



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio Carrera
de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

Licenciada en Gestión de la Información Gerencial

TEMA

La Inteligencia Artificial como herramienta para la Gestión del Conocimiento empresarial en el Departamento de Talento Humano con especial enfoque en el Área de Ventas de la Empresa MardeHielo S.A del Cantón Jaramijó, año 2024
(Estudio de caso)

AUTORA

Delgado Quiroz Ximena Karina

TUTOR

Ing. Cindy del Carmen Peñaherrera Vélez, Mg.

MANTA-ECUADOR

2025 - 1

Tema:

La Inteligencia Artificial como herramienta para la Gestión del Conocimiento empresarial en el Departamento de Talento Humano con especial enfoque en el Área de Ventas de la Empresa MardeHielo S.A del Cantón Jaramijó, año 2024 (Estudio de caso)

 Uleam <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

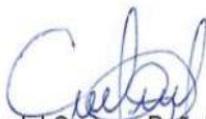
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante: **DELGADO QUIROZ XIMENA KARINA**, legalmente matriculado/a en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025_1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es: **La Inteligencia Artificial como herramienta para la Gestión del Conocimiento empresarial en el Departamento de Talento Humano con especial enfoque en el Área de Ventas de la Empresa MardeHielo S.A. del Cantón Jaramijó, año 2024 (Estudio de caso).**

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 06 de agosto de 2025

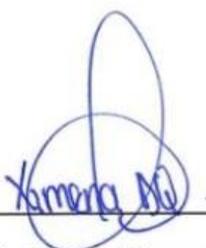
Lo certifico,



Ing. Cindy del Carmen Peñaherrera Vélez, Mg.
Docente Tutor

Autoría

Yo Delgado Quiroz Ximena Karina, con cédula de identidad N 1351017122, declaro que el presente trabajo de titulación. “La Inteligencia Artificial como herramienta para la Gestión del Conocimiento empresarial en el Departamento de Talento Humano con especial enfoque en el Área de Ventas de la Empresa MardeHielo S.A. del Cantón Jaramijó, año 2024 (Estudio de caso)” cumple con los requerimientos que la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticulosa con la información presentada. A su vez, declaró que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios mencionados son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.



Delgado Quiroz Ximena Karina
CI: 1351017122
Correo: e1351017122@live.ulead.edu.ec

Dedicatoria.

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza durante estos años. Gracias por iluminar mi camino y darme la sabiduría y la perseverancia necesaria para alcanzar esta meta. A mi mami la señora Karina Quiroz, quien ha sido mi mayor inspiración y apoyo incondicional. Gracias por cada palabra de aliento, por secar mis lágrimas en los momentos más difíciles y por recordarme que soy capaz de superar cualquier obstáculo, este logro es el resultado de su amor y de su fe inquebrantable en mí, no habría llegado hasta aquí sin usted. A mi papi el señor Manuel Delgado, mi mayor ejemplo de fortaleza y amor incondicional, por enseñarme a trabajar con el corazón, a mantenerme firme y a soñar sin miedo. A mi hermano Reny Delgado, por ser mi cómplice en momentos especiales. A mi fiel compañero de cuatro patitas Otiito, por ser quien se desveló conmigo más de una noche y que después de tanto acompañarme, con orgullo también lleva el título de Gestor.

A mi novio quien caminó a mi lado desde el día uno con amor y paciencia, por ser luz en los días nublados y calma en los momentos de tensión, gracias Juan Cedeño, por tu presencia constante y tu apoyo incondicional. A la familia Cedeño Cevallos personas extraordinarias que tengo la dicha de tenerlos conmigo de contar con su apoyo. A mi mejor amigo Damian Zambrano, por siempre estar al pendiente de mi en este proceso.

A mis compañeros Nayely, Miguel, Alisson por estar presente cuando más lo necesitaba, por animarme en momentos en que sentía que no podía más, y por explicarme con paciencia cuando no entendía las tareas su apoyo fue fundamental en todo este largo y hermoso proceso.

Ximena Delgado.

Agradecimiento.

A Dios que me ha guiado y me ha dado las fuerzas para seguir avanzando. A mis padres, que con su apoyo inquebrantable e incondicional he logrado cumplir mis metas propuestas.

Agradezco profundamente a la Ing. Cindy Peñaherrera, por su guía generosa su tiempo y compromiso durante todo este proceso. A la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio y mi carrera Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, que a través de sus docentes a largo de estos años me ofrecieron no solo conocimientos, sino también palabras de aliento cuando más lo necesité.

Ximena Delgado.

Índice

Tema:	2
Certificación	3
Autoría	4
Dedicatoria	5
Agradecimiento.	6
Resumen	9
Abstract	10
Introducción.	11
Antecedentes investigativos	13
Definición del caso de estudio.	17
Justificación del estudio	20
Objetivos del estudio del caso.	23
Objetivo General:	23
Objetivo específico:	23
Marco conceptual	24
La Inteligencia Artificial.	25
Definición de la Inteligencia Artificial.	26
Definición de la Inteligencia Artificial en el ámbito empresarial.....	26
Gestión del Conocimiento Empresarial.	27
Beneficios para aplicar la gestión del conocimiento en una empresa.	28
Técnicas para gestionar el conocimiento empresarial.	28
Marco metodológico	30
Métodos.....	30
Análisis - Síntesis:	30
Análisis documental -bibliográfico:	30
Técnicas.....	31
Entrevista-Encuestas:	31
Instrumentos:	31

Resultados obtenidos.	33
Resultados de la entrevista	33
Resultados obtenidos en encuesta	41
Análisis de resultados.	52
Conclusiones.	54
Recomendaciones.	55
Referencias.	56
Anexos.	61
Fotografías:	61
Ficha de observación.	63
Preguntas de la entrevista – encuesta.	64
Propuesta de solución.	66

Resumen.

El presente estudio de caso tiene como título “La Inteligencia Artificial como herramienta para la Gestión del Conocimiento Empresarial en el Departamento de Talento Humano con especial enfoque en el Área de Ventas de la empresa MardeHielo S.A. del Cantón Jaramijó, La investigación parte de un problema identificado en la organización la falta de implementación la herramientas de inteligencia artificial, lo cual limita la gestión efectiva del conocimiento y reduce la capacidad del área de ventas para tomar decisiones ágiles, personalizadas y estratégicas. En este contexto, el objetivo principal es implementar Microsoft Copilot como herramienta para la gestión del conocimiento empresarial en el área, para permitir optimizar los procesos, reducir la pérdida de información clave y mejorar el desempeño

A través del análisis de información interna, entrevistas, encuestas y revisión documental, se diagnosticaron debilidades en la recopilación, almacenamiento y uso del conocimiento dentro del Departamento. Los resultados evidencian que las herramientas de Inteligencia Artificial pueden facilitar la automatización de tareas repetitivas, la identificación de patrones de comportamiento comercial, y el fortalecimiento de la toma de decisiones basada en datos.

Como conclusión, se determinó que la integración de una herramienta de inteligencia artificial no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también transforma el conocimiento tácito en ventaja competitiva, generando un entorno de aprendizaje continuo dentro del área de ventas. La propuesta final incluye fases de capacitación, selección de herramientas y evaluación de impacto, adaptadas a la realidad de la empresa MardeHielo S.A.

PALABRAS CLAVES: Gestión del Conocimiento Empresarial, Inteligencia Artificial, Implementar, Departamento de Talento Humano, Información, Organización, Transformación, Herramientas, Tecnología.

Abstract.

This case study is titled "Artificial Intelligence as a Tool for Business Knowledge Management in the Human Talent Department, with a Special Focus on the Sales Area of MardeHielo S.A., a company in the Jaramijó Canton." The research is based on a problem identified in the organization: the lack of implementation of artificial intelligence tools, which limits effective knowledge management and reduces the sales area's ability to make agile, personalized, and strategic decisions. In this context, the main objective is to implement Microsoft Copilot as a tool for business knowledge management in the area, enabling process optimization, reducing the loss of key information, and improving performance.

Through the analysis of internal information, interviews, surveys, and document reviews, weaknesses in the collection, storage, and use of knowledge within the Department were diagnosed. The results show that Artificial Intelligence tools can facilitate the automation of repetitive tasks, the identification of commercial behavior patterns, and the strengthening of data-driven decision-making. In conclusion, it was determined that the integration of an artificial intelligence tool not only improves operational efficiency but also transforms tacit knowledge into a competitive advantage, generating a continuous learning environment within the sales department. The final proposal includes training, tool selection, and impact assessment phases tailored to the specific needs of MardeHielo S.A.

Introducción.

La gestión del conocimiento empresarial se ha convertido en un aspecto crucial para el desarrollo y la sostenibilidad de las organizaciones en un entorno cada vez más competitivo y dinámico, por lo tanto, la inteligencia artificial (IA) emerge como una herramienta poderosa que procura transformar de una manera más fácil, procesa y difunden información, pero, sin embargo, esta integración plantea un desafío significativo en el área de ventas.

El presente caso de investigación se centra en la empresa “MardeHielo S.A.”, con el objetivo de explorar la implementación de herramientas que permitirá a la Inteligencia Artificial complementar el capital humano, en lugar de reemplazarlo. Surge el desarrollo de este estudio de caso, con la respectiva investigación, que radica en la necesidad de abordar la problemática sobre la implementación de herramientas de inteligencia artificial. Es una oportunidad tecnológica a una necesidad pura e imprescindible, esto se debe a que las organizaciones trabajan con numerosas cantidades de documentos, que necesitan de una eficiente gestión del conocimiento empresarial.

El presente estudio de caso, tiene como finalidad la implementación del uso de herramientas de inteligencia artificial en la gestión del conocimiento, para mejorar la transferencia y aplicación.

Este estudio se realizará en el Cantón Jaramijó, Provincia de Manabí, donde se desarrollará como la herramienta de inteligencia artificial puede integrarse en la gestión del conocimiento en el Departamento de Talento Humano de la empresa "MardeHielo S.A.", específicamente en el Área de Ventas.

Para ello se empleará una metodología con un enfoque mixto con el objetivo de observar y conocer la información que nos brindarán para obtener resultados, este estudio se divide en dos

fases: diseño y resultados donde las técnicas que se utilizarán serán entrevistas e encuestas a un grupo de 4 trabajadoras del Área de Ventas y la Gerente de la empresa "MardeHielo S.A." se buscará no solo comprender las percepciones de los trabajadores sobre las herramientas de Inteligencia Artificial, sino también la gestión del conocimiento empresarial al momento de proponer estrategias que integren esta tecnología de manera efectiva.

De manera integral el tema planteado, representado por los antecedentes investigativos, ofrecen un marco teórico y una revisión de estudios relevantes tanto a nivel internacional como nacional. Posteriormente, en la definición y justificación del caso de estudio vamos a contextualizar el problema central que es la implementación de herramientas de inteligencia artificial para un mejor manejo en la gestión del conocimiento y su importancia en el ámbito empresarial.

Los objetivos del estudio planteados delimitan el propósito y las metas específicas que se buscan alcanzar, mientras que el marco conceptual desarrolla las definiciones clave y conceptos relacionados con las variables de este estudio como es la inteligencia artificial y la gestión del conocimiento empresarial.

En otro punto el marco metodológico, se detallará en un enfoque mixto empleado, junto con las técnicas de recolección de datos, como entrevistas y encuestas que buscarán obtener información valiosa de los empleados de la empresa "MardeHielo S.A.".

Antecedentes investigativos.

La inteligencia artificial se ha convertido en una herramienta muy útil y clave para desarrollar las capacidades humanas, influyen claramente en la forma que se gestiona el conocimiento, para esto la innovación tecnológica al integrarse con la gestión del conocimiento permiten optimizar el uso de información, mejora la eficiencia y efectividad de los procesos, sin embargo ambas disciplinas, Inteligencia Artificial y Gestión del Conocimiento Empresarial trabajan en conjunto orientadas para fortalecer la toma de decisiones y fomentar una mayor competitividad y adaptación en el entorno empresarial.

Durante la revisión de diversos artículos, revistas relacionados con las variables del estudio se identificaron los siguiente:

A nivel internacional Rodríguez y colaboradores (2023), detallan en su estudio sobre el Impacto de la inteligencia artificial en la gestión organizacional en América Latina que como objetivo tiene que esta investigación llegue a describir cómo esta tecnología transforma los procesos y la gestión empresarial en el contexto latinoamericano, se utilizó la metodología cualitativa documental basados en la recopilación de información de diversas bases de datos bibliográficas y fuentes electrónicas recientes, con el desarrollo de tecnologías y aplicación en diferentes industrias para obtener buenos resultados al momento de integrar la inteligencia artificial, por cual las empresas mejorarán la eficiencia y en la toma de decisiones con herramientas dentro del área como el análisis de datos, la automatización de procesos y la personalización del servicio al cliente.

La conclusión planteada sobre la inteligencia artificial representa una evolución en la gestión organizacional, para detectar las oportunidades como desafíos, para que las empresas

adapten estos cambios tecnológicos para mantenerse competitivas en un entorno global en constante evolución.

A nivel nacional la autora Montenegro (2024), menciona en su estudio sobre Inteligencia Artificial como herramienta de Gestión en la mejora de procesos en las MIPYMES: caso ferretería ANGIE, donde el objetivo se analizó que la inteligencia artificial es una herramienta para optimizar la atención al cliente, la metodología en un enfoque mixto para recopilar datos cuantitativos y cualitativos a través de encuestas a una muestra representativa de clientes, para resaltar los resultados que el Comercial C&M está implementando medidas para gestionar la inteligencia artificial, lo que ha generado una aceptación positiva entre los usuarios externos y un ambiente propicio para su adopción, así mismo concluyó que la gerencia de la ferretería ANGIE está dispuesta a adoptar tecnologías que mejoren la gestión de inventario y la toma de decisiones, para generar la mejora continua y la eficiencia hacia los clientes.

La revista con el siguiente título, Inteligencia Artificial en el Desarrollo de Aplicaciones Móviles de Demera y colaboradores (2023), que tiene como objetivo observar que la inteligencia artificial es el desarrollo de aplicaciones móviles, destacando su papel en la gestión de grandes volúmenes de datos, guiándose en la metodología de revisión teórica que explora cómo la inteligencia artificial puede ampliar las capacidades de otras tecnologías, como el big data, en el desarrollo de aplicaciones móviles, dando como resultados los avances de la inteligencia artificial para impulsar o procesar grandes cantidades de datos con beneficios en diversas áreas.

La inteligencia artificial se consolida como una herramienta esencial para las próximas décadas, funcionando a través de algoritmos y técnicas como el aprendizaje profundo y el

aprendizaje automático, lo que permite simular la inteligencia humana en máquinas y mejorar la gestión del conocimiento.

Destacando el tema titulado Gestión del conocimiento empresarial en la Internet de las cosas en la Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información Medina y colaboradores (2021), que cuyo objetivo es analizar la importancia de la gestión del conocimiento y la implementación de herramientas tecnológicas en el ámbito empresarial, los resultados del estudio señalo que aunque el desarrollo inadecuado de estas tecnologías puede presentar riesgos, una implementación adecuada puede mejorar la productiva y competitiva de las organizaciones.

Este estudio es importante porque la gestión del conocimiento y el uso de herramientas tecnológicas en el entorno empresarial se debe adaptar a una dirección estratégica para que las competencias permitan a las empresas analizar y potenciar la capacidad para crear y transferir conocimiento.

Por otro lado la revista Gestión del conocimiento como herramienta estratégica en un entorno empresarial competitivo Díaz y colaboradores (2018), resalta la importancia de la gestión del conocimiento para generar valor agregado y ventajas competitivas en las organizaciones, que como objetivo es analizar que esta gestión puede influir en la creación de riqueza, identificando las dimensiones del conocimiento y las competencias que enfrentan las empresas para su implementación efectiva, como la metodología es el análisis de las barreras que enfrentan las (PYMES) para examinar la relación entre gestión del conocimiento e innovación proporcionando un marco teórico y recomendaciones prácticas para las organizaciones.

Que como resultados expresan que la gestión del conocimiento es crucial en el contexto de una economía abierta y un impacto significativo en las pequeñas y medianas empresas (PYMES), por tanto la innovación es un factor que se desarrolla organizadamente que como

conclusión, se establece que la capacidad de generar, aprovechar y transferir conocimiento es esencial para que las organizaciones no solo enfatizando la necesidad de superar las barreras existentes para lograr una gestión efectiva del conocimiento en un mercado en constante cambio.

Para el análisis de este artículo Gestión del Conocimiento y Competitividad Empresarial Alvivar y colaboradores (2024), menciona que el trabajo investigativo que se realizó en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de Ecuador, que como objetivo tiene detectar las estrategias para mejorar la gestión del conocimiento aprovechando de manera efectiva el conocimiento de ellos para realizar procesos de innovación, mejorando así toma de decisiones en entorno empresarial.

En este artículo la metodología es la revisión de literatura para conceptualizar la gestión del conocimiento, analizando diferentes perspectivas y definiciones de autores relevantes en el campo con el enfoque cuantitativo, que revelaron áreas críticas que requieren atención, tales como la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente, la cultura de innovación, que nos indica como conclusión que la gestión del conocimiento es fundamental para mejorar la competitividad empresarial.

Definición del caso de estudio.

Este estudio se centra en la implementación de herramientas de la inteligencia artificial (IA) en la gestión del conocimiento empresarial, que ha demostrado que estas tecnologías son poderosas para analizar, organizar y repartir información, pero para la implementación se ha planteado un desafío para mantener el equilibrio y la preservación del conocimiento tácito, que es esta basado en la experiencia individual. Este tipo de conocimiento es importante para la innovación y la toma de decisiones estratégicas, por lo que su desvalorización podría afectar la competitividad de la empresa.

El principal reto radica en encontrar un enfoque que permita aprovechar las capacidades de la Inteligencia Artificial sin despersonalizar los procesos y las habilidades individuales de los empleados, por tanto, la empresa busca optimizar la gestión del conocimiento, pero sin el riesgo de que los empleados perciban que está herramienta es una amenaza en lugar de una mejora complementaria para gestionar la información relacionada con la gestión de ventas y mejorar los productos en este ámbito.

Por tanto, este suceso involucra una búsqueda de estrategias para que esta herramienta "Inteligencia Artificial" complemente el valor humano, para mantener así el conocimiento de los empleados como parte fundamental en los procesos o en la toma de decisiones de la empresa "MardeHielo S.A." para implementar la Inteligencia Artificial sin despersonalizar la gestión del conocimiento que será un aspecto crítico en el éxito de esta transformación tecnológica.

MardeHielo S.A. es una empresa que se especializa en la producción y distribución de agua fría para fines de refrigeración, con la producción de hielo tanto para la fabricación de productos alimenticios como para la refrigeración industrial. Su operación es clave en la cadena de suministro de productos que requieren una adecuada conservación mediante bajas

temperaturas, por lo consiguiente la empresa se ha destacado por su eficiencia en la distribución de estos productos, pero en su búsqueda de innovación, ahora se enfrenta al reto de integrar tecnologías como la inteligencia artificial sin comprometer el conocimiento y la experiencia que han sido fundamentales para su éxito.

El problema de este estudio es que la implementación de herramientas tecnológicas como la inteligencia artificial (IA) en la gestión del conocimiento empresarial en el área de ventas de la empresa MardeHielo S.A. se enfrentan al desafío de las capacidades que ofrece la Inteligencia Artificial para mejorar el análisis y difusión de información sin afectar el conocimiento las habilidades individuales de los trabajadores.

La dificultad radica en encontrar un equilibrio entre la adopción de nuevas tecnologías y la preservación del capital humano, garantizando que la inteligencia artificial complemente de manera apropiada, el valor que aportan los empleados, especialmente en un entorno empresarial que depende de la experiencia y las relaciones personales para generar valor competitivo.

Este estudio plantea un desafío crítico al momento de integrar tecnologías avanzadas con la preservación del conocimiento y la experiencia acumulada por los empleados de la empresa que son importantes para la innovación de esta empresa al momento de tomar decisiones estratégicas.

El entorno empresarial está cada vez más competitivo, por lo tanto, la empresa MardeHielo S.A. busca aprovechar las capacidades de la inteligencia artificial para complementar y potenciar el talento humano, garantizando que la tecnología se convierta en un recurso de apoyo y no en un sustituto del capital humano.

Por lo consiguiente este estudio busca explorar y proponer estrategias para integrar herramientas de inteligencia artificial en la gestión del conocimiento, considerando las

preocupaciones de los empleados de la empresa, la implementación de estas estrategias fomenta un entorno de trabajo colaborativo, donde la tecnología y las personas coexistan y se fortalezcan mutuamente, para que la empresa se mantenga competitiva y sostenible en el mercado.

En base a estas consideraciones se plant las siguientes interrogantes que serán abordadas durante el desarrollo del estudio de caso:

- ¿Cuáles son las necesidades de la empresa MardeHielo S.A. que se evidencian a través de las prácticas actuales de gestión del conocimiento en el área de ventas?
- ¿De qué manera la inteligencia artificial puede contribuir a optimizar la gestión del conocimiento en el área de ventas de la empresa MardeHielo S.A.?
- ¿Qué estrategias puede adoptar la empresa MardeHielo S.A. para implementar una herramienta de inteligencia artificial que optimice la gestión del conocimiento empresarial?

Justificación del estudio.

En la actualidad la mayoría de empresas se enfrentan a retos relacionados con la inteligencia artificial que es una herramienta necesaria que se ha vuelto un tema transversal e importante que es necesario tratar, son los trabajadores o el personal los que constantemente manipulan la gestión del conocimiento empresarial, en este sentido, crea la necesidad por indagar acerca de este tema de sumo interés.

El presente estudio de caso se centra en la implementación de esta herramienta "Inteligencia Artificial" como un mecanismo para mejorar la gestión del conocimiento empresarial dentro de la empresa. Esta herramienta proporcionará la calidad de conocimiento para promover la capacitación del personal, lo que mejorará sin duda la productividad.

En un entorno empresarial altamente competitivo y regulado, la mejora continua es fundamental para mantener la sostenibilidad y el éxito de una organización, por lo tanto, la Inteligencia Artificial se presenta como un estándar o requisitos clave para fortalecer los procesos internos, para incluir la gestión del conocimiento en el área de ventas por lo tanto, MardeHielo S.A., empresa de producción y comercialización de hielo para la elaboración de productos alimenticios y para otros fines, mediante la implementación de esta herramienta Microsoft Copilot o Zoho People Zia AI. no solo garantizará la calidad de sus productos en el mercado, sino que también mejorará la gestión del conocimiento empresarial.

Al momento de analizar estas herramientas de Inteligencia Artificial, en la empresa MardeHielo S.A. se enfatiza en la importancia de la misma como estrategia efectiva que permitan aprovechar las capacidades sin generar resistencia en sus empleados ni comprometer su conocimiento explícito, esto no solo permitirá mejorar la eficiencia operativa dentro de la

empresa, sino también preservar la experiencia y habilidades individuales que han sido clave para el crecimiento.

Es relevante este estudio porque permitirá abordar una problemática existente, para ofrecer una solución que proporcionará la adopción de tecnologías emergentes, para gestionar eficazmente el conocimiento empresarial, garantizando que la Inteligencia Artificial se integre sin socavar el valor humano, especialmente en áreas sensibles como el Departamento de Talento Humano, área de ventas, donde las decisiones y la innovación dependen en gran medida de la interacción y experiencia personal.

El análisis de este estudio de caso es que la herramienta de Inteligencia Artificial es cada vez más importante en el entorno de las empresas modernas. En el caso de la empresa MardeHielo S.A., la misma radica en que, como una empresa que depende de la eficiencia en la distribución y producción de agua fría y hielo, la optimización de su gestión del conocimiento es crucial para mantenerse competitiva por lo que gran parte del éxito de la empresa se basa en el conocimiento tácito de sus empleados, es fundamental para garantizar que la Inteligencia Artificial, no sustituya este capital humano. Por tanto, este estudio es pertinente porque aborda un reto real que enfrenta la empresa en su transformación tecnológica.

Además, es factible para la empresa MardeHielo S.A. desarrollar esta herramienta en sus procesos, puesto que cuenta con empleados que tienen la disponibilidad y capacidad para adaptarse a estas nuevas tecnologías, así mismo porque se cuenta con los recursos necesarios.

En cuanto el Impacto social del estudio es considerable por el potencial de influir en las empresas para que implementen tecnologías avanzadas sin deshumanizar los procesos laborales. Al demostrar que es posible integrar esta herramienta sin desvalorizar el conocimiento tácito,

MardeHielo S.A. puede convertirse en un ejemplo de cómo las tecnologías pueden complementar, y no reemplazar, el trabajo humano, esto puede promover una transición más equitativa hacia el uso de Inteligencia Artificial en otros sectores industriales.

Objetivos del estudio del caso.

Objetivo General:

- Implementar la inteligencia artificial como herramienta para la gestión del conocimiento empresarial en la área de ventas en la empresa MardeHielo S.A.

Objetivo específico:

- Analizar las necesidades que enfrenta la empresa MardeHielo S.A. en términos de gestión del conocimiento en la área de ventas.
- Determinar las herramientas de inteligencia artificial más adecuadas para la gestión del conocimiento empresarial, considerando las necesidades específicas de la empresa MardeHielo S.A.
- Presentar una propuesta de implementar una herramienta de inteligencia artificial para la gestión del conocimiento empresarial.

Marco conceptual.

El estudio de caso analiza la implementación de la inteligencia artificial, en la gestión del conocimiento empresarial en MardeHielo S.A., una empresa dedicada a la producción y distribución de agua fría para refrigeración y hielo, su uso para productos alimenticios y otros fines. Implementar la Inteligencia Artificial como una herramienta que potencie las capacidades del capital humano sin desvalorizar el conocimiento tácito de los empleados.

Esta investigación busca identificar los desafíos para que las oportunidades que ofrecen estas herramientas de inteligencia artificial, como Microsoft Copilot, Zoho y People Zia AI.

Microsoft Copilot es un asistente de las herramientas tecnológicas como lo es la inteligencia artificial, está diseñado para mejorar y simplificar los flujos de trabajo en las organizaciones también ayuda a crear contenido, analizar tareas y más como la redacción de documentos en Excel, la generación de presentaciones en PowerPoint para la mejorar la toma de decisiones (Valero, 2024).

Por su parte, **Zoho People Zia AI** es un asistente inteligente dentro del sistema de gestión de recursos humanos de Zoho, que ayuda a optimizar procesos como el seguimiento del rendimiento, la gestión de permisos, el análisis de datos de Talento Humano y la mejora de la experiencia del empleado mediante respuestas personalizadas y análisis predictivos (Zoho Corporation, 2023).

Ambas herramientas representan una oportunidad significativa para fortalecer la gestión del conocimiento, especialmente en áreas claves para explorar las percepciones y reacciones de los empleados frente a estas tecnologías, además se pretende proponer estrategias que permitan una implementación efectiva.

El presente estudio de caso tiene como finalidad realizar un análisis exhaustivo sobre la implementación de herramientas de inteligencia artificial en la gestión del conocimiento empresarial en la empresa MardeHielo S.A. Este enfoque proporciona una comprensión profunda del fenómeno en su contexto natural y social, permitiendo identificar las percepciones, actitudes y experiencias de los empleados respecto a la integración de estas tecnologías. El objetivo principal es garantizar que la adopción de la inteligencia artificial contribuya a potenciar las capacidades del capital humano sin desvalorizar el valor del conocimiento tácito ni sustituir las habilidades y competencias individuales que sustentan la innovación y la toma de decisiones estratégicas en la organización.

De esta manera, se pretende evitar la percepción de amenaza o resistencia por parte del personal, asegurando que esta implementación fortalezca los procesos laborales sin desvalorizar los conocimientos y habilidades tradicionales. El propósito reside en lograr una transformación tecnológica que sea inclusiva, sustentable y alineada con los objetivos de sostenibilidad y competitividad de la empresa MardeHielo S.A., preservando el capital humano como elemento central del desarrollo organizacional.

La Inteligencia Artificial.

La inteligencia artificial es una tecnología que permite presentar capacidades similares a las de los seres humanos, para la creatividad en sus generalidades se sustentan en un marco conceptual compuesto por diversos aspectos, por consiguiente, la inteligencia artificial se caracteriza como una variable destacada que puede analizarse a partir de las siguientes categorías.

Definición de la Inteligencia Artificial.

Los seminarios, intento simplificar el tema definiendo la IA como «la habilidad de los ordenadores para hacer actividades que normalmente requieren inteligencia humana». Pero, para brindar una definición más detallada, podríamos decir que la IA es la capacidad de las máquinas para usar algoritmos, aprender de los datos y utilizar lo aprendido en la toma de decisiones tal y como lo haría un ser humano. Sin embargo, a diferencia de las personas, los dispositivos basados en IA no necesitan descansar y pueden analizar grandes volúmenes de información a la vez. Asimismo, la proporción de errores es significativamente menor en las máquinas que realizan las mismas tareas que sus contrapartes humanas. (Rouhiainen, 2018, p. 17)

De acuerdo a lo mencionado se evidencia que la Inteligencia Artificial está conformada por herramientas las cuales permiten ayudar a solucionar problemas, así mismo realizar actividades con metodología distinta como lo es lo digital, para requerir el uso de estas herramientas digitales hay que tener la capacidad de tomar buenas decisiones dentro de las tareas programadas.

Definición de la Inteligencia Artificial en el ámbito empresarial.

El uso de la Inteligencia Artificial viene revolucionando diversos ámbitos en la sociedad. En el campo empresarial, en especial la selección de personal, viene planteando una serie de retos jurídicos a las empresas a pesar de sus potenciales beneficios. Este artículo se propone identificar las implicaciones jurídicas de las decisiones tomadas por los Sistemas de Seguimiento de Candidatos. Para su finalidad, se analizó los usos de la IA y su aplicación en la selección de personal, basado en el análisis jurídico de la Ley de Protección de Datos Personales y los Principios rectores establecidos en dicha norma. En

suma, este artículo ofrece una visión general de las implicaciones jurídicas respecto al uso de la IA en la selección de personal y destaca la necesidad de una norma que regule su uso a fin de garantizar medidas legales de protección adecuadas. (Ramos, 2023, p. 80).

En lo expresado por el autor el ámbito va evolucionando en diversas etapas como la empresarial que hace uso de las tecnologías de información para que las actividades que realizan día a día obtengan beneficios al momento de implementar la inteligencia artificial, para obtener el intercambio de información en la comunicación mediante el internet interaccionando con colaboradores del mismo o en diferentes ámbitos que destaca a la tecnología, ayudando a obtener datos relevantes y apropiados al momentos de necesitarlos para evitar los riesgos que se den en un futuro.

Gestión del Conocimiento Empresarial.

Se detalla como conjunto de actividades y procesos con el objetivo de facilitar la creación, organización de información dentro de las organizaciones, facilitando la comunicación entre los clientes y funcionarios dentro de ella.

Gessi y colaboradores (2017), definen que la sociedad del conocimiento es más exigente e informada, es de suma importancia que las organizaciones públicas también entran en este nuevo contexto, la gestión y la prestación de servicios a los ciudadanos, teniendo como premisa el uso de la gestión del conocimiento en los procesos internos y externos. Es esencial que las organizaciones estar preparados para seguir de forma rápida y dinámicamente los cambios y las tendencias sociales, tecnológicas y económicas del entorno en el que se insertan (p. 3).

De acuerdo a los autores el conocimiento se caracteriza por permitir la planificación, organización, dirección y control de recursos de una organización, es decir que gracias a ello se

pueden realizar actividades que requiera la empresa de la manera más óptima, consigo la eficiencia a los trabajadores y los procesos que se ejecutan.

Beneficios para aplicar la gestión del conocimiento en una empresa.

- **Facilita el acceso a la información:** Una gestión del conocimiento exitosa implica que tanto tus colaboradores como clientes puedan acceder rápidamente a la información en cualquier momento y lugar. Si tus consumidores tienen que pasar horas en tu página web para encontrar las respuestas a sus preguntas, o tus funcionarios no tienen idea de dónde localizar documentos clave del negocio, es hora de hacer cambios.
- **Estimula la divulgación de información:** Otro aspecto fundamental de la gestión del conocimiento es que este pueda compartirse fácilmente entre todos los miembros que conforman tu comunidad. Cuando la información es libre y se puede divulgar sin dificultad, estimula la creación de nuevos conocimientos y mejora la experiencia para colaboradores y clientes, pues todos pueden obtener en menos tiempo y con un menor esfuerzo los datos que necesitan para lograr sus objetivos.
- **Desarrolla una base para la creación de nuevos conocimientos:** Para que el sistema de gestión del conocimiento funcione, todos los colaboradores se deben involucrar y participar de los procesos de creación, adaptación y divulgación de la información. Es la única manera en que las herramientas que forman parte de este sistema, como el centro de ayuda, se nutran continuamente con nuevos conocimientos.

Técnicas para gestionar el conocimiento empresarial.

- **Formación interna:** La primera no puede ser otra que la formación interna, que consiste en ofrecer cursos a los empleados para que amplíen sus conocimientos sobre una

determinada materia. Es una excelente manera de proporcionar información objetiva y útil para la compañía.

- **Trabajo en equipo:** La formación puede otorgar conocimiento explícito, que es todo aquel que puede formalizarse sin problema en documentos y se compone de datos objetivos. Sin embargo, ya se mencionaba antes que hay cosas que dependen de las experiencias de los propios empleados; se trata de aspectos más subjetivos que se engloban dentro del denominado conocimiento tácito.
- **Crear una inteligencia competitiva:** El conocimiento de los procesos internos es muy útil, pero no hay que olvidar que una empresa tiene que competir con otras compañías del mismo sector. Por eso, la inteligencia competitiva puede definirse como el análisis del ámbito en el que se opera, de los competidores y de los productos que hay en el mercado. De esta manera pueden identificarse oportunidades y áreas de mejora que ayudarán a crear una estrategia más eficiente.
- **Rotación de personal:** Una excelente manera de lograr que los empleados tengan un conocimiento global de la empresa es que vayan pasando por distintos departamentos. Así aprenden de los jefes de cada uno de ellos y pueden adquirir esta experiencia en primera persona, siendo esta una de las mejores fórmulas para aprender una habilidad.
- **Mentoring:** Es la última técnica que va a proponerse, consistente en asignar un mentor a una persona, que se correspondería con una especie de tutor. Este mentor le guiará en su aprendizaje organizacional y se encargará personalmente de que aquella adquiriera los conocimientos demandados. Esta técnica es especialmente recomendable cuando se pretende dar a un empleado un puesto de responsabilidad.

Marco metodológico.

El estudio que se va a desarrollar es de tipo mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos con un enfoque descriptivo-exploratorio. Esto se debe a que el objetivo es analizar cómo la inteligencia artificial, puede integrarse en la gestión del conocimiento empresarial en la empresa MardeHielo S.A. sin desvalorizar el conocimiento explícito y las habilidades individuales de los empleados.

Métodos.

Análisis - Síntesis:

El método de análisis será utilizado durante el desarrollo de la investigación para conocer de manera pormenorizada las cualidades y componentes de las variables de estudio de la investigación. La síntesis permitirá sintetizar y generar las teorías y estudios anteriores para analizarlos y construir nuevos conocimientos.

Análisis documental -bibliográfico:

La revisión bibliográfica se emplea en la investigación que consiste en recopilar y analizar estudios, documentos y fuentes bibliográficas previas relacionadas con el tema de estudio, para que este enfoque permita obtener una comprensión más profunda de tratamiento que ha recibido como objetivo el estudio a lo largo del tiempo.

El análisis documental- bibliográfico fundamenta y contextualiza la investigación para permitir al investigador conocer el estado del arte y las perspectivas existentes sobre el tema en cuestión.

- **Inductivo:** Permite generar conclusiones específicas basadas en la observación directa de los empleados en la empresa MardeHielo S.A. esto es importante para identificar las preocupaciones, necesidades y expectativas reales en el contexto específico de la empresa.
- **Deductivo:** Se utiliza para aplicar teorías generales ya validadas sobre la Inteligencia Artificial y la Gestión del Conocimiento Empresarial a la realidad concreta de la empresa MardeHielo S.A. ayudará a establecer un marco de referencia teórico que oriente la implementación de estrategias.

Técnicas.

Entrevista-Encuestas:

- **Justificación:** La entrevista y las encuestas permiten obtener datos cualitativos claves sobre cómo los empleados perciben la Inteligencia Artificial y la Gestión del Conocimiento Empresarial de cómo creen que afectará su trabajo, así como identificar las preocupaciones sobre la preservación del conocimiento explícito de cada uno.
- **Participantes:** El Responsable del Departamento de Talento Humano de la empresa MardeHielo S.A. y sus trabajadoras del área de ventas.

Instrumentos:

- **Entrevista y encuestas:** Se va hacer una guía con preguntas abiertas, cerradas para que les ayude a las trabajadoras a expresar sus inquietudes sobre el uso de herramientas de Inteligencia Artificial en la Gestión del Conocimiento Empresarial.

La población de este estudio está conformada por 4 trabajadoras que forman parte del área de ventas de la empresa MardeHielo S.A. estas participantes fueron seleccionadas con el propósito de conocer sus perspectivas y experiencias respecto al uso de la inteligencia artificial en la gestión del conocimiento empresarial dentro de la organización., para esto su participación es fundamental para entender cómo se maneja actualmente el conocimiento en el área de ventas y cuáles son las oportunidades y desafíos en la implementación de nuevas herramientas tecnológicas.

Adicionalmente, se realizará una entrevista con la persona encargada del Departamento de Talento Humano, este diálogo busca obtener información complementaria, más detallada y específica, que permita enriquecer los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a las trabajadoras del área de ventas. Esta información facilitará un análisis integral y contextualizado sobre la gestión del conocimiento y el potencial uso de herramientas de inteligencia artificial en la empresa, para fundamentar propuestas efectivas y ajustadas a las necesidades reales del personal y de la empresa.

Resultados obtenidos.

En esta parte del estudio se presentan los resultados obtenidos luego de aplicar dos instrumentos importantes, la entrevista y la encuesta, por el cual fueron útiles para conocer de forma más clara cómo se maneja actualmente la gestión del conocimiento dentro del área y también para ver si hay apertura para implementar el uso de herramientas tecnológicas.

Resultados de la entrevista

Gracias a la entrevista, se pudo analizar la opinión de la Gerente del departamento de cómo comparten la información entre sí, cómo la guardan y qué tanto aprovechan ese conocimiento en el trabajo diario, también sobre qué tanto usan la tecnología, si conocen herramientas de automatización, y qué tan dispuestos están de aprender algo nuevo que les facilite sus tareas.

En cuanto a la observación directa, se pudo notar cómo el personal gestiona la información en el día a día. Por ejemplo, usan muchas hojas de Excel, correos electrónicos y reuniones para pasar datos o resolver problemas, por lo consiguiente se vio que no hay un sistema digital bien organizado para guardar el conocimiento de forma ordenada.

Resultados de la encuesta

La encuesta tiene como propósito recopilar información sobre las actitudes y expectativas de las trabajadoras del área frente a la implementación de herramientas de inteligencia artificial en la gestión del conocimiento. A través de esta técnica, se busca identificar su percepción y los principales factores que influyen en su aceptación, información esencial para diseñar estrategias de implementación que garanticen una adecuada adopción dentro de la organización.

TRIANGULACIÓN – ENTREVISTA

PREGUNTAS	PARTICIPANTE 1	PARTICIPANTE 2 CITA	CRITERIO
<p>1. ¿Cómo describiría usted el proceso actual de gestión del conocimiento en el área?</p>	<p>Bueno, la gestión administrativa en lo que es el área dentro de la empresa MardeHielo, yo la considero que está dentro de los parámetros organizados. El proceso de administración está bien consolidado, porque los resultados siempre se planifican y se administran mensualmente.</p>	<p>Maza y colaboradores (2020), señalan que la gestión del conocimiento en las empresas debe ser sistemática, orientada a la organización del conocimiento para la innovación, y fundamentada en procesos planeados que generan valor constante</p>	<p>El participante 1 y la cita resaltan que la organización y la planificación son fundamentales para la gestión del conocimiento, no obstante, ninguno describe de forma clara cómo se lleva a cabo este proceso en su área.</p>
<p>2. ¿Como se gestiona actualmente el conocimiento entre los colaboradores del área de ventas?</p>	<p>Bueno, se hace manualmente y de herramientas tecnológicas se lo hace mediante el sistema y se compara en cuadros Excel.</p>	<p>Payró-Campos y Fuentes Vasconcelos (2021), señala que muchas empresas gestionan el conocimiento de manera informal, apoyándose en sistemas sencillos y registros manuales.</p>	<p>El participante explica que la gestión del conocimiento en el área se realiza principalmente de forma manual y mediante sistemas sencillos por lo tanto la cita señala que muchas empresas gestionan el conocimiento de manera informal, apoyándose en herramientas básicas y registros manuales.</p>

<p>3. ¿Cuán efectivo es el proceso de gestión de conocimiento empresarial dentro del área?</p>	<p>Lo considero efectivo porque no solamente se basa en la información que da el sistema. La información se alimenta del sistema que también es comparada con lo que se hace manualmente, entonces considero que es válida porque hay dos filtros, claro si hubiera lo de la inteligencia artificial fuera mucho mejor.</p>	<p>Escorcía, J., & Barros, D. (2020) nos menciona que la gestión del conocimiento es un proceso que adquiere gran relevancia caracterizándose por la identificación, creación, distribución y medición continua del conocimiento en las organizaciones.</p>	<p>Los 2 coinciden en que el proceso de gestión del conocimiento se basa en la organización y en el uso combinado de sistemas y métodos manuales, pero también reconocen que podría mejorar si se incorporaran herramientas como la inteligencia artificial, para no quedarse estancados y avanzar más en el área.</p>
<p>4. ¿De qué manera considera usted que la gestión del conocimiento empresarial dentro del área de ventas de la empresa?</p>	<p>Bueno, aquí yo considero que este conocimiento sí influye porque la persona que está dentro del área administrativo tiene conocimiento, tiene herramientas que son comparativos y ayuda a manejar bien el sistema de las ventas vs las cuentas por cobrar.</p>	<p>Céspedes-Pulido, S. y Salas-Canales, H. J. (2023), nos indica que la gestión del conocimiento fortalece el desempeño organizacional al compartir habilidades y saberes entre departamentos, mejorando la coordinación y los resultados del equipo de ventas.</p>	<p>El entrevistado 1 y la cita referente mencionan que frecuentemente surgen problemas en el área de ventas, pero que el personal administrativo, por su experiencia y manejo de herramientas, suele ayudar a solucionarlos</p>

<p>5. ¿Cuáles serían los desafíos si se implementara un nuevo sistema tecnológico en el área?</p>	<p>Bueno, siempre hay algo que aprender, entonces cualquier tecnología que ayude a facilitar o a hacer más válida estas informaciones para que haya menos margen de errores es bueno ósea, si hay nuevas herramientas que se pueden implementar bienvenida sea.</p>	<p>López-Pérez (2023), destaca que la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en las empresas ecuatorianas ha presentado desafíos como la resistencia al cambio, la necesidad de capacitación especializada y la adaptación de procesos internos, aspectos que también son relevantes al considerar la adopción de nuevos sistemas tecnológicos en áreas como ventas.</p>	<p>El participante nos da a conocer una actitud positiva al momento de implementar nuevas herramientas tecnológicas, considerando que facilite el trabajo y reduzca errores, por lo tanto, refleja la necesidad de capacitación y la adaptación de los procesos.</p>
<p>6. ¿Conoce usted sobre la existencia de herramientas que utilizan la inteligencia artificial?</p>	<p>Sí, tengo conocimiento, pero todavía no lo hemos aplicado en la gestión administrativa de la empresa.</p>	<p>Según Chávez (2021), muchas PYMES conocen el potencial de la inteligencia artificial para optimizar la gestión administrativa, pero todavía enfrentan barreras como falta de implementación efectiva.</p>	<p>Ambos conocen el uso de herramientas tecnológicas básicas y aplicaciones para comunicarse, pero, aunque uno dice estar al tanto de la inteligencia artificial, ninguno ha implementado aún este tipo de herramientas en la gestión administrativa.</p>

<p>7. ¿Conoce sobre herramientas como Microsoft Copilot, Zoho People Zia AI?</p>	<p>No la hemos usado todavía, pero como le dije anteriormente si se implementará bienvenido sea.</p>	<p>Galarza (2023), nos destaca que la adopción de tecnologías en las PYMEs está influenciada por la apertura al cambio y la capacitación.</p>	<p>Ambos muestran apertura hacia el uso de nuevas herramientas como Microsoft Copilot o Zoho People Zia AI, aunque admiten que aún no las han utilizado.</p>
<p>8. ¿Considera usted que la inteligencia artificial puede ser una herramienta clave para mejorar la gestión del conocimiento en el área de ventas?</p>	<p>Tengo entendido que lo que es la Inteligencia Artificial vendría a simplificar el proceso de la gestión administrativa o de ventas entonces, pienso que sí podría ser una buena herramienta clave para tener un mejor desempeño.</p>	<p>Rodríguez y colaboradores (2023), Nos menciona que: “La inteligencia artificial se ha consolidado como una herramienta clave dentro de la gestión organizacional, ya que impulsa procesos de adaptación y reestructuración en las organizaciones, para permitir y optimizar la planificación y ejecución de actividades, lo cual puede ser aplicado eficazmente al área de ventas para mejorar el rendimiento y la toma de decisiones”</p>	<p>Los participantes creen que la inteligencia artificial puede ser una herramienta clave para mejorar la gestión del conocimiento en el área de ventas, ya que facilitaría y simplificaría los procesos administrativos.</p>

<p>9. ¿Cree usted que la implementación de herramientas de inteligencia artificial podría mejorar la forma en que se gestiona y comparte el conocimiento entre los empleados del área de ventas?</p>	<p>Sí, sí, sí pienso que claro puede mejorar mucho porque podría unificar ciertos procesos al momento que se comparte.</p>	<p>Rivero y colaboradores (2025), destacan que la implementación de herramientas de inteligencia artificial puede mejorar significativamente la gestión y el intercambio de conocimiento entre los empleados en áreas como ventas. Señalan que la IA facilita la innovación empresarial al optimizar procesos internos, promover la colaboración entre los colaboradores y permitir una mejor comunicación y acceso a la información relevante. Estos factores contribuyen a una mayor eficiencia y productividad dentro de las organizaciones, especialmente en pequeñas y medianas empresas.</p>	<p>El participante está convencido de que la inteligencia artificial puede mejorar la gestión y el intercambio de conocimiento en el área de ventas, al unificar procesos y facilitar la comunicación esto coincide con la cita, que señala que la IA optimiza los procesos, fomenta la colaboración y mejora el acceso a la información.</p>
<p>10. ¿Qué tareas específicas le gustaría mejorar con la ayuda de la inteligencia artificial en su rutina laboral?</p>	<p>Bueno, hay una parte que sí nos gustaría que nos ayudara es en los cuadros comparativos ósea que haya menos margen de error en las ventas y en las cuentas por cobrar</p>	<p>Bravo y colaboradores (2024), destaca que la implementación de inteligencia artificial en las organizaciones permite la automatización de tareas repetitivas y propensas a errores, como la elaboración de cuadros comparativos y la gestión de cuentas por cobrar. Esto no solo reduce el margen de error humano, sino que también mejora la eficiencia operativa y permite que</p>	<p>El participante y la cita están de acuerdo en que la inteligencia artificial puede ayudar a mejorar tareas como los cuadros comparativos y la gestión de cuentas por cobrar, ya que al automatizar estos procesos se reducen los errores y se trabaja de forma más eficiente.</p>

		<p>el personal se enfoque en actividades de mayor valor estratégico.</p>	
<p>11. ¿Qué beneficios espera usted de una herramienta de inteligencia artificial en su rutina laboral?</p>	<p>Que simplifique el trabajo pero que no lo sustituya porque yo creo que ayudaría bien a simplificar el tiempo y sería como yo lo expliqué, habría menos margen de error en la información</p>	<p>Espinoza (2024), nos cuenta que sostiene que la inteligencia artificial actúa como un complemento esencial en los procesos administrativos, ya que simplifica tareas rutinarias y reduce el margen de error en la gestión de la información sin reemplazar la intervención humana. Esta combinación de eficiencia tecnológica y supervisión profesional asegura una mejora significativa en la productividad y precisión dentro de la rutina laboral.</p>	<p>El participante espera que la inteligencia artificial ayude a simplificar su trabajo y reducir errores, pero sin reemplazar la labor humana, esto coincide con la cita, que señala que la IA funciona como un apoyo que automatiza tareas rutinarias y mejora la precisión</p>

<p>12. ¿Está de acuerdo con implementar este tipo de herramientas para mejorar los procesos dentro de la empresa?</p>	<p>Claro, si es para ayudar y mejorar el proceso dentro del área si estamos dispuestos en implementar o adquirir nuevas herramientas para simplificar el tiempo y bueno hacerlo de una mejor manera.</p>	<p>Ramírez (2023), afirman que la adopción de tecnologías inteligentes permite automatizar procesos y mejorar la eficiencia operativa.</p>	<p>El participante está de acuerdo con implementar nuevas herramientas porque ayudarían a mejorar y simplificar los procesos en el área, lo que coincide con la idea de la cita, que señala que las tecnologías inteligentes automatizan tareas y aumentan la eficiencia operativa.</p>
<p>13 ¿Considera usted que se requiere capacitación previa para implementar herramientas de la inteligencia artificial en la empresa?</p>	<p>Sí, claro por supuesto debe haber alguna asistencia o control de manejo para poder adquirir nuevas tecnologías que ayuden a la empresa.</p>	<p>Medina y colaboradores (2022), indican que la transformación digital en las empresas requiere la capacitación del personal para adaptarse a nuevas tecnologías.</p>	<p>El participante y la cita coinciden en que sí es necesaria una capacitación previa para poder implementar herramientas de inteligencia artificial en la empresa, ya que el personal debe estar preparado para adaptarse y manejar correctamente las nuevas tecnologías.</p>

Resultados obtenidos en encuesta

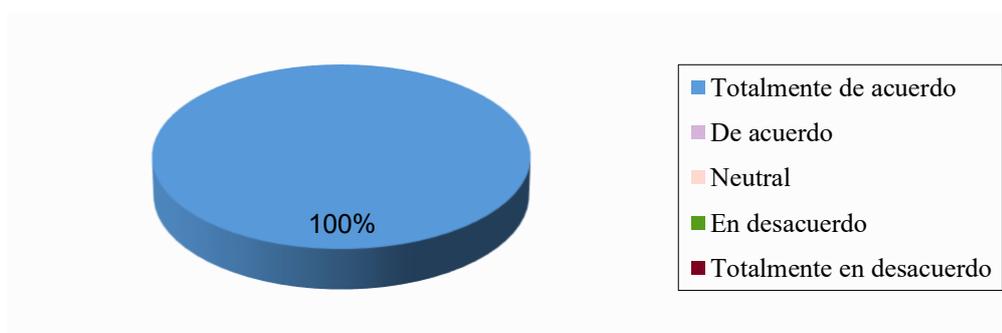
Tabla 1.

¿Está familiarizado/a con el concepto de gestión del conocimiento dentro de una organización?

Escala	Participantes	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	100%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Nota. Esta tabla muestra la distribución de los participantes sobre su conocimiento del concepto de gestión del conocimiento dentro de la organización.

Figura 1



Nota. Concepto de gestión del conocimiento.

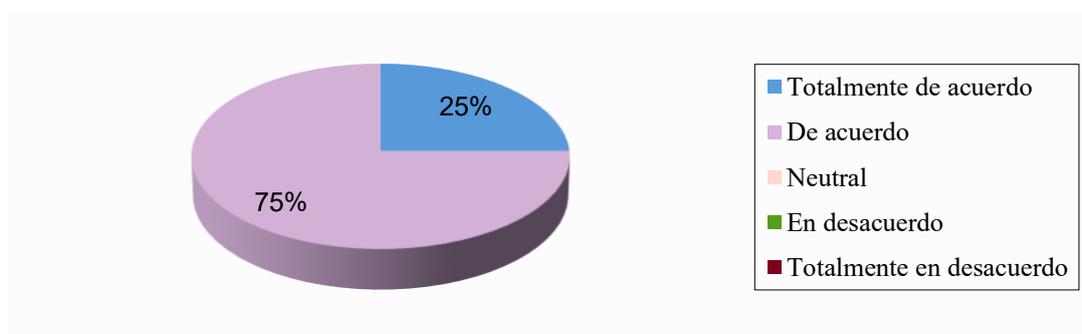
El 100% de los encuestados estuvo de acuerdo con la afirmación, mostrando un buen nivel adaptable al tema, aunque sin llegar a un “totalmente de acuerdo” por otro lado no hubo respuestas neutrales ni negativas, lo que nos señaló que todos tienen una base clara del concepto, representando una oportunidad para reforzarlo aún más en la empresa.

Tabla 2.

¿Considera importante que exista un sistema que permita guardar el conocimiento generado por los trabajadores?

Escala	Participantes	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	25%
De acuerdo	3	75%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Nota. Los participantes consideran importante un sistema para guardar el conocimiento generado por los trabajadores.

Figura 2

Nota. Importancia.

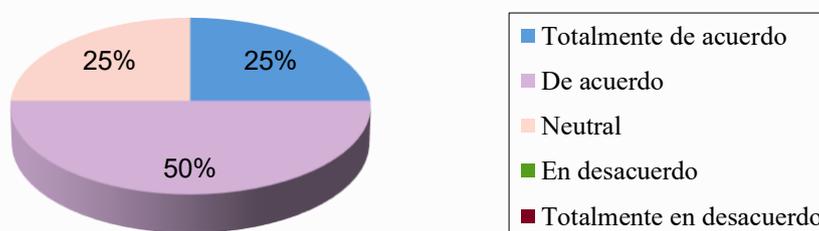
El 75% de los encuestados está de acuerdo y el 25% totalmente de acuerdo en que es importante contar con un sistema para almacenar el conocimiento generado, lo que indica que hay una percepción positiva sobre la necesidad de preservar y reutilizar el conocimiento en la empresa, sin respuestas neutrales ni negativas.

Tabla 3.

¿Considera que la gestión del conocimiento influye de forma positiva en cómo se comparte y utiliza la información dentro del área?

Escala	Participantes	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	25%
De acuerdo	2	50%
Neutral	1	25%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Nota. Esta tabla muestra como si influye de forma positiva al momento de compartir información.

Figura 3

Nota. Colaboración compartida.

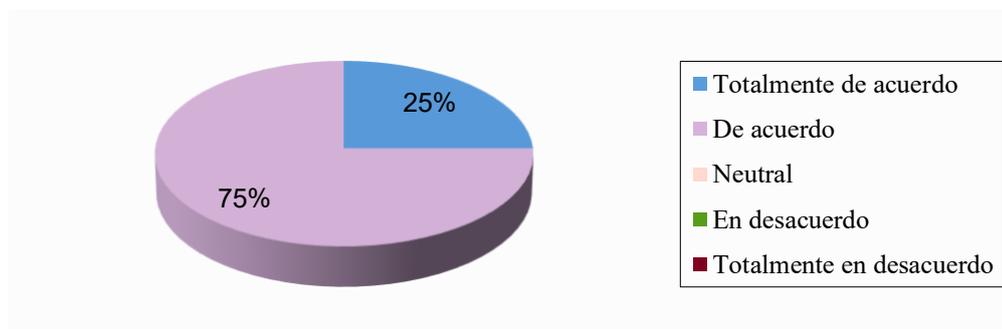
El 50% considera que la gestión del conocimiento impacta positivamente en el uso y compartición de información, un 25% está totalmente convencido y un 25% se mantiene neutral, posiblemente por desconocimiento o falta de experiencia, estos resultados muestran una información favorable, destacando la necesidad de fortalecer la comprensión y aplicación práctica en el área de trabajo.

Tabla 4.

¿Le gustaría recibir capacitaciones sobre cómo gestionar y compartir mejor el conocimiento en su área?

Escala	Participantes	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	25%
De acuerdo	3	75%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Toral	4	100%

Nota. La tabla muestra que todos los participantes están de acuerdo en recibir capacitaciones para gestionar y compartir mejor el conocimiento en su área.

Figura 4

Nota. Capacitaciones.

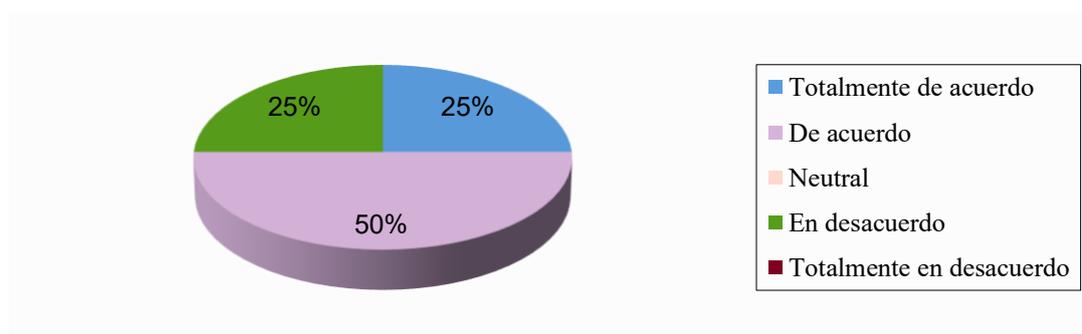
El 75% de los encuestados mostró interés en recibir capacitación sobre la gestión del conocimiento y el 25% expresó un entusiasmo total, dando a conocer que los trabajadores están dispuestos a aprender nuevas herramientas para compartir información de forma más eficiente, beneficiando así su área de trabajo.

Tabla 5.

¿Está usted familiarizado/a con el uso de herramientas de inteligencia artificial en su entorno laboral?

Escala	Participantes	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	25%
De acuerdo	2	50%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	1	25%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Nota. La tabla indica que la mayoría de los participantes están familiarizados con el uso de herramientas de inteligencia artificial en su trabajo.

Figura 5

Nota. El uso de herramientas.

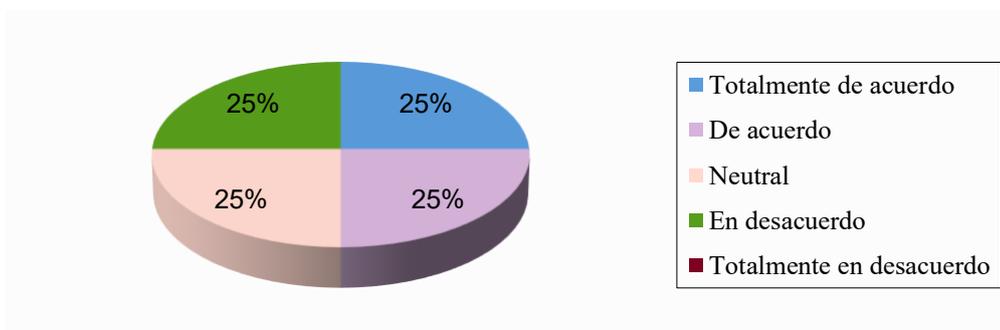
El 50% de los encuestados indicó que está de acuerdo y el 25% totalmente de acuerdo en estar familiarizado con herramientas de Inteligencia Artificial, mientras que un 25% está en desacuerdo, mostrando una percepción mixta, esto da la necesidad de reforzar la capacitación en Inteligencia Artificial para lograr una integración más equitativa y efectiva en el área de trabajo.

Tabla 6.

¿Considera que conoce lo básico sobre herramientas de inteligencia artificial para utilizarla en sus labores diarias?

Escala	Participantes	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	25%
De acuerdo	1	25%
Neutral	1	25%
En desacuerdo	1	25%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Nota. Aquí nos da a conocer en esta tabla como las trabajadoras se familiarizan sobre sus conocimientos acerca de la inteligencia artificial y su capacidad para utilizarla en el trabajo.

Figura 6

Nota. Conocimiento aplicado sobre inteligencia artificial en el entorno laboral.

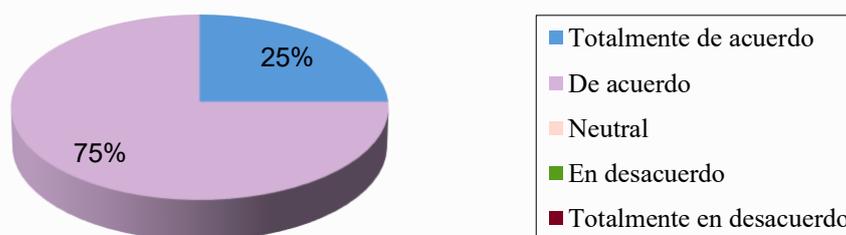
Los datos reflejan un 25% que se sienten completamente seguro de tener los conocimientos para aplicar herramientas con Inteligencia Artificial en el área de trabajo, otro 25% está de acuerdo, un 25% se mantiene neutral y el 25% restante cree no tener los conocimientos suficientes, por lo tanto, se muestra la necesidad de capacitar al personal para nivelar habilidades y fomentar el uso adecuado de herramientas el ámbito laboral.

Tabla 7.

¿Se sentiría cómodo/a utilizando nuevas tecnologías o herramientas en su área de trabajo si recibiera la capacitación adecuada?

Escala	Participantes	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	25%
De acuerdo	3	75%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Nota. Esta tabla muestra la disposición de los participantes a utilizar nuevas tecnologías en su trabajo, siempre que reciban la capacitación adecuada.

Figura 7

Nota. Apertura al uso de tecnologías con capacitación..

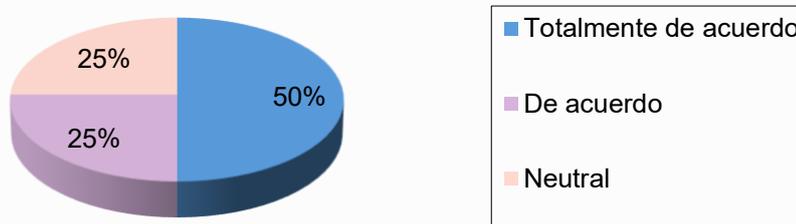
Los datos revelan que un 25% se siente totalmente cómodo usando nuevas tecnologías en el trabajo y un 75% está de acuerdo, reflejando apertura a adoptarlas siempre que haya capacitación adecuada, lo que destaca la importancia de brindar formación para su correcta integración y uso.

Tabla 8.

¿Está usted de acuerdo en que le gustaría recibir más apoyo tecnológico para mejorar su rendimiento en su área de trabajo?

Escala	Participantes	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	50%
De acuerdo	1	25%
Neutral	1	25%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Nota. Esta tabla refleja la opinión de los participantes sobre la necesidad de mayor apoyo tecnológico para mejorar su desempeño laboral.

Figura 8

Nota. Interés en apoyo tecnológico laboral.

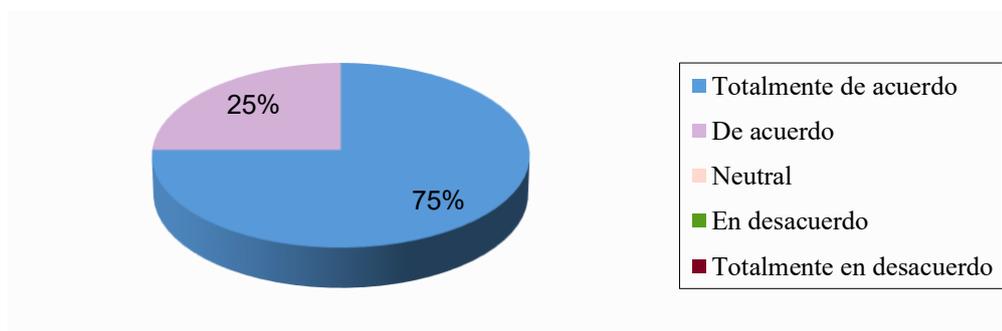
Estos resultados obtenidos indican que existe un interés significativo en recibir apoyo tecnológico para mejorar el desempeño laboral con un 50% de los participantes indicaron estar totalmente de acuerdo con esta necesidad, mientras que un 25% expresó su conformidad por otro lado, un 25% adoptó una postura neutral, lo que puede reflejar falta de opinión o incertidumbre sobre el tema, por lo tanto estos datos reflejan que la mayoría reconoce la importancia del respaldo tecnológico para optimizar su trabajo.

Tabla 9.

¿Está usted de acuerdo con que las herramientas tecnológicas deben ser utilizadas para mejorar su productividad y facilitar sus tareas diarias?

Escala	Participantes	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	75%
De acuerdo	1	25%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Nota. Esta tabla muestra la percepción de los participantes sobre el uso de herramientas tecnológicas como medio para mejorar la productividad y facilitar las tareas diarias.

Figura 9

Nota. Tecnología para optimizar el trabajo

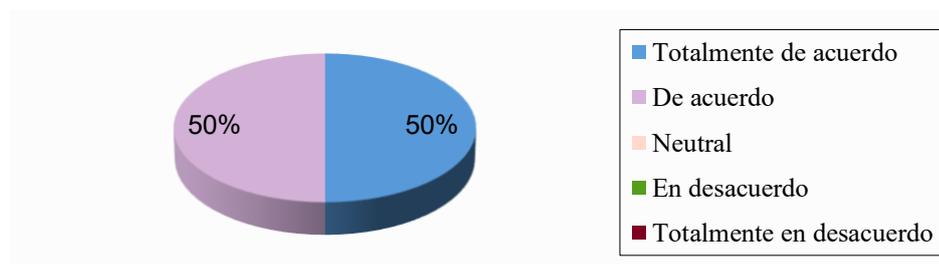
Los resultados muestran que la mayoría de los participantes valora el uso de herramientas tecnológicas como un medio para aumentar la productividad y simplificar las tareas diarias en concreto, un 75% manifestó estar completamente de acuerdo, mientras que un 25% expresó estar de acuerdo, por lo consiguiente se refleja una clara aceptación y disposición hacia la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten el trabajo y mejoren el rendimiento en sus tareas.

Tabla 10.

¿Cree que la tecnología debería complementar y no reemplazar, el trabajo humano?

Escala	Participantes	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	50%
De acuerdo	2	50%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Nota. Esta tabla presenta la opinión de los participantes sobre el rol complementario de la tecnología frente al trabajo humano.

Figura 10

Nota. Tecnología como apoyo humano.

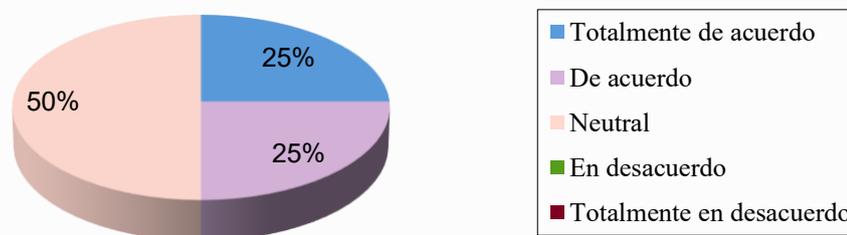
Los datos obtenidos dan una opinión unánime sobre el papel de la tecnología en el entorno laboral, donde el 50% de los participantes está totalmente de acuerdo y el otro 50% está de acuerdo con que la tecnología debe actuar como un complemento y no un reemplazo, del trabajo dando como evidencia una percepción clara sobre la importancia de mantener el factor humano como elemento central, integrando la tecnología para potenciar, pero no sustituir, las capacidades laborales.

Tabla 11.

¿Considera que actualmente cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de forma eficiente?

Escala	Participantes	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	25%
De acuerdo	1	25%
Neutral	2	50%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Nota. Esta tabla muestra la percepción de los participantes sobre la disponibilidad de herramientas adecuadas para realizar su trabajo eficientemente.

Figura 11

Nota. Capacidad de herramientas laborales.

Los datos muestran una diversidad de opiniones respecto a la disponibilidad de herramientas necesarias para desempeñar el trabajo de una manera más eficiente por lo cual un 25% de los participantes manifestó estar totalmente de acuerdo y otro 25% expresó estar de acuerdo con contar con dichas herramientas, el 50% se mantuvo neutral, lo que podría indicar incertidumbre si realmente disponen de los recursos adecuados para optimizar su desempeño.

Análisis de resultados.

Los resultados obtenidos a partir de la triangulación de la entrevista y de la encuesta aplicada en el área de ventas de la empresa MardeHielo S.A. se analizó información clave relacionados con las necesidades actuales en la gestión del conocimiento, la apertura hacia el uso de inteligencia artificial y los posibles beneficios de su incorporación.

En primer lugar, se identificó que el proceso de gestión del conocimiento dentro del área de ventas se maneja principalmente a partir de prácticas manuales y del uso de herramientas informáticas básicas, como hojas de cálculo, por lo tanto este enfoque responde a un manejo tradicional de la información que si bien permite cumplir con la organización y el control operativo, limita la agilidad, el aprovechamiento de datos y la generación de conocimiento valioso para la toma de decisiones estratégicas dentro de la empresa.

A partir del análisis obtenido de las respuestas, se evidencio que el personal considera que la experiencia y el conocimiento acumulado en la ejecución de las tareas administrativas son factores importantes para sostener un buen funcionamiento del área, no obstante, el proceso carece de mecanismos formales y sistemáticos que faciliten compartir y almacenar el conocimiento generado, lo que representa un riesgo en caso de rotación de personal o cambios internos dentro del área.

En relación con el uso de herramientas tecnológicas, se observó una disposición favorable hacia la implementación de ellas , los participantes señalaron que la implementación de estas herramientas podría simplificar y optimizar tareas críticas, reducir el margen de error en la comparación de datos de ventas, además de contribuir a un mejor seguimiento y control de los procesos, por lo tanto también se identificaron vacíos en cuanto a conocimientos específicos para manejar este tipo de tecnologías, lo que refleja la necesidad de programas de capacitación previos a cualquier proceso de integración.

Los datos recabados muestran que existe un consenso sobre la importancia de que la tecnología funcione como un complemento que potencie el trabajo humano, sin desvalorizar el criterio ni la supervisión directa del personal a su vez, los participantes expresaron interés en recibir apoyo y formación para el manejo de herramientas que les permitan gestionar el conocimiento de manera más efectiva, mejorar la productividad y facilitar la ejecución de sus actividades diarias.

Por otro lado, al analizar el nivel actual de familiaridad con la inteligencia artificial, se señaló que, si bien existe conocimiento general sobre su potencial, todavía no se aplica en la gestión administrativa ni en los procesos propios del área de ventas. Esto resalta la necesidad de identificar y seleccionar herramientas de inteligencia artificial que se ajusten a las características y requerimientos específicos de la empresa, para posteriormente diseñar una propuesta de implementación adaptada a su necesidad operativa.

Por lo consiguiente la encuesta refleja que las trabajadoras perciben la inteligencia artificial como una herramienta capaz de complementar sus habilidades y fortalecer su desempeño laboral, siempre que su implementación esté acompañada de procesos de capacitación adecuados y de una comunicación organizacional efectiva. No obstante, también manifiestan preocupación por la posible pérdida del conocimiento tácito, sustentado en la experiencia y las competencias individuales, el cual consideran esencial preservar.

Del mismo modo, los resultados evidencian una apreciación favorable respecto al potencial de las herramientas de inteligencia artificial para reducir las tareas repetitivas, lo que facilitaría que las trabajadoras destinen mayor tiempo a actividades estratégicas y de mayor valor agregado para la organización.

Conclusiones.

Al analizar las necesidades de la empresa MardeHielo S.A. en la gestión del conocimiento en el área de ventas, se verificó que los procesos actuales dependen mucho de actividades manuales y del uso de herramientas básicas como hojas de cálculo, esto ha permitido mantener el control diario, pero no asegura que el conocimiento generado se organice ni se guarde de forma adecuada.

Respecto a la determinación de las herramientas de inteligencia artificial más adecuadas para responder a las necesidades específicas de la empresa MardeHielo S.A., se determina que existen herramientas tecnológicas como Microsoft Copilot, Zoho People y Zia AI, que pueden contribuir significativamente a optimizar la gestión del conocimiento en el área de ventas por consiguiente estas herramientas facilitan la automatización en la recopilación, organización y análisis de información comercial, lo que permite una toma de decisiones más rápida y precisa, para que los trabajadores cuenten con el respaldo de capacitaciones adecuadas, garantizando una implementación exitosa que mejore la eficiencia y productividad del equipo de ventas.

Para implementar una herramienta de inteligencia artificial en la gestión del conocimiento empresarial, se concluye que esta debe incluir no solo la incorporación de las herramientas tecnológicas, sino también un plan de capacitación para preparar al equipo en su uso, para que esto ayude a que el personal aproveche al máximo las funciones de estas herramientas de esta manera y se logrará un impacto positivo y duradero en el desempeño del área de ventas.

Recomendaciones.

Este estudio permitió identificar debilidades en la gestión del conocimiento empresarial dentro del área de ventas de la empresa MardeHielo S.A., especialmente en lo relacionado con el aprovechamiento de herramientas tecnológicas por lo que se considera que la empresa impulse charlas, capacitaciones que aborden temas clave como la gestión del conocimiento, el uso estratégico de herramientas de inteligencia artificial que permitirán que los trabajadores desarrollen habilidades para organizar, compartir y aplicar el conocimiento, optimizando así sus actividades y los procesos propios del área.

Se sugiere la adopción y el uso sistemático de soluciones basadas en inteligencia artificial, acompañados de guías prácticas y soporte técnico que faciliten la implementación diaria de estas tecnologías, esto asegurará que el personal pueda utilizar adecuadamente las herramientas digitales, para fortalecer la gestión del conocimiento y mejorar la precisión y rapidez en la elaboración de estrategias de ventas.

Para recomendar la implementación de una herramienta de inteligencia artificial en la gestión del conocimiento empresarial, es importante no solo enfocarse en la tecnología, sino también en capacitar a los trabajadores para que permita que cada uno de ellos entienda cómo usarla correctamente y pueda aplicar sus funciones en el día a día, logrando así mejores resultados en el área de ventas.

También estos hallazgos de este estudio pueden servir como punto de partida para futuras investigaciones enfocadas en analizar cómo la inteligencia artificial puede integrarse de forma progresiva en otras áreas funcionales, para mantener siempre el equilibrio entre la tecnología y el valor del conocimiento humano que caracteriza a la empresa MardeHielo S.A.

Referencias.

- Alcívar Bravo , K. N., & Jama Zambrano , V. R. (2024). Gestión del conocimiento y competitividad empresarial. *Dominio De Las Ciencias*, 10(3), 1657–1676.
<https://URL.org/10.23857/dc.v10i3.4001>
- Anibal Rivero, R. A. ., Armijo Borja, G. M. ., Heredia Pérez, G. ., Bastidas González, L. D. ., & Saltos García, P. A. (2025). Impacto de la inteligencia artificial en la innovación empresarial en PYMES: perspectiva desde la educación superior. *Revista InveCom / ISSN En línea: 2739-0063*, 5(4), 1–7. <https://URL.org/10.5281/zenodo.15272784>
- Bravo-Bravo, I. F., Alcivar-Soria, E. E., & Prado-Chinga, A. E. (2024). Aplicación de la inteligencia artificial en la optimización de procesos organizacionales. *Innova Science Journal*, 2(2), 45-59. <https://URL.org/10.63618/omd/isj/v2/n2/37>
- Céspedes-Pulido, S., & Salas-Canales, H. J. (2023). Influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo de una municipalidad distrital peruana, 2023. *Investigación & Desarrollo*, 23(2), 97–107.
<https://URL.org/10.23881/idupbo.023.2-6e>
- Medina-Chicaiza, P., Chango-Guanoluisa, M., Corella-Cobos, M., & Guizado-Toscano, D. (2022). Transformación digital en las empresas: una revisión conceptual. *Journal of Science and Research*, 7(CININGEC II), 756–769. Recuperado a partir de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/2804>
- Demera Zambrano, A. E., Sánchez Cedeño, A. N., Franco López, M. C., Espinoza Cedeño, M. J., & Santana Sardi, G. A. (2023). Fundamentación teórica de la inteligencia artificial en el desarrollo de aplicaciones móviles en el Instituto de Admisión y Nivelación de la Universidad Técnica de Manabí. *Tesla Revista Científica*, 3(2), e223.
<https://URL.org/10.55204/trc.v3i2.e223>

- Díaz Muñoz, G. A., Valdes Alarcón, M. E., & Quintana Lombeida, M. D. (2018). La gestión del conocimiento en el ámbito empresarial. *Revista Uniandes Episteme*, 5(2), 133–148. Recuperado a partir de <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1015>
- Escorcía, J., & Barros, D. (2020). *Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Caracterización desde una reflexión teórica*. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(3), 83–97. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7565469>
- Espinoza García, D. L. (2024). *La Inteligencia Artificial como Apoyo en los Procesos de la Administración Empresarial*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(6), 2408-2420. https://URL.org/10.37811/cl_rcm.v8i6.15019
- Galarza-Sánchez, P. C. (2023). *Adopción de Tecnologías de la Información en las PYMEs Ecuatorianas: Factores y Desafíos*. *Revista Científica Zambos*, 2(1), 21-40. <https://URL.org/10.69484/rcz/v2/n1/36>
- Gessi, N., Nüske, M., Thesing N., Allebrandt, S., Baggio, D., (2017) *Gestión del conocimiento en la administración pública de los municipios de la Región de la Gran Santa Rosa/RS*. *Revista Espacios*. Vol 38 (N°17), 14. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n17/a17v38n17p14.pdf>
- López-Pérez, P. J. (2023). *Análisis del Impacto de la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) en las PYMEs Ecuatorianas*. *Revista Científica Zambos*, 2(1), 74-86. <https://URL.org/10.69484/rcz/v2/n1/39>
- Maza, V., Mora, K., Tapia, N., & Espinoza, C. (2020). Gestión del Conocimiento, una estrategia de innovación empresarial. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 423-445. <https://URL.org/10.33386/593dp.2020.6-1.438>

- Medina García, V. H., Garzón Trujillo, D., & Medina Estrada, L. M. (2021). *Gestión del conocimiento empresarial en la Internet de las cosas*. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 2021(E42), 568–578.
<https://www.proquest.com/openview/bf09afd72a0cfbb921cc96447148a732/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Montenegro Reyes, A. A. (2024). *Inteligencia artificial como herramienta de gestión en la mejora de procesos en las MiPymes: caso ferretería Angie* [Trabajo de integración curricular, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio UPSE.
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10891>
- Parlamento Europeo. (2020). *¿Qué es la inteligencia artificial y cómo se usa?* Parlamento Europeo. <https://www.europarl.europa.eu/topics/es/article/20200827STO85804/que-es-la-inteligencia-artificial-y-como-se-usa>
- Payró-Campos, P., & Fuentes Vasconcelos, F. I. (2021). Gestión de conocimiento en una empresa de desarrollo de software. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria De Ciencias Económicas Administrativas - Departamento De Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa*, (36).
<https://URL.org/10.46589/rdiasf.vi36.422>
- Planeta de Libros. (s.f.). *Inteligencia artificial*. Planeta de Libros.
https://planetadelibrosec0.cdnstatics.com/libros_contenido_extra/40/39308_Inteligencia_artificial.pdf
- Puche-Villalobos, D. J. (2024). *Inteligencia artificial como herramienta educativa: Ventajas y desventajas desde la perspectiva docente*. *Areté, Revista Digital del Doctorado en Educación*, 10(especial), 85–100. <https://ve.scielo.org/pdf/arete/v10nespecial/2443-4566-arete-10-especial-85.pdf>

- Ramírez, E. R. (2023). Avances y desafíos de la inteligencia artificial en el mundo. *Cielo Laboral*, (6), 1–10. Recuperado de https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2023/06/ruiz_noticias_cielo_n6_2023.pdf
- Ramos Zaga , F. A. (2023). Implicancias jurídicas del uso de la Inteligencia Artificial en la selección de personal. *Newman Business Review*, 9(1), 79–98.
<https://URL.org/10.22451/3002.nbr2023.vol9.1.10083>
- Rodríguez-Alegre, L. R., Calderón-De-Los-Ríos, H., Hurtado-Zamora, M. M., & Ocaña-Rodríguez, Á. W. (2023). *Inteligencia artificial en la gestión organizacional: Impacto y realidad latinoamericana*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(1), 226-241. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i1.2782>
- Rouhiainen, L. (2018). Inteligencia artificial. *Madrid: Alienta Editorial*, 20-21.
https://planetadelibrosec0.cdnstatics.com/libros_contenido_extra/40/39308_Inteligencia_artificial.pdf
- Sanchez, D. D. D., Brítez, M. Á. A., & Girett, V. A. R. (2023). *Adopción de la inteligencia artificial en las administraciones tributarias. Revisión de literatura*. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8941558>
- Terreros-Pesantez, DF, Vásquez-Eraza, EJ, & Ramon-Poma, GM (2025). *Inteligencia artificial en la administración docente del Instituto Tecnológico del Azuay, Cuenca, Ecuador 2025. Resistencias*. *Revista de Filosofía de la Historia* , 6 (12), e250192.
<https://URL.org/10.46652/resistances.v6i12.192>
- Valero, J. (2024). ¿Qué es y cómo funciona Microsoft Copilot? El asistente de IA de Microsoft 365. *Beservices*. <https://blog.beservices.es/blog/que-es-como-funciona-microsoft-copilot>

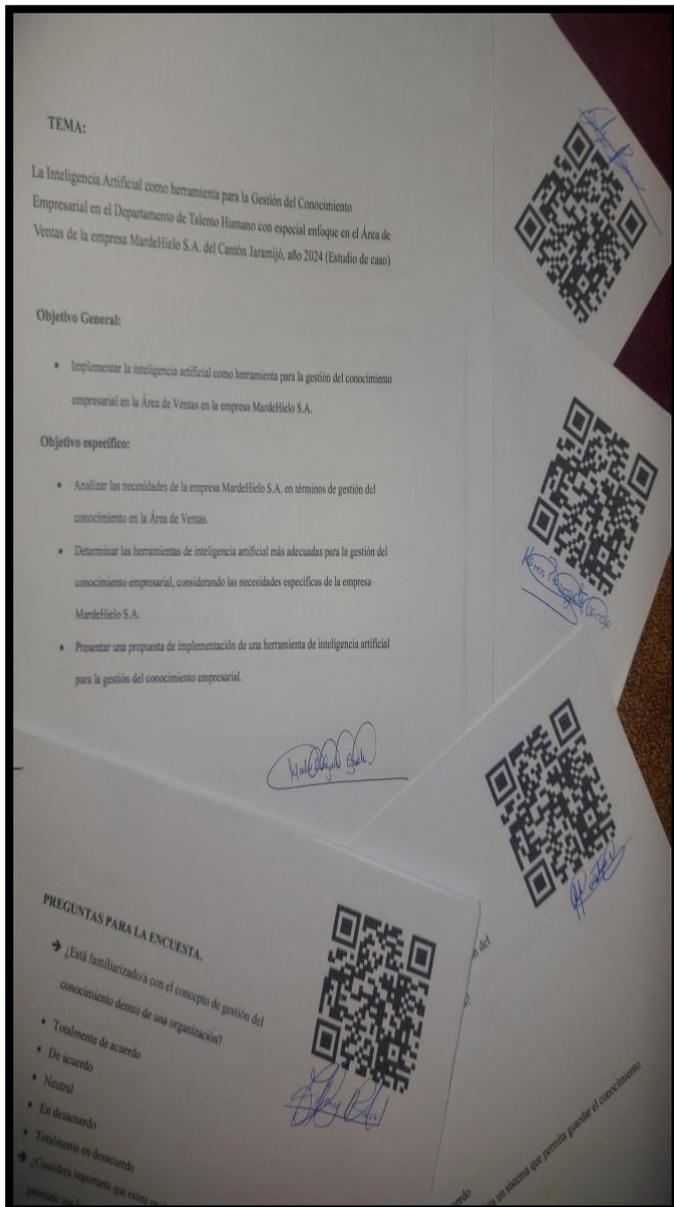
Vallejo-Noguera, F. F., Rubio-Endara, O. W., & Tello-Moreira, J. A. (2022). Implementar el Uso de la Inteligencia Artificial para Detectar el Comportamiento del Trabajador en la Prevención de Accidentes Laborales en la Empresa. *Dominio De Las Ciencias*, 8(1), 1035–1045. <https://URL.org/10.23857/dc.v8i1.2539>

Zoho Corporation Pvt. Ltd. (2023). Conozca a Zia: la asistente de ventas conversacional.

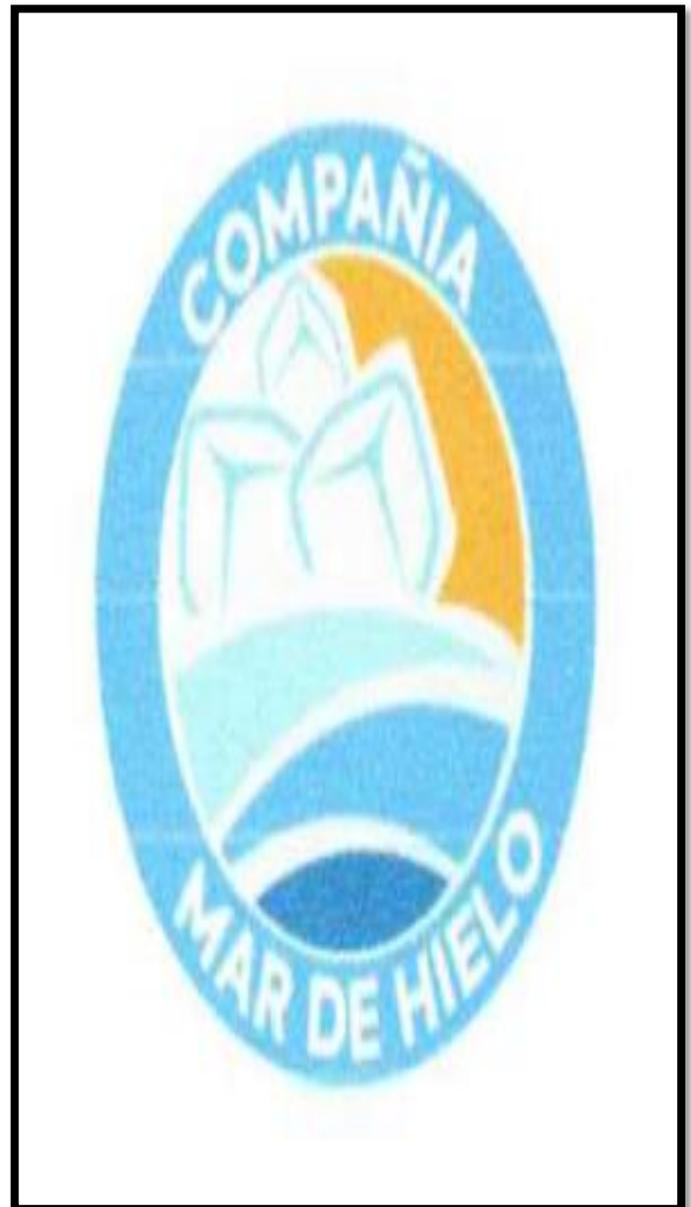
Zoho CRM. <https://www.zoho.com/es-xl/crm/zia.html>

Anexos.**Fotografías:**

Entrevista con la Gerente Ing. Marlene Delgado Ozaeta representante del Departamento de Talento Humano de la empresa MardeHielo S.A.



Firma de las trabajadoras del Área.



Logo de la empresa MardeHielo S.A.

Ficha de observación.

Guía de observación para evaluar la inteligencia artificial como herramienta en la gestión del conocimiento empresarial.

Ítems.	Observación.	Excelente.	Bueno.	Regular.	Deficiente.
Uso de herramientas tecnológicas actuales.	Se Observa que si emplean sistemas digitales o sólo manuales				
Registro sistemático del conocimiento	Si hay registros claros de procesos, datos o aprendizajes				
Comunicación y socialización de conocimientos	Cómo comparten información entre colaboradores				
Actitud hacia nuevas tecnologías	Disposición a aprender o usar IA u otras herramientas				
Conocimiento sobre IA	Nivel de familiaridad con IA para gestión del conocimiento				
Capacitación recibida en tecnología o gestión del conocimiento	Si han recibido formación previa en estos temas				
Uso de indicadores o métricas para medir desempeño	Si aplican algún tipo de análisis o cuadro comparativo				
Disponibilidad de guías o manuales internos	Si existen lineamientos claros para procesos de gestión				
Integración del conocimiento tácito en el trabajo	Si aprovechan experiencias y saberes de los empleados				

Valoración del recurso humano frente a la tecnología	Si se percibe a la IA como complemento y no sustituto				
--	---	--	--	--	--

Preguntas de la entrevista – encuesta.

1. ¿Cómo describiría usted el proceso actual de gestión del conocimiento en el área?
2. ¿Como se gestiona actualmente el conocimiento entre los colaboradores del área de ventas?
3. ¿Cuán efectivo es el proceso de gestión de conocimiento empresarial dentro del área?
4. ¿De qué manera considera usted que la gestión del conocimiento empresarial dentro del área de ventas de la empresa?
5. ¿Cuáles serían los desafíos si se implementara un nuevo sistema tecnológico en el área?
6. ¿Considera que conoce lo básico sobre herramientas de inteligencia artificial para utilizarla en sus labores diarias?
7. ¿Conoce sobre herramientas como Microsoft Copilot, Zoho People Zia AI?
8. ¿Considera usted que la inteligencia artificial puede ser una herramienta clave para mejorar la gestión del conocimiento en el área de ventas?
9. ¿Cree usted que la implementación de herramientas de inteligencia artificial podría mejorar la forma en que se gestiona y comparte el conocimiento entre los empleados del área de ventas?
10. ¿Qué tareas específicas le gustaría mejorar con la ayuda de la inteligencia artificial en su rutina laboral?
11. ¿Qué beneficios espera usted de una herramienta de inteligencia artificial en su rutina laboral?

12. ¿Está de acuerdo con implementar este tipo de herramientas para mejorar los procesos dentro de la empresa?
13. ¿Considera usted que se requiere capacitación previa para implementar herramientas de la inteligencia artificial en la empresa?

• **PREGUNTAS DE LA ENCUESTA.**

1. ¿Está familiarizado/a con el concepto de gestión del conocimiento dentro de una organización?
2. ¿Considera importante que exista un sistema que permita guardar el conocimiento generado por los trabajadores?
3. ¿Considera que la gestión del conocimiento influye de forma positiva en cómo se comparte y utiliza la información dentro del área?
4. ¿Le gustaría recibir capacitaciones sobre cómo gestionar y compartir mejor el conocimiento en su área?
5. ¿Está usted familiarizado/a con el uso de herramientas de inteligencia artificial en su entorno laboral?
6. ¿Considera usted que conoce lo suficiente sobre inteligencia artificial como para aplicarla en sus actividades laborales?
7. ¿Se sentiría cómodo/a utilizando nuevas tecnologías o herramientas en su área de trabajo si recibiera la capacitación adecuada?
8. ¿Está usted de acuerdo en que le gustaría recibir más apoyo tecnológico para mejorar su rendimiento en su área de trabajo?
9. ¿Está usted de acuerdo con que las herramientas tecnológicas deben ser utilizadas para mejorar su productividad y facilitar sus tareas diarias?
10. ¿Cree que la tecnología debería complementar y no reemplazar, el trabajo humano?
11. ¿Considera que actualmente cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de forma eficiente?.

Propuesta de solución.

Tema.

Propuesta de implementación de Microsoft Copilot como herramienta de Inteligencia Artificial para la gestión del conocimiento empresarial en el Departamento de Talento Humano, con enfoque en el área de ventas de la empresa MardeHielo S.A.

Introducción.

Después de comprender varias opciones, se propone la implementación de Microsoft Copilot que es una herramienta de Inteligencia Artificial que se integra con los productos de Microsoft 365 como (Word, Excel, Outlook y Teams) que está permite desarrollar contenido, resumir correos y más, Microsoft Copilot mejorará la colaboración para que fácilmente se analicen los flujos de trabajo dentro de la organización.

Como señala Puche-Villalobos (2024), la inteligencia artificial permite tomar decisiones más informadas y efectivas al facilitar el acceso y uso del conocimiento. Esto demuestra su potencial para transformar la gestión del conocimiento en el Departamento de Talento Humano, para cambiar datos en acciones que aporten valor al área de ventas.

Justificación.

Actualmente, el Departamento de Talento Humano de la empresa MardeHielo S.A. no cuenta con una herramienta tecnológica adecuada como lo es la Inteligencia Artificial para organizar y reutilizar el conocimiento que desarrolla el área de ventas. Esto ha llevado a que la empresa sufra problemas como pérdida de información y falta de seguimiento en los procesos y flujos de aprendizaje interno.

Microsoft Copilot, es una herramienta que al momento de integrarse con el sistema que ya se utiliza diariamente en la empresa MardeHielo S.A como (Word, Excel y Outlook)

se puede mantener documentos y procesos claves al momento de redactar, organizar y resumir aprendizajes sin la necesidad de herramientas externas.

Aunque Copilot es una herramienta de pago, Microsoft ofrece un periodo de prueba limitado en el que las empresas pueden explorar sus funciones, probarla en sus flujos de trabajo y evaluar si realmente les es útil antes de adquirir licencias permanentes. Esto es muy positivo para empresas como MardeHielo, ya que permite tomar decisiones con base en la experiencia real de uso.

Autores como Terreros y colaboradores (2025, p. 3), destacan que la inteligencia artificial mejora la eficiencia al reducir errores y brindar información en tiempo real, lo cual se alinea con esta propuesta al facilitar una gestión más dinámica y estratégica del conocimiento en el Departamento de Talento Humano.

Objetivo General.

- Implementar la propuesta de una herramienta de inteligencia artificial Microsoft Copilot para fortalecer la gestión del conocimiento empresarial en el Departamento de Talento Humano de la empresa MardeHielo S.A., con especial enfoque en el área de ventas.

Objetivos Específicos.

- Analizar las necesidades que enfrentan en la gestión del conocimiento dentro del área de ventas.
- Motivar el uso del desarrollo de la herramienta Microsoft Copilot como prioridad para la organizar la gestión del conocimiento empresarial dentro del área de ventas.
- Mejorar las estrategias de capacitación y monitoreo para asegurar el correcto uso de la herramienta.

Desarrollo de la propuesta de implementación.

Para desarrollar esta propuesta se consideró los resultados obtenidos de la encuesta aplicada de forma digital, en el cual se identificó la necesidad de una herramienta tecnológica para agilizar la gestión del conocimiento empresarial. Debido a esta problemática se propone la implementación de la herramienta Microsoft Copilot que permite generar contenido, analizar datos, resumir correos, preparar informes y más.

Plan de Acción.

Fases de la propuesta.

Necesidades y problemas.

- Capacitar al personal en el uso de tecnologías emergentes.
- No se están aprovechando bien las herramientas digitales disponibles.

Planificación.

- Evaluar la viabilidad de la herramienta Microsoft Copilot desde un punto de vista técnico para que funcione correctamente con las herramientas que ya se usan en la empresa, como Word, Excel, Outlook y Teams, todas pertenecientes al ecosistema de Microsoft 365.
- Verificar los requisitos técnicos que debe cumplir la herramienta Microsoft Copilot en la empresa.
- Adquirir Y habilitar el período de prueba gratuito de Microsoft Copilot, lo que brinda la oportunidad de que el personal pueda utilizar la herramienta durante un tiempo limitado.

Ejecución.

- Capacitar a los trabajadores del área implicada de la herramienta tecnológica, para su posterior utilización.
- Desarrollar el tutorial del uso y manejo de la herramienta tecnológica, se llevará a cabo por parte del administrador de la herramienta.
- Realizar pruebas que garanticen el funcionamiento correcto de la herramienta Microsoft Copilot.

Evaluación.

- Medir la utilidad del desarrollo de la herramienta Microsoft Copilot .
- Valorar el desarrollo aprendido en el manejo de la herramienta Microsoft Copilot en caso de ser necesario.

Conclusión.

Después de redactar las siguientes alternativas disponibles, se propone la implementación de Microsoft Copilot como herramienta clave para la organización en la gestión del conocimiento empresarial en el área de ventas de la empresa MardeHielo S.A. Esta herramienta es intuitiva, se adapta al entorno Microsoft que la empresa ya usa, y permite automatizar procesos, organizar la información, generar contenido útil y facilitar la capacitación interna.

Además, su modalidad de uso (con versiones de prueba y licencias por usuario) permite a la empresa explorar la herramienta sin comprometerse económicamente desde el inicio. De este modo, es posible validar su impacto real antes de invertir.

En efecto esta implementación no solo aportará eficiencia, sino también mejorará la toma de decisiones basada en conocimiento, para fomentar una cultura organizacional más ágil, digital y colaborativa.

Recomendaciones.

- Empezar con una fase piloto en el área de ventas durante 30 días con la versión de prueba de Microsoft Copilot.
- Realizar sesiones de capacitación personalizada y seguimiento cercano con los primeros trabajadores.
- Se sugiere que el administrador de la herramienta sea el responsable del departamento de sistemas.
- Considerar Microsoft Copilot como parte de una estrategia de transformación digital integral en toda la empresa.