



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Rubina Antunez, Karla Norka Milagros (orcid.org/0000-0003-1259-8866)

**ASESOR:**

Dr. Carranza Estela, Teodoro (orcid.org/0000-0002-4752-6072)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedicado especialmente a todas las personas que me ayudaron a concluir mi tesis; a mi familia, por el apoyo brindado, y a mí misma que he puesto de manifiesto mi dedicación y esfuerzo para poder realizarlo.

### **Agradecimiento**

En principio, agradezco a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante. A mi familia por su comprensión y apoyo incondicional a lo largo de mis estudios. A mi centro de estudio, la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme a través de nuestro asesor los conocimientos y enseñanzas con los cuales vamos a desarrollarnos como profesionales íntegros y competentes para el beneficio de la sociedad.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización .....	10
3.3 Escenario de estudio.....	10
3.4 Participantes .....	10
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.6 Procedimientos .....	11
3.7 Rigor científico .....	12
3.8 Método de análisis de datos .....	12
3.9 Aspectos éticos.....	12
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	13
V. CONCLUSIONES .....	21
VI. RECOMENDACIONES.....	22
REFERENCIAS.....	23
ANEXOS .....	27

## Resumen

El tema que se desarrolló en esta tesis fue titulada “Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos 2022”. El objetivo de dicho estudio fue conocer las características de la Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos 2022. Para dicho caso se utilizó la investigación cualitativa, debido a que se utilizaron datos generales para así lograr desarrollar la investigación. En el capítulo dos se presentó los artículos analizados y estudiados referente a las muestras de variables de investigación, eso nos dio a conocer enfoques muy importantes sobre los temas a tratar, importancia, análisis, características, ventajas, tipos, procesos, estrategias y objetivos, puntos fundamentales que nos ayudó a analizar y sacar una conclusión favorecedora para el lector. Los resultados y la conclusión que obtuvimos fue que la inteligencia artificial es muy eficiente para todas las organizaciones, la cual debe funcionar como un espacio de información y esparcimiento equilibrado que no cause más daño físico, mental o social del que ya causó la pandemia; tanto usuarios como administradores de las redes debemos actuar con responsabilidad al crear y compartir contenido.

**Palabras clave:** Inteligencia artificial, automatización, procesos.

## **Abstract**

The topic that was developed in this thesis was entitled "artificial intelligence in a company of los Olivos 2022". The objective of this study was to know the characteristics of artificial intelligence in a company in Los Olivos 2022. For this case, qualitative research was used, because general data was used in order to develop the research. In chapter two, the articles analyzed and studied regarding the samples of research variables were presented, that gave us very important approaches to the topics to be discussed, importance, analysis, characteristics, advantages, types, processes, strategies and objectives. fundamental points that helped us analyze and draw a favorable conclusion for the reader. The results and the conclusion that the research gave us is that artificial intelligence is very efficient for all organizations, which must function as a balanced information and entertainment space that does not cause more physical, mental or social damage than the one already caused by the pandemic; both users and network administrators must act responsibly when creating and sharing content.

**Keywords:** Artificial intelligence, automation, processe.

## I. INTRODUCCIÓN

La inteligencia artificial son herramientas que exhiben una conducta inteligente, apto de analizar el ambiente y proceder, para así alcanzar objetivos específicos, la cual, en estos últimos años, debido a la pandemia y a la globalización, hemos podido visualizar la necesidad de aplicar la Inteligencia artificial en los servicios que brindan las organizaciones. Debido que, a nivel Latinoamérica, la Inteligencia artificial facilita a los usuarios de negocios tal como nos dice Rouhiainen (2018) la cual nos ayuda a generar y crear nuevas oportunidades y a su vez crear nuevas experiencias para brindar un buen servicio a los consumidores, se realiza una comunicación más efectiva, como también brinda a las empresas una ventaja competitiva.

En Perú, hay muchas aplicaciones que están basadas a la inteligencia artificial que se han estado implementando en los países desarrollados, el uso confín de recursos sigue siendo indefinidamente inicial. La IA puede realizar un rol importante para mejorar el proceso de los diagnósticos de enfermedades ya sea infecciosas, incluyendo la COVID-19 (Perú Med, 2020)

En el ámbito internacional, la inteligencia artificial permite al computador reconocer, procesar y a su vez analizar datos, imágenes. Nos ofrece también la potencia de mejorar la transformación del comercio internacional y ser más competitivos en el mercado. Huichao (2018) el efecto de la inteligencia artificial en cada área de actividad tiene un rol altamente rentable y activa, ganancia, ya que así da como resultado la calidad del servicio.

En el aspecto nacional, Pelletier (2020) nos dice que dentro de las prácticas y las herramientas tecnológicas que tendrán un impacto en el futuro del aprendizaje se ubica la inteligencia artificial en el Perú, los modelos serán basados en la calidad de aprendizaje en línea, ya que ello será el objetivo de las organizaciones, les falta herramientas y conocimientos adecuados para que así lo puedan llevar a cabo, lo cual muchas empresas no tienen dicho conocimiento. Es por eso que se debe de aplicar las tecnologías digitales y a su vez actualizar a todas las áreas del centro laboral.

Al respecto, también García y Esteban (2020) indicaron que referente a la aparición del COVID-19 ha causado varias alteraciones en la sociedad en su conjunto y el entorno empresarial, es así que se vieron obligados a reconsiderar rutinas para que sobrevivan las organizaciones.

La inteligencia artificial está realizando cambio drásticamente en el entorno de las empresas. Es la tecnología más valiosa de nuestros tiempos ya que es inteligente de dejar atrás los procesos tradicionales como de fortalecer a aquellas organizaciones que la vienen aplicando adecuadamente. Uno de los desafíos de hoy en día es mantener y seguir los avances y las oportunidades que la inteligencia artificial nos viene ofreciendo.

A nivel local, se ha encontrado varias causas que debido a la pandemia la inteligencia artificial se aceleró, a su vez fue el indicador que evidencia grande suma de empresas la cual aún no se encontraban listas para aplicar la IA. Muchas de ellas se resistían, muchas organizaciones no tenían conocimiento de las necesidades de saber lo que es IA lo cual fue la pandemia quien forzó a dichas empresas aplicar la IA como así mismo requieran el conocimiento necesario para que satisfactoriamente puedan ser aplicadas por cada empresa y así logrando que las organizaciones tengan una buena posición en el mercado empresarial.

Ante lo expuesto, se planteó los siguientes problemas:

El problema general será: ¿Cuál es la característica de la inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022?, de igual manera, los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es la característica con innovación de la Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022?, (b) ¿Cuál es la característica con tecnología de la Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022?

Este proyecto de investigación tiene como justificación la falta de conocimiento y las característica de la inteligencia artificial en las organizaciones, con el fin de facilitar una labor eficiente a los colaboradores y a su vez brindando una atención adecuada a los clientes, también ello hará que las organizaciones sean mucho más efectiva, productivas y rentables, teniendo así como propósito mejorar las plataformas digitales de las empresas de los Olivos a su vez



implementando a las que no cuentan con lo mencionado, para que así puedan obtener una mejor comunicación externa e interna.

El objetivo general: Conocer la característica de la Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022; de igual manera, los objetivos específicos: (a) Conocer la característica con innovación de la inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022 (b) Conocer la característica con tecnología de la inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, Rouhiainen (2019) nos manifiesta en su investigación titulada: "IA para empresas", que los aspectos importantes como los beneficios de la inteligencia artificial, las cual destacan la mejora en casi todos los procedimientos de negocio, gran perfeccionamiento en la actividad, las decisiones de las organizaciones más rápidas y concretas a través de la innovación brindar mejor servicio y productos, a su vez, una atención personalizada al cliente. También nos dice que la IA está cambiando muy drásticamente en el entorno empresarial y cómo actúan en las organizaciones.

Becerra (2021) en su proyecto de investigación titulada: "IA a la empresa Essmar E,S,P "evalúa la necesidad de la adaptación de inteligencia artificial a la empresa pública ESSMAR E.S.P, ya que crearía ventajas competitivas y además a ello estaría preparado para cualquier cambio del entorno que se podría presentar en el futuro.

Rodríguez (2019) reflexiona sobre la amenaza de reemplazar el trabajo humano con la inteligencia artificial, así mismo visualiza la importancia de laborar de todo ser humano, por lo tanto, se llega a la conclusión de la imposibilidad del reemplazo ya que la dirección humana es perfecta con la experiencia y ya que las máquinas solo serán instrumentos emuladores para la acción humana.

Fontenla y Calvo (2018) analizan que la llegada de la tecnología estará decreciendo con la mitad de los colaboradores, lo cual obliga a cada profesional a ser especializados para temas tecnológicas, así produciéndose un cambio de transformación ocupacional.

Valverde (2019) recomienda a las organizaciones la incorporación de las tecnologías, aunque claro está el miedo de muchos colaboradores ya que serán reemplazados por la inteligencia artificial.

Peinado y Salas (2021) en su proyecto titulado "Inteligencia Artificial aplicada a la cadena de suministro Globales" nos deja como conclusión que la IA está diseñada para aportar valor en cada una de los periodos de la cadena de suministro,

basándose así en las premisas de agilidad y eficiencia. Tomando en cuenta que esos son los objetivos que actualmente se persiguen en las empresas, la IA bien efectuada podría garantizar un buen posicionamiento y estabilidad, también es necesario tener en claro cuáles son las necesidades para así implementar tecnologías acordes con las estrategias de valor de la organización.

Pardo, et al. (2020) en su proyecto de investigación titulada: “Efectos de la IA en las empresas” nos define lo que es la Inteligencia Artificial, también determina los efectos que tiene la misma en las empresas, el uso y los beneficios de la IA en los negocios internacionales, tal como encontrar el impacto positivo en los colaboradores convirtiéndose esto en una eficiencia para las compañías. Buscan también dar a conocer por qué las empresas deciden implementar la IA en sus procesos, productos y servicio. Para ello llegaron a la conclusión de mejorar la adaptabilidad y aceptación de los escépticos y los robots, recomendaron que la compañía genere e implemente tiempos de formación y aprendizaje para los colaboradores, de tal modo que le permita tener mayor conocimiento del beneficio que tiene por trabajar de la mano con la IA, a su vez alcanzando la eficiencia y el éxito de la organización.

Snenkov (2020) en su proyecto de tesina titulada: “Aplicación de la inteligencia artificial para la gestión de decisiones en empresas internacionales” analiza que dirigir una gran organización internacional no es fácil como todos esperamos que sea. Las compañías internacionales tienen varias zonas de actividad, ofrecen sus bienes y servicios en diferentes mercados. Nos manifiesta que debemos de tener en cuenta a ello el desarrollo de la tecnología, ya que se usa en diversas herramientas. Se toma en cuenta que una de los instrumentos de automatización más relevantes e innovadores es el uso de la IA.

En el contexto nacional, se citó a Armas (2021) en su estudio de investigación; existe muchos intereses de invertir en la IA, las grandes empresas son impulsadas a aplicar dicha innovación tecnológica ya sea por los buenos resultados que se vienen observando a nivel mundial. Lo cual como desarrollo es aspirar, explorar y así mismo describir cómo las empresas peruanas están asimilando la IA optando por el cambio que les genera mejora en sus procesos productivos.

Vindas (2020) en su estudio titulado “Inteligencia Artificial de la empresa Proximity Perú” indica las formas que utilizan la IA, mencionando, por ejemplo: reconocimiento facial, tipo bot, tecnología de reconocimiento de voz.

Tejada (2019) en su trabajo de investigación titulado “Análisis del uso de la IA en la atención presencial de los clientes de empresa de Telecomunicaciones Región Sur en el 2018” se determinó que para mejorar su proceso de atención a clientes en la organización mencionada se haga uso de bots, ya que, con ayuda del personal de la empresa, se les permitirá responder de manera automática sus inquietudes. Se formuló el agente virtual a la empresa, se presentó también de mejora en su proceso de atención al cliente que dicha atención se presenta principalmente a la mejora, por ello se enfoca a que se reduzca las quejas por la falta de atención y rapidez en el servicio.

Pimentel (2020) en su trabajo de investigación titulado. “La IA y su influencia en la eficiencia del comercio internacional 2020” demuestra que la IA tiene una autoridad positiva en el comercio internacional, así mismo las organizaciones del comercio internacional que utilicen la IA aumentará su eficiencia efectivamente, además a ello respecto al análisis de las encuestas que realizó. Las organizaciones peruanas de comercio internacional aceptan su uso potencial en diversas áreas de las empresas y ven a su vez con positivismo su influencia en ello ya que así confirman que volverá más eficiente a los que implementen la IA en sus procesos de labores.

Ramiro et al. (2020) en su trabajo de investigación titulado “Inteligencia Artificial y crecimiento económico. Oportunidades y desafíos para Perú”. Nos manifiesta la potencialidad de la IA como fuente para innovación y a su vez crecimiento para el Perú, aparenta ser importante y no se limita a un conjunto acotado de sectores específicos. Se llega a la conclusión de que el cambio tecnológico no es automático, se requiere contar a tiempos con las organizaciones dinámicas que puedan aspirar tecnologías añadido a la Inteligencia Artificial y así con una fuerza de trabajo que posee las capacidades, habilidades y conocimientos que son compatibles y a su vez complementarios para dicha tecnología.

La Revista del negocio del Perú y del mundo (2019), titulado “Mundo empresarial”, nos deja como enseñanza para los expertos de Inteligencia Artificial que traerá oportunidades sobre todo para los especialistas en la tecnología, ciencia, ingeniería y matemáticas, pero también a ello advierten que la automatización no está libre de amenazas de cómo seremos capaces de gestionar la realidad, por lo que ello dependerá del éxito futuro. Así mismo, las ocasiones relacionadas con la inteligencia artificial estarán muy relacionadas con el programa de software, así como con el mantenimiento de dichos sistemas artificiales. Aunque bien se dice que la IA ya ha iniciado a incorporarse a algunas empresas del país con éxito, pero todo ello se señala a que en los siguientes años provocará una auténtica revolución en las compañías del mercado laboral.

Torres y Alma (2020) en su trabajo de investigación titulado “La importancia de la inteligencia artificial” nos argumentan que hoy en día la IA es muy relevante en las organizaciones. Se sabe que las grandes corporaciones como Zara, Nike y otras compañías utilizan la IA no solo en las ventas, sino también en el aspecto financiero, pues eso les facilita y muestra las cantidades que se va a pagar dependiendo de tus elecciones.

En cuanto a innovación, es un proceso clave que permite y da beneficios a las empresas en cuanto a ventajas competitivas, así como brindar mejoras en sus servicios y productos. Tal como lo dice, Toniut (2020) que la innovación es una constante para las empresas, donde muchas de estas, a pesar de tener años en el mercado, si no innovan estas desaparecen y para los que si lo aplican mantienen su posicionamiento competente en el mercado empresarial.

Respecto a tecnología, es un conjunto de herramientas, técnicas y de procesos tecnológicos que así mismo se pueden aplicar a los negocios para lograr un conjunto de objetivos organizacionales, en concreto hablamos de los desarrollos tecnológicos que permitan a las empresas obtener mayores beneficios, hacerse más competitiva, diferenciarse de otras o conseguir una mayor eficiencia en su servicio o producto final. Asimismo, García (2018) nos dice que la tecnología permite crear un campo de investigación que revele nuevas herramientas y

perspectivas que mejorarán la enseñanza y reducirán los problemas de aprendizaje en una sociedad mediada por la comunidad como la que vivimos.

**Subcategoría 1 emprendimiento.** Guatama y Jiménez (2019) nos dicen que hoy en día el emprendimiento es una necesidad para hacer crecer la económica, mejorar la calidad de vida y sobre todo una alternativa para combatir el desempleo, la desigualdad y la pobreza.

**Indicador 1 financiamiento.** Castro (2019) Las finanzas se definen como los medios de financiación necesarios para que la empresa pueda utilizar estos recursos económicos para diferentes tipos de sus necesidades en el momento adecuado.

**Indicador 2 talento.** Cupe, W (2017) Es un proceso mediante el cual las organizaciones seleccionan y, a su vez, capacitan a los empleados con los que trabajaran, siendo esta una forma de aporte habilidades individuales.

**Subcategoría 2 futurología.** Flores, R. (2021) Nos manifiesta que la futurología está presente a lo largo de la historia, y pensar en el futuro siempre ha sido parte de los intereses humanos, y el futuro como presagio y adivinación es impredecible, inevitable, incierto, predeterminado. Es imposible imaginar la vida humana sin pensar en el futuro

**Indicador 1 oportunidades.** Quiroa, M (2020) Las oportunidades de una empresa son las tendencias y situaciones en el entorno externo que una empresa puede aprovechar, obtener una ventaja sobre sus competidores y mejorar sus márgenes de beneficio.

**Subcategoría 3 resultados.** Según el diccionario de la Real Académica Española, nos dice que la definición de resultado se refiere al efecto, resultado de una acción, de un proceso, un cálculo, entre otros. Además de la forma en que algo termina, el resultado de una experiencia, el resultado de un comportamiento, el resultado de una sustracción.

**Indicador 1 impacto.** Es un cambio fruto de un proyecto que se mantiene en el tiempo y en muchos casos se amplía a colectivos no resueltos.

**Subcategoría 4 creación.** Ministerio de ciencia, tecnología e innovación (2019) nos dice que la creación es un proceso organización en consecuencia de conocimiento a través de la creación de obras, eventos, objetos y productos, incluyendo a ello como la capacidad de un ser para llamar la atención sobre si mismo para crear así una experiencia donde el contenido de la verdad se trasmite y pueda ser compartido de manera agregada.

**Indicador 1 innovación.** Diaz y Espinoza (2018) Innovación significa necesariamente cambio y todo proceso de cambio genera resistencia, porque esta actitud es parte de la naturaleza humana; sin embargo, los cambios son a menudo absolutamente necesarios e indispensables.

**Subcategoría 5 capacidad.** Gonzales, H (2021) Sostiene que la capacidad es la principal herramienta para el desarrollo de otras competencias porque para desarrollarlas deben existir ciertas competencias en cierta medida, y por tanto, representan tanto el fin como el medio del desarrollo, se puede entender que para desarrollar competencias es necesario contar con otras previas que actúan como insumos junto con los recursos para así adquirir unas nuevas.

**Indicador 1 productividad.** Organización Internacional del trabajo (2020) se define como la productividad por la medición de la eficiencia con la que las empresas y las economías utilizan los recursos disponibles para producir bienes y servicios; se puede medir para todos los factores de producción combinados.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Tipo de investigación fue básico, tal como nos dice Baena (2014) la **investigación** pura es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación fue fundamentado, Glaser (1967) nos dice que es un método cualitativo que enfatiza la inducción o emergencia de información de los datos para establecer una teoría o modelo.

#### **3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización**

El presente proyecto de investigación consta de 1 categoría y con 5 subcategorías. Las categorías son: emprendimiento, futurología, resultados, creación y capacidad.

Cabe resaltar que la categoría fue cualitativa, el número de la subcategoría de la primera fueron 2, de la segunda subcategoría fue 1, de la tercera subcategoría fue 1, la cuarta subcategoría fue 1 y de la quinta subcategoría fue 1, el número ítems en general fueron 6.

#### **3.3 Escenario de estudio**

El entorno de la investigación se llevó a cabo, en una empresa de los Olivos, con el propósito de conocer las características de la Inteligencia Artificial.

#### **3.4 Participantes**

Para el desarrollo de la investigación los participantes que se llegara a entrevistar fueron especialistas profesionales respecto a mi tema a tratar, la cuales fueron 4 profesionales, que con su amplio conocimiento del tema respondieron a 6 ítems respecto al tema.



### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos de la investigación se llegó hacer a través de una entrevista (enfoque cualitativo) a cuatro expertos sobre el tema, para recoger los datos más relevantes que permitieron conocer la característica de la Inteligencia Artificial en una empresa de los Olivos, 2022.

Brindan conocimientos de formar expandida y son singularmente importantes en el momento de requerir información en la relación a las probables opiniones de los expertos. (Hernández et al. 2014).

#### **Instrumento 1: Observación y entrevista**

El presente proyecto de investigación utilizó la técnica de entrevista el cual me permitió contactar de manera directa con la realidad del objetivo en estudio. Para (Murillo, 2022), el uso de la entrevista es una técnica muy compleja para la obtención de los datos necesarios para el investigado. Con la realización de las preguntas se obtuvieron las respuestas objetivas, las cuales ayudaron a cumplir los objetivos propuestos.

La técnica de la recolección de datos se ejecutó a través de una entrevista (enfoque cualitativo) que consistió en realizar de 6 preguntas a cuatro especialistas sobre el tema, facilitándonos así información relevante para poder comprender la característica de inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022.

### **3.6 Procedimientos**

Para realizar el procedimiento se tomará en cuenta el instrumento 1

#### **INSTRUMENTO 1: Entrevista**

**Primero:** Se realizaron las preguntas enfocadas en el problema general y los problemas específicos mediante una entrevista virtual a los especialistas elegidos para brindar información al respecto.

**Segundo:** Luego de responder las preguntas quedó gravado por el aplicativo zoom las respuestas que, según los enunciados, son conocimientos y experiencias

en dicho rubro. Posteriormente, se recopiló y sintetizó la información brindada con el fin de traspasarlo a mi tesis.

### **3.7 Rigor científico**

La rigurosidad del presente estudio: el valor de verdad, su aplicabilidad, su consistencia y su neutralidad.

### **3.8 Método de análisis de datos**

El enfoque fue cualitativo, como nos dice Sánchez (2019) que su definición se evidencia y se orientan más hacia la descripción profunda del fenómeno, teniendo como objetivo comprender y explicar a través del uso de métodos y técnicas.

Donde el método de esta investigación fue mediante la entrevista y observación con el objetivo principal de dar solución a la problemática y analizar los resultados que se obtengan de la entrevista.

### **3.9 Aspectos éticos**

El presente proyecto de investigación no presentó ningún tipo de contenido que infrinja contra la integridad personal, empresarial ni comunitario en la sociedad, dicha investigación contiene conceptos, definiciones y así mismos conocimientos respecto a autores citados relacionando a la inteligencia artificial.

Por otra parte, la investigación se ajustó a las normas APA 7ma edición. Consecuentemente, se utilizaron técnicas e instrumentos de investigación, los cuales fueron validados para que puedan ser aplicados de acuerdo a la estructura de la normativa.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo con nuestro primer objetivo específico, el cual fue conocer cómo se aplicaría con innovación la inteligencia artificial en una empresa de los Olivos 2022. Por ello, las subcategorías emprendimiento se dividió en dos partes siendo las siguientes: financiamiento y talento. La segunda subcategoría; futurología, la cual su indicador fue oportunidades; la tercera subcategoría, resultados, impacto; la cuarta subcategoría, creación, innovación; la quinta subcategoría, capacidad, productividad. De la misma manera, los resultados y respuestas de las entrevistas realizadas en una empresa de los Olivos resultaron de gran ayuda para intención de la presente investigación.

Conforme a las entrevistas efectuadas de acuerdo a si se delega autoridad a la persona correcta en una empresa de los Olivos se realizaron las siguientes preguntas que consistieron en verificar si se tiene conocimiento de las características de la inteligencia artificial, obteniendo como resultados que la mayoría de los entrevistados (Gerente, dos ingenieros de sistemas, cliente).

##### ENTREVISTADO 1 ING DE SISTEMA – A

¿Cuenta con la financiación adecuada para que pueda implementar nuevas tecnologías?

Sí, cuenta con la financiación ya que muchas entidades están optando por la tecnología, y por qué quedarnos atrás con la implementación, ya que eso nos ayudará a que nuestro producto esté al alcance de toda nuestra cartera de cliente,

¿Se está seleccionando al personal de manera correcta, realizando capacitaciones constantes?

Sí, se está optando por el personal que conozca de tecnología, las características lo que es la inteligencia artificial y si no es así lo que se realiza es una capacitación constante.

¿La organización cuenta con la oportunidad de mejorar?

Bueno, estamos en proceso, ya que día a día vamos viendo los nuevos cambios tecnológicos que se presenta y sí, contamos con la oportunidad de mejorar.

¿Se están impactando cambios en la organización?

Sí, uno de los nuevos cambios que se está viendo resultados en la organización son la firma digital, ya que eso es un avance de la inteligencia artificial, lo primero que hicimos fue conocer las características para poder realizar los cambios, una de ella que tomamos en cuenta fue la automatización.

¿La empresa está optando por innovar nuevas tecnologías?

Claro, estamos tratando de avanzar y con las nuevas tecnologías poder subir nuestra rentabilidad en el mercado financiero.

¿La productividad de la organización ha ido mejorando?

Sí, la rentabilidad fue mejorando día a día y, claro que también, nuestra cartera de cliente, podríamos decir que todo gracias a la tecnología.

## ENTREVISTADO 2 ING DE SISTEMA – B

¿Cuenta con la financiación adecuada para que pueda implementar nuevas tecnologías?

Lo ideal primero sería evaluar de que nueva tecnología desearíamos implementar, optar por una que nos va a mejorar el mercado y ayudar a mejorar la rentabilidad financiera. Y si contamos con el apoyo financiero.

¿Se está seleccionando al personal de manera correcta, realizando capacitaciones constantes?

Constantemente la organización realiza las capacitaciones quincenales, la cual está informando sobre las nuevas estrategias y a su vez lograr hacer conocer las características de la inteligencia artificial, para que así todos los colaboradores lo tengan claro.

¿La organización cuenta con la oportunidad de mejorar?

Sí, tiene todas las expectativas positivas para la mejorar de la organización.

¿Se están impactando cambios en la organización?

Sí, poco a poco se están haciendo notar los cambios y también esos cambios nos ayuda a todo a tener un nuevo conocimiento.

¿La empresa está optando por innovar nuevas tecnologías?

Se están planteando y analizando que tecnologías innovar para darle una buena atención al cliente, y a su vez subir nuestra rentabilidad.

¿La productividad de la organización ha ido mejorando?

Día a día se va reflejando los resultados que estamos obteniendo y si estamos muy satisfechos.

### ENTREVISTADO 3 GERENTE DE AGENCIA -

¿Cuenta con la financiación adecuada para que pueda implementar nuevas tecnologías?

Claro que sí, nos hemos visto en la obligación de invertir y apostar por las nuevas tecnologías, una de ellas la inteligencia artificial ya que eso más adelante será y se reflejará los resultados.

¿Se está seleccionando al personal de manera correcta, realizando capacitaciones constantes?

Al personal nuevo y antiguo que va ingresando a formar parte de nuestra organización se le capacita para que este al tanto de los cambios en la empresa, también para que así logren conocer lo importante que es la inteligencia artificial y nos facilita y ahorra la labor.

¿La organización cuenta con la oportunidad de mejorar?

Sí, queremos ir avanzando en la financiera y lograr mucho, gracias a la inteligencia artificial y la tecnología, ya que la inteligencia artificial uno de ellos sus principales características son la imitación, el aprendizaje, y nos ayudará porque maneja una gran cantidad de informaciones, ya que dichas características mencionadas nos traerán muchas ventajas para subir y crecer nuestra rentabilidad.

¿Se están impactando cambios en la organización?

Los cambios que se están impactando, se están haciendo muy notorios, ya que esta ayudando mucho al personal, facilita mucho su labor diaria de cada colaborador.

¿La empresa está optando por innovar nuevas tecnologías?

Sí, día a día vamos viendo y a su vez analizando de lo que queremos llegar y como lo podríamos lograr con innovación y tecnología de la inteligencia artificial.

¿La productividad de la organización ha ido mejorando?

Por supuesto que ha mejorado poco a poco pero va mejorando, ayudó mucho en el tiempo de pandemia, la cual nos vimos obligados a utilizar la tecnología.

ENTREVISTADO 4 CLIENTA -

¿Cómo se siente que la organización financiera está optando por la inteligencia artificial?

Yo desconozco del tema de la inteligencia artificial, quizás si me explican de que es lo que está implementando sí entendería, pero con el término de inteligencia artificial, no.

¿Cómo se ha sentido al realizar la firma digital desde la comodidad de su negocio?

Me pareció muy interesante, nunca he visto algo así con otras entidades financiera, la cual a mi me ayudo mucho en el tiempo de pandemia ya que nadie podía salir de sus viviendas.

Indicaron que las características principales es la automatización, imitación, aprendizaje, maneja una gran cantidad de informaciones, ya que dichas características le va servir mucho a la empresa aplicarla para una mejor rentabilidad y así poder brindar una buena atención a los clientes.

De acuerdo a las entrevistas realizadas en relación en que, si la empresa tiene conocimiento de las características de la inteligencia artificial, si la empresa se encuentra aplicando la inteligencia artificial, el gerente afirmó que se está empezando a aplicar, pero sí estarían dispuestos a realizar más cambios en la empresa para una buena rentabilidad y una buena atención a los clientes.

## **DISCUSIÓN**

En lo que respecta a la discusión, se presentó ordenadamente la discusión de los resultados recopilados de manera ordenado por las subcategorías y se contrastó con los autores citados anteriormente en el marco teórico.

### **SUBCATEGORÍA 1: EMPRENDIMIENTO**

En esta categoría se pudo visualizar que la financiera está empezando a innovar, a su vez conociendo las verdaderas características de la inteligencia artificial, la cual a la organización le está favoreciendo mucho ya que brinda una buena atención al cliente y a su vez aumenta la rentabilidad. Estando de acuerdo con Rouhiainen (2019), en su investigación nos manifiesta que los aspectos importantes como los beneficios de la inteligencia artificial, las cual destacan para la mejora en casi todos los procedimientos de negocio, gran perfeccionamiento en la actividad, las decisiones de las organizaciones más rápidas y concretas, a través de la innovación brindar mejor servicio y productos a su vez una atención al cliente perfecta y personalizada. También nos dice que la IA está cambiando muy drástica en el entorno empresarial y cómo actúan en las organizaciones. Así mismo, Torres y Alma (2020) reafirma que en su trabajo de investigación que la IA hoy en día es

muy relevante en las organizaciones, ya que se sabe que grandes corporaciones vienen haciendo el uso de las IA. Por consiguiente, se llegó a definir que con innovación un emprendimiento es cualquier actividad nueva que se va a lograr que se puede tener como finalidad lograr ganancias.

## **SUBCATEGORÍA 2: FUTUROLOGÍA**

En esta subcategoría se pudo rescatar que la organización apuesta por la Inteligencia Artificial, la cual con el pasar del tiempo y analizando lo que se puede lograr con IA llegarán a incrementar su rentabilidad, ya que lo primordial es llegar a saber las características de la IA. Se concuerda con Rodríguez (2019) reflexiona sobre la amenaza de reemplazar el trabajo humano con la inteligencia artificial, así mismo visualiza la importancia de laborar de todo ser humano, es así se llega a la conclusión de la imposibilidad del reemplazo ya que la dirección humana es perfecta con la experiencia y ya que las máquinas solo serán instrumentos emuladores para la acción humana. Desde el punto de vista de Fontenla y Calvo (2018) menciona que la llegada de la tecnología estará decreciendo con la mitad de los colaboradores, dicho eso, obliga a cada profesional a especializarse para los temas tecnológicos. Ya que con el propósito de crear máquinas que presenten dichas capacidades para la financiera y a su vez misma capacidad que el ser humano.

Toniut (2020) que la innovación es una constante para las empresas, donde muchas de estas, a pesar de tener años en el mercado, si no innovan estas desaparecen y para los que si lo aplican mantienen su posicionamiento competente en el mercado empresarial. Asimismo, García (2018) nos dice que la tecnología permite crear un campo de investigación que revele nuevas herramientas y perspectivas que mejorarán la enseñanza y reducirán los problemas de aprendizaje en una sociedad mediada por la comunidad como la que vivimos.

## **SUBCATEGORÍA 3: RESULTADOS**



En esta subcategoría los entrevistados nos mencionan unas de las principales características que consideran más importante para la organización, tal como es la automatización, también consideran que la imitación forma parte de la característica de la IA. Para Valverde (2019) recomienda a las organizaciones la incorporación de las tecnologías, ya que también está el miedo de los colaboradores por el temor de ser reemplazados por la Inteligencia Artificial. Pardo, (2020) en su proyecto de investigación nos define lo que es la Inteligencia Artificial, también determina los efectos que tiene la misma en las empresas, el uso y los beneficios de la IA en los negocios internacionales, tal como encontrar el impacto positivo en los colaboradores convirtiéndose esto en una eficiencia para las compañías. Buscan también dar a conocer por qué las empresas deciden implementar la IA en sus procesos, productos y servicio. Para ello llegaron a la conclusión de mejorar la adaptabilidad y aceptación de los escépticos y los robots, recomendaron que la compañía genere e implemente tiempos de formación y aprendizaje para los colaboradores, de tal modo que le permita tener mayor conocimiento del beneficio que tiene por trabajar de la mano con la IA, a su vez alcanzando la eficiencia y el éxito de la organización.

#### **SUBCATEGORÍA 4: CREACIÓN**

En esta categoría se pudo visualizar que la organización ya va definiendo lo que son más primordial, la característica de la IA, tal como lo van aplicando de a poco. Estando de acuerdo con Tejada (2019) determina que para mejorar su proceso de atención a clientes en la organización se haga uso de bots, ya que, con ayuda del personal de la empresa, se les permitirá responder de manera automática sus inquietudes. Formular el agente virtual a la empresa, también de mejora en su proceso de atención al cliente que dicha atención se presenta principalmente a la mejora, por ello también se enfoca a que se reduzca las quejas por la falta de atención y rapidez en el servicio. Tal como Valverde (2019) nos recomienda a las organizaciones la incorporación de las tecnologías, aunque claro está el miedo de muchos colaboradores ya que serán reemplazados por la inteligencia artificial. Toniut (2020) que la innovación es una constante para las empresas, donde

muchas de estas, a pesar de tener años en el mercado, si no innovan estas desaparecen y para los que sí lo aplican mantienen su posicionamiento competente en el mercado empresarial.

### **SUBCATEGORÍA 5: CAPACIDAD**

En esta categoría se pudo rescatar que el gerente tiene muchas expectativas positivas para mejorar la rentabilidad y a su vez brindar una atención rápida, personalizada y eficiente a sus clientes, ya que también la cliente en la entrevista compartió su emoción la misma cuando utilizó la IA por la pandemia a través de la organización ya sea para realizar la firma digital desde la comodidad de su negocio. Desde el punto de vista Becerra (2021) nos manifiesta que la IA crearía ventajas competitivas y, además a ello, ya estaría preparado para cualquier cambio del entorno que se van a presentar en el futuro. Tal como para Snenkov (2020) en su proyecto analiza que dirigir una gran organización internacional no es fácil como todos esperamos que sea. Las compañías internacionales tienen varias zonas de actividad, ofrecen sus bienes y servicios en diferentes mercados. Nos manifiesta que debemos de tener en cuenta a ello el desarrollo de la tecnología, ya que se usa en diversas herramientas. Se toma en cuenta que una de los instrumentos de automatización más relevantes e innovadores es el uso de la IA.

## **V. CONCLUSIONES**

Durante y luego de la pandemia, la entidad financiera se vio en la obligación de implementar las características de la IA, la cual se vieron en la obligación de conocerlas a la perfección. También a ello ver las ventajas y avances que puede lograr la IA con tecnología e innovación. Entre ellos ayudó a los clientes a realizar su firma desde donde se encontraban, ya que en el tiempo de pandemia estaba prohibido salir, la entidad financiera vio la manera de sobre salir y no bajar la rentabilidad, sobre todo vio el bienestar del cliente para que así pueda seguir adquiriendo los productos que le ofrecían. Actualmente los clientes se sienten muy satisfechos al seguir utilizando la IA.

Se logró conocer las características que con innovación se puede lograr muchos objetivos para así ayudar a subir la rentabilidad de la financiera, ayuda a optimizar las promociones, precios, la calidad de atención. Además, ayuda automatizar procesos, la cual le da una libertad al equipo de trabajo para que se enfoque en otras tareas laborales.

Se llegó a conocer las características con tecnología de la Inteligencia Artificial las cuales son consideradas: la imitación, aprendizaje, manejar una gran cantidad de informaciones, dichas características mencionadas son las que frecuentemente vienen utilizando las organizaciones. Espera lograr predicciones para que así con tecnología se pueda otorgar y, a su vez, dar los seguimientos a los créditos, también a ello poder identificar los fraudes.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Incluir los compromisos, objetivos y metas para que puedan ser adaptados en cada ciudad del país como parte estratégica de la IA.
2. Tomar las medidas de precaución con el fraude, y los peligros que están expuestos.
3. Reconocer los riesgos que implica la IA para que no se ocasionen pérdidas ni peligros expuestos a la tecnología.
4. Mejorar y regular el tratamiento de los datos, en otras palabras, prevenir que clientes puedan ser afectados con la anonimidad, es por ello se debe prevenir con la ciberseguridad.
5. Asegurar que las características de la IA cuenten con el capital humano en sus procesos de toma de decisiones.
6. Aprovechar la IA con el fin de explorar en nuevas formas del negocio que permitan mejorar la rentabilidad y la buena atención al cliente.

## REFERENCIAS

- Armas, C (2020). La Inteligencia Artificial en empresas peruanas e impactos laborales en los trabajadores. Recuperado en: <file:///C:/Users/CR%20COMPUTER/Downloads/237-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1788-2-10-20210825.pdf>
- Brito, P., & Carmita, V. (2019). Reflexiones sobre posibles conflictos entre la inteligencia artificial y el futuro de la sociedad.
- Becerra Pérez, O (2021). Inteligencia artificial como generadora de competitividad a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios del Distrito de Santa Marta ESSMAR ESP (Master's thesis, Maestría en Innovación). Recuperado en <https://repository.ean.edu.co/handle/10882/10401>
- Castro, D. (2019). Las fuentes del financiamiento y su repercusión en el crecimiento empresarial de las Mypes en Lima Norte. Recuperado de: [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4188/TSP\\_AE-L\\_021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4188/TSP_AE-L_021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cupe, W (2017). Importancia de la gestión del talento humano en las organizaciones empresariales. Recuperado de: [http://repositorio.usan.edu.pe/bitstream/usan/57/1/06\\_TI\\_USAN.pdf](http://repositorio.usan.edu.pe/bitstream/usan/57/1/06_TI_USAN.pdf)
- Díaz, G. Espinoza, D. (2018). La innovación: baluarte fundamental para las organizaciones. Recuperado de: <file:///C:/Users/CR%20COMPUTER/Documents/KARLA%20RUBINA%20UNIVERSIDAD/PROYECTO%20JUEVES/Nueva%20carpeta/Dialnet-Innovation-6792584.pdf>
- E. Brynjolfsson, X. Hui, M. Liu. Does Machine Translation Affect International Trade? Evidence from a Large Digital Platform. Working Paper 24917. National Bureau of Economic Research. USA. 2018.
- Flores, R. (2021). Estudios del futuro para comprender la posibilidad de la universidad ubicua. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-57052021000300209&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-57052021000300209&script=sci_arttext)

García et al. (2018). El software empresarial como tecnología para el aprendizaje y el conocimiento: un enfoque experiencial. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062020000300101&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062020000300101&lng=en&nrm=iso&tlng=en)

Gonzales, H. (2021). Capacidades: un análisis conceptual y metodológico. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-49642021000100009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642021000100009)

Gálvez Toro, A. (2007). Enfermería Basada en la Evidencia. Cómo incorporar la investigación a la práctica de los cuidados. Fundación Index: Granada. Recuperado de: [http://www.index-f.com/evidentia/clasificacion\\_evid\\_cualiativas.php](http://www.index-f.com/evidentia/clasificacion_evid_cualiativas.php)

Gutama, M. Jiménez, P. El emprendimiento y su evolución como una alternativa laboral en el contexto latinoamericano: una revisión de literatura. Recuperado de: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/31772/1/EL%20EMPRENIMIENTO%20Y%20SU%20EVOLUCI%C3%93N%20COMO%20UNA%20ALTERNATIVA%20LABORA.pdf>

Metodología de la investigación. s.f. Recuperado de: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0105003/cap03.pdf>

Ministerio de ciencia, tecnología e innovación (2019). Investigación+creación: definiciones y reflexiones. Recuperado de: [https://minciencias.gov.co/sites/default/files/ckeditor\\_files/M601PR04G02%20Investigacion%20%2B%20Creacion%20-%20Definiciones%20y%20reflexiones.pdf](https://minciencias.gov.co/sites/default/files/ckeditor_files/M601PR04G02%20Investigacion%20%2B%20Creacion%20-%20Definiciones%20y%20reflexiones.pdf)

Organización Internacional del trabajo (2020). Impulsando la productividad. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---act\\_emp/documents/publication/wcms\\_759886.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_759886.pdf)

Pelletier, K. (2021). EDUCAUSE Horizon Report, Teaching and Learning Edition (Boulder, CO: EDUCAUSE).  
<https://library.educause.edu/resources/2021/4/2021-educause-horizon-report-teaching-and-learning-edition>

Pardo, A. Cañon, Z. Tellez, J (2020) Efectos de la Inteligencia Artificial en las empresas. Recuperado de:  
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3959/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1>

Peinado, I. Salas, I (2021) Inteligencia Artificial Aplicada a la Cadena de Suministro Globales. Recuperado de:  
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/5110/peinado%20pinedaivanasofia-d%C3%ADazsalasisaias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pimentel, G. (2020) LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y SU INFLUENCIA EN LA EFICIENCIA DEL COMERCIO INTERNACIONAL, 2020. Recuperado de :  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e190d249-c1ca-4006-bf5f-cf1b0d0a12cd/content>

Quiroa, M (2020). Oportunidades de una empresa.  
<https://economipedia.com/definiciones/oportunidades-de-una-empresa.html>

Rouhiainen, L. (2018). Inteligencia artificial. Madrid: Alienta Editorial

Rev. Perú Med Exp Salud Publica (2020) INTELIGENCIA ARTIFICIAL E INNOVACIÓN PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE DIAGNÓSTICO DE LA TUBERCULOSIS.  
<file:///C:/Users/CR%20COMPUTER/Downloads/BOLETA%20DE%20NOTAS/5585-33737-2-PB.pdf>

Ramiro, M. Brest, C. Larroulet, A. Inteligencia artificial y crecimiento económico. Oportunidades y desafíos para Perú. Recuperado de:  
<https://news.microsoft.com/uploads/prod/sites/41/2018/11/IA-y-Crecimiento-PERU.pdf>

Revista de Negocios del Perú y del Mundo (2019) Mundo empresarial. Recuperado de: <https://www.mundoempresarial.pe/images/me73.pdf>

Sinenkov Sergei (2020) Aplicación de la inteligencia artificial para la gestión de decisiones en empresas internacionales. Recuperado de: [https://www.comercioexterior.ub.edu/tesina/Proyectos19-20/primer\\_proyecto/Proyecto\\_SinenkovSergei.pdf](https://www.comercioexterior.ub.edu/tesina/Proyectos19-20/primer_proyecto/Proyecto_SinenkovSergei.pdf)

Soriano, M. (n.d.). *Transformación digital en las bibliotecas universitarias: Caso de éxito Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, Perú*. Igniteonline.la. Retrieved May 3, 2022, from <https://igniteonline.la/7646/>

Sánchez, F (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria.13 (1). Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162019000100008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008)

Tejada, R. (2019) Análisis del uso de la Inteligencia Artificial en la atención presencial de los clientes de Empresa de Telecomunicaciones Región Sur en el 2018. Recuperado de: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7203/3/IV\\_FIN\\_108\\_TI\\_Tejada\\_Romero\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7203/3/IV_FIN_108_TI_Tejada_Romero_2019.pdf)

Torres y Alma (2020). La importancia de la inteligencia artificial. Recuperado de: <http://teoriaprocesal.blogspot.com/2020/06/inteligencia-artificial-en-los-procesos.html>

Vindas S. (2020). ¿Cómo las empresas peruanas usan la inteligencia artificial? Recuperado de <https://t21.pe/empresasperuanas-usan-inteligenciaartificial>

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2003) Services Marketing. Recuperado de: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/angulo\\_v\\_d/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/angulo_v_d/capitulo3.pdf)



## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de categorización Investigación cualitativa

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	CATEGORÍAS	SUBCATEGORIAS	METODOLOGÍA	
<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la característica de la inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Conocer la característica de la Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022.	ZUBILLAGA PASTOR Y GARCIA (2020) nos dice que la inteligencia artificial nos ayuda a ver cómo funciona la inteligencia humana, para que así esto nos ayude a mejorar en la innovación e implementación tecnología con otros enfoques para mejorar la productividad, y así dar una mejor ventaja y solucionar los problemas específicos que se puedan presentar dentro de una organización.		Emprendimiento	<b>Enfoque:</b> cualitativo	
				Futurología		
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> 1. ¿Cuál es la característica con innovación, de la Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, ¿2022? 2. ¿Cuál es la característica con tecnología de la Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> 1. Conocer la característica, con innovación de la Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos 2022. 2. Conocer la característica, con tecnología, de la Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos 2022.		Tecnología	Resultados		<b>Tipo de estudio:</b> Básico
				Creación		
				Capacidad		

## **INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN:**

### **VALIDACIÓN N° 1:**

Lima, 11 de Junio del 2022

Estimado Dr.: DÁVILA ARENAZA, Víctor Demetrio

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizare en la investigación denominada: **INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN UNA EMPRESA DE LOS OLIVOS, 2022**

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- A) Matriz de operacionalización.
- B) Instrumento de obtención de datos.
- C) Matriz de validación del instrumento de obtención de datos.

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted.

Atentamente.

---

Rubina Antúnez Karla Norka M.  
DNI: 70892105

---

## **INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN UNA EMPRESA DE LOS OLIVOS, 2022**

### **1. Problema**

#### **1.1 Problema general**

¿Cómo se aplicaría inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022?

#### **1.2 Problemas específicos**

¿Cómo se aplicaría con innovación, la Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022?

¿Cómo se aplicaría con tecnológica la Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022?

Matriz de categorización

ROBLEMA		OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES																													
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo se aplicaría inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> A) ¿Cómo se aplicaría con innovación, la Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022?  B) ¿Cómo se aplicaría con tecnología la Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022?</p>		<p><b>Objetivo general:</b> Aplicar la Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> A) Conocer cómo se aplicaría, con innovación la Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos 2022.  B) Conocer cómo se aplicaría, con tecnología, la Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos 2022.</p>	<p><b>1.-Categoría 1</b> <b>INTELIGENCIA ARTIFICIAL</b></p> <p>ZUBILLAGA PASTOR Y GARCIA (2020) nos dice que la inteligencia artificial nos ayuda a ver cómo funciona la inteligencia humana, para que así esto nos ayude a mejorar en la innovación e implementación tecnológica con otros enfoques para mejorar la productividad, y así dar una mejor ventaja y solucionar los problemas específicos que se puedan presentar dentro de una organización.</p>	<p><b>VARIABLE 1: INTELIGENCIA ARTIFICIAL</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">SUBCATEGORÍAS</th> <th>INDICADORES</th> <th>ITEMS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">I.</td> <td rowspan="2">Emprendimiento</td> <td>Financiación</td> <td>P1</td> </tr> <tr> <td>Talento</td> <td>P2</td> </tr> <tr> <td>II.</td> <td>Futurología</td> <td>Oportunidades</td> <td>P3</td> </tr> <tr> <td>III.</td> <td>Resultados</td> <td>Impacto</td> <td>P4</td> </tr> <tr> <td>IV.</td> <td>Creación</td> <td>Innovación</td> <td>P5</td> </tr> <tr> <td>V.</td> <td>Capacidad</td> <td>Productividad</td> <td>P6</td> </tr> </tbody> </table>			SUBCATEGORÍAS		INDICADORES	ITEMS	I.	Emprendimiento	Financiación	P1	Talento	P2	II.	Futurología	Oportunidades	P3	III.	Resultados	Impacto	P4	IV.	Creación	Innovación	P5	V.	Capacidad	Productividad	P6
SUBCATEGORÍAS		INDICADORES	ITEMS																													
I.	Emprendimiento	Financiación	P1																													
		Talento	P2																													
II.	Futurología	Oportunidades	P3																													
III.	Resultados	Impacto	P4																													
IV.	Creación	Innovación	P5																													
V.	Capacidad	Productividad	P6																													

---

**Instrumento**

Elaborado por **Rubina Antúnez, Karla**  
N° DE CÓDIGO DE ALUMNO **7001223307**

**INSTRUCCIONES**

Este es un inventario, el cual permite interpretar, describir y conocer la característica de la Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022; a través de su categoría: Inteligencia Artificial. A continuación, se mostrará para cada componente un número de enunciados y/o indicaciones, los cuales serán respondidos de acuerdo a las observaciones del investigador.

**MATRIZ DE CATEGORIZACION**

<b>CATEGORIA 1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>			
<b>Nº</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>ENUNCIADOS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
1.	Financiación	Cuenta con la financiación adecuada para que pueda implementar nuevas tecnologías.	
2.	Talento	Se está seleccionando al personal de manera correcta, realizando capacitaciones constantes.	
3.	Oportunidades	La organización cuenta con la oportunidad de mejorar.	
4.	<i>Impacto</i>	Se están impactando cambios en la organización.	
5.	Innovación	La empresa está optando por innovar en nuevas estrategias.	
6.	<i>Productividad</i>	La productividad de la organización ha ido mejorando.	

**¡Gracias por su colaboración!**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de investigación: INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN UNA EMPRESA DE LOS OLIVOS, 2022							
Apellidos y Nombres del investigador: Rubina Antunez, Karla Norka Milagros							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	ITEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
INTELIGENCIA ARTIFICIAL	EMPRESARIADO	Financiamiento	Cuenta con los recursos económicos para implementar nuevas tecnologías.		x		
		Talento	Se esta seleccionando al personal de manera de acuerdo a los procesos técnicos		x		
	FUTUROLOGIA	Oportunidades	La organización cuenta con la oportunidad de mejorar.		x		
	RESULTADOS	Impacto	Se están realizando cambios en la organización.		x		
	CREACION	Innovación	La empresa desarrolla sus actividades con mejora continua		x		
	CAPACIDAD	Productividad	La productividad de la organización ha mejorado.		x		
Firma del experto:			Fecha: 21/06/ 2022				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de investigación: INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN UNA EMPRESA DE LOS OLIVOS, 2022							
Apellidos y Nombres del investigador: Rubina Antunez, Karla Norka Milagros							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	ITEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
INTELIGENCIA ARTIFICIAL	EMPRESAMIENTO	Financiamiento	Cuenta con la financiación adecuada para que pueda implementar nuevas tecnologías.		x		
		Talento	Se esta seleccionando al personal de manera adecuada, brindándoles capacitaciones.		x		
	FUTUROLOGIA	Oportunidades	La organización cuenta con la oportunidad de mejorar.		x		Mejorar, es muy genérico
	RESULTADOS	Impacto	Se está impactando cambios en la organización.		x		
	CREACION	Innovación	La empresa está optando por innovar en nuevas estrategias tecnológicas.		x		
	CAPACIDAD	Productividad	La productividad de la organización ha ido mejorando.		x		
Firma del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César Lic. En Administración. CLAD 14501			Fecha: 11/06/ 2022				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARRANZA ESTELA TEODORO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia artificial en una empresa de los Olivos, 2022", cuyo autor es RUBINA ANTUNEZ KARLA NORKA MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 19 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARRANZA ESTELA TEODORO <b>DNI:</b> 08074405 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4752-6072	Firmado electrónicamente por: TCARRANZAE el 20- 11-2022 19:55:11

Código documento Trilce: TRI - 0446260