
- Alta
- Muy alta

14. ¿Crees que la implementación de la IA podría aumentar tu productividad?

- SI
- NO

15. ¿Qué funciones esperas que una herramienta de la IA tenga para mejorar tu productividad? (Marca los que apliquen)

- Automatización de tareas rutinarias
- Acceso rápido a la información
- Generación de reportes automáticos
- Análisis de datos

16. ¿Qué tipo de herramientas utilizas más para tomar decisiones en tu trabajo?

- Bases de datos institucionales
- Power BI u otras herramientas de análisis de datos
- Ninguna herramienta en particular (decisiones empíricas o por experiencia)
- Documentos físicos (informes, resoluciones, manuales impresos)

17. ¿Consideras que la IA puede proporcionar información útil para mejorar la calidad de tus decisiones laborales?

- Muy en desacuerdo
- Desacuerdo
- Medio
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

18. ¿Qué tipo de apoyo te gustaría recibir de una herramienta de la IA para la toma de decisiones? (Marcar los que apliquen)

- Alertas automáticas
- Análisis predictivo
- Recomendaciones personalizadas
- Generación de reportes

19. ¿Qué tan motivado te sientes al cumplir tus tareas con las herramientas actuales?

- Muy en desacuerdo
- Desacuerdo
- Medio
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

20. ¿Crees que la incorporación de herramientas con la IA podría incrementar tu motivación?

- SI
- NO

21. ¿Qué acciones relacionadas al uso de la IA podrían aumentar tu compromiso laboral? (Marque los que apliquen)

- Capacitaciones constantes
- Participación en proyecto tecnológico
- Reconocimiento e incentivos

ANEXO 7: Validación de expertos

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.1. Nombre y apellido del docente	Mg. Carlos Antonio Sam Anlas
1.2. Cargo e institución del experto:	DOCENTE ISIL
1.3. Nombre del instrumento:	Cuestionario
1.4. Autor del instrumento:	Márquez Peltroche, Juliana Astrid, Martínez Moreyra, Jean Carlos y Paredes Larios, Fred Anthony.
1.5. Título de la investigación	Uso de la inteligencia artificial como herramienta de información interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en una entidad bancaria pública de Lima, 2025.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	El ítem está redactado con un lenguaje preciso, comprensible y adecuado al nivel del encuestado.					X

2. OBJETIVIDAD	El ítem expresa conductas observables, medibles y no ambiguas.					X
3. ACTUALIDAD	El contenido es pertinente y se encuentra alineado con los avances actuales en ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	La secuencia de los ítems responde a una lógica interna clara y coherente.					X
5. SUFICIENCIA	El número de ítems cubre de forma adecuada la totalidad de dimensiones e indicadores definidos.					X
6. INTENCIONALIDAD	Cada ítem está formulado con un propósito claro que permite evaluar los aspectos clave de la variable.					X
7. CONSISTENCIA	Los ítems se fundamentan en teorías o evidencias científicas pertinentes y actualizadas.					X
8. COHERENCIA	Existe relación directa y lógica entre las dimensiones, indicadores e ítems.					X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al enfoque, tipo y diseño metodológico planteado en el proyecto.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y funcional para recolectar los datos necesarios de acuerdo con los objetivos de investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
1. ¿Trabaja usted en una entidad pública?	X		
2. ¿Cuál es su rango de edad?	X		
3. ¿Cuál es su sexo?	X		
4. ¿Actualmente, ¿cuentas con herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la información interna en tu área?	X		
5. ¿Crees que la IA puede facilitar el acceso a la información?	X		
6. ¿Qué funcionalidades te gustaría que tenga una herramienta de IA? (Marcar las que apliquen)	X		
7. ¿Cómo se gestiona actualmente la información interna en tu área?	X		
8. ¿Consideras que el uso de la IA optimizaría la gestión de información interna en tu centro laboral?	X		
9. ¿Qué procesos crees que debería automatizar una herramienta de IA? (Marcar los que apliquen)	X		
10. ¿Estas satisfecho con las herramientas actuales para acceder y gestionar la información interna?	X		
11. ¿Consideras que el uso de IA mejoraría tu experiencia en la gestión de información?	X		
12. ¿Qué aspecto consideras que debería enfocarse en la implementación de la IA para aumentar tu satisfacción laboral?	X		
13. ¿Cómo calificarías tu productividad con las herramientas tecnológicas actuales?	X		
14. ¿Crees que la implementación de la IA podría aumentar tu productividad?	X		
15. ¿Qué funciones esperas que una herramienta de la IA tenga para mejorar tu productividad? (Marca los que apliquen)	X		
16. ¿Qué tipo de herramientas utilizas más para tomar decisiones en tu trabajo?	X		
17. ¿Consideras que la IA puede proporcionar información útil para mejorar la calidad de tus decisiones laborales?	X		
18. ¿Qué tipo de apoyo te gustaría recibir de una herramienta de la IA para la toma de decisiones? (Marcar los que apliquen)	X		
19. ¿Qué tan motivado te sientes al cumplir tus tareas con las herramientas actuales?	X		
20. ¿Crees que la incorporación de herramientas con la IA podría incrementar tu motivación?	X		
21. ¿Qué acciones relacionadas al uso de la IA podrían aumentar tu compromiso laboral? (Marque los que apliquen)	X		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Mg. Carlos Antonio Sam Anlas

ORCID: 0000-0003-1632-7131