

## Impacto de la implementación de la inteligencia artificial en las empresas: revisión sistemática

### Impact of artificial intelligence implementation in companies: a systematic review

Guadalupe Esmeralda Rivera García, Melissa Ivone Delgado Hernández, Mayra Yunuen Martínez  
Rosales\*

#### Resumen

La implementación de la inteligencia artificial (IA) se ha consolidado como un factor estratégico para la transformación digital y el fortalecimiento de la competitividad empresarial. El objetivo de este estudio fue analizar la evidencia científica sobre el impacto de la implementación de la IA en las empresas mediante una revisión sistemática de la literatura, siguiendo las directrices de la declaración PRISMA 2020. La búsqueda bibliográfica se realizó entre el 15 de enero y el 30 de marzo de 2025 en las bases de datos Scopus, Web of Science, ScienceDirect y PubMed, considerando artículos científicos revisados por pares publicados en inglés y español durante el periodo 2019-2025. Se identificaron 83 registros y, tras aplicar los criterios de inclusión y exclusión, se seleccionaron 30 estudios para la síntesis cualitativa. Los hallazgos evidencian que la implementación de la IA favorece la eficiencia operativa, la productividad, la automatización de procesos, la toma de decisiones basada en datos y la mejora de la experiencia del cliente en diversos sectores empresariales. Asimismo, se identificaron desafíos relacionados con la resistencia al cambio organizacional, la escasez de talento especializado, los costos de implementación y las implicaciones éticas y regulatorias. La revisión permitió integrar la evidencia disponible mediante categorías analíticas comunes, proporcionando una visión organizacional del impacto de la IA que trasciende las aplicaciones sectoriales. Se concluye que la generación de valor mediante la inteligencia artificial depende de la articulación entre capacidades tecnológicas, organizacionales y humanas, así como de estrategias de gobernanza que promuevan una implementación responsable, ética y sostenible en las organizaciones.

**Palabras clave:** inteligencia artificial; empresas; transformación digital; innovación empresarial; revisión sistemática

**Correspondencia:** esmeralda.rivera@itspanuco.edu.mx

**Fecha de recepción:** 17/junio/2025 | **Fecha de aceptación:** 07/enero/2026 | **Fecha de publicación:** 03/agosto/2026

\*TecNM. Instituto Tecnológico Superior de Pánuco. Pánuco, Veracruz, México

#### Abstract

The implementation of artificial intelligence (AI) has emerged as a strategic driver of digital transformation and the enhancement of business competitiveness. This study aimed to analyze the scientific evidence regarding the impact of AI implementation in organizations through a systematic literature review conducted in accordance with the PRISMA 2020 guidelines. The literature search was carried out between January 15 and March 30, 2025, across the Scopus, Web of Science, ScienceDirect, and PubMed databases, including peer-reviewed scientific articles published in English and Spanish between 2019 and 2025. A total of 83 records were identified, and after the application of the inclusion and exclusion criteria, 30 studies were selected for qualitative synthesis. The findings demonstrated that AI implementation enhances operational efficiency, productivity, process automation, data-driven decision-making, and customer experience across a wide range of business sectors. The review also identified challenges associated with organizational resistance to change, shortages of specialized talent, implementation costs, and ethical and regulatory considerations. By integrating the available evidence into common analytical categories, the review provided an organizational perspective on the impact of AI that extends beyond sector-specific applications. It is concluded that value creation through artificial intelligence depends on the alignment of technological, organizational, and human capabilities, as well as on governance strategies that support responsible, ethical, and sustainable implementation within organizations.

**Keywords:** artificial intelligence; businesses; digital transformation; business innovation; systematic review



## INTRODUCCIÓN

La inteligencia artificial (IA) se ha consolidado como una de las tecnologías más disruptivas de la transformación digital, impulsando cambios significativos en los modelos de negocio, la gestión organizacional y los procesos de creación de valor en las empresas. El desarrollo reciente de la inteligencia artificial generativa y de los modelos de lenguaje de gran escala (Large Language Models, LLM), como GPT, Gemini y Claude, ha ampliado considerablemente las capacidades de automatización, análisis predictivo, generación de contenidos y apoyo a la toma de decisiones, favoreciendo nuevas formas de interacción entre las organizaciones, sus colaboradores y los clientes (OpenAI, 2023; World Economic Forum [WEF], 2025). Paralelamente, la creciente disponibilidad de grandes volúmenes de datos, el fortalecimiento de la infraestructura computacional y la integración de tecnologías como el aprendizaje automático (machine learning), el aprendizaje profundo (deep learning) y la analítica avanzada han acelerado la incorporación de soluciones inteligentes en prácticamente todos los sectores productivos (OECD, 2024).

En el ámbito empresarial, la IA ha dejado de concebirse únicamente como una herramienta tecnológica para convertirse en un recurso estratégico capaz de transformar procesos operativos, fortalecer la capacidad analítica y generar ventajas competitivas sostenibles. Diversos informes internacionales señalan que las organizaciones que integran tecnologías de IA en sus procesos presentan mejoras en productividad, eficiencia operativa, optimización

de cadenas de suministro, personalización de servicios, innovación y velocidad en la toma de decisiones (McKinsey & Company, 2024; Gartner, 2024). Asimismo, el uso de sistemas inteligentes ha favorecido la automatización de actividades repetitivas, el análisis de grandes volúmenes de información en tiempo real y el desarrollo de modelos predictivos que fortalecen la capacidad de respuesta de las organizaciones frente a entornos altamente dinámicos e inciertos.

Desde una perspectiva conceptual, la inteligencia artificial puede entenderse como un conjunto de tecnologías capaces de reproducir procesos cognitivos asociados con el aprendizaje, el razonamiento y la toma de decisiones mediante algoritmos computacionales (Russell & Norvig, 2021). En el contexto organizacional contemporáneo, su incorporación se encuentra estrechamente vinculada con los procesos de transformación digital, entendidos como cambios estratégicos orientados a incrementar la capacidad de adaptación, innovación y generación de valor mediante el uso de tecnologías emergentes. En este sentido, la implementación de la IA trasciende la dimensión tecnológica y se configura como un fenómeno organizacional que modifica estructuras, procesos y dinámicas de gestión.

La relevancia estratégica de la inteligencia artificial puede explicarse mediante la Teoría Basada en Recursos (Resource-Based View, RBV), la cual sostiene que las ventajas competitivas sostenibles se originan cuando las organizaciones desarrollan

recursos valiosos, difíciles de imitar y adecuadamente integrados en sus procesos estratégicos (Barney, 1991). Desde esta perspectiva, la IA constituye un recurso estratégico cuyo potencial no depende exclusivamente de la tecnología en sí misma, sino de la capacidad organizacional para combinarla eficazmente con el conocimiento humano, la información disponible y la infraestructura tecnológica. Por tanto, las diferencias en los resultados obtenidos por las empresas pueden explicarse, en parte, por la forma en que estas desarrollan y articulan capacidades internas para aprovechar las oportunidades derivadas de la inteligencia artificial.

De manera complementaria, la teoría de las capacidades dinámicas proporciona un marco explicativo para comprender los procesos de adopción tecnológica en entornos caracterizados por la incertidumbre y el cambio constante. De acuerdo con Teece, Pisano y Shuen (1997), las organizaciones generan ventajas sostenibles cuando desarrollan la capacidad de integrar, reconfigurar y renovar continuamente sus recursos para responder a las transformaciones del entorno. Bajo esta perspectiva, la implementación exitosa de la inteligencia artificial requiere procesos permanentes de aprendizaje organizacional, innovación, adaptación estratégica y gestión del cambio, elementos que permiten convertir el potencial tecnológico en beneficios tangibles para el desempeño empresarial.

No obstante, la adopción de la inteligencia artificial también plantea importantes desafíos técnicos,

organizacionales, económicos y éticos. Entre las principales barreras identificadas se encuentran la resistencia al cambio organizacional, la escasez de talento especializado, la necesidad de desarrollar nuevas competencias digitales, los elevados costos de implementación, las limitaciones en infraestructura tecnológica y los riesgos asociados con la privacidad de los datos, la transparencia algorítmica, los sesgos en los modelos de IA y el cumplimiento de marcos regulatorios emergentes (OECD, 2024; WEF, 2025). En consecuencia, el éxito de la implementación de estas tecnologías depende no solo de la disponibilidad de herramientas avanzadas, sino también de la capacidad organizacional para gestionar procesos de transformación digital de manera estratégica, ética y sostenible.

### MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La presente investigación se desarrolló mediante una revisión sistemática de la literatura científica, con el propósito de identificar, analizar y sintetizar la evidencia disponible sobre el impacto de la implementación de la inteligencia artificial (IA) en las empresas. El estudio se condujo siguiendo las directrices de la Declaración PRISMA 2020 (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), las cuales proporcionan un marco metodológico estandarizado para garantizar la transparencia, trazabilidad y reproducibilidad en el proceso de búsqueda, selección y síntesis de la evidencia científica (Page et al., 2021).

La búsqueda bibliográfica se realizó entre el 15 de enero y el 30 de marzo de 2025 en las bases de datos

Scopus, Web of Science Core Collection, ScienceDirect y PubMed, seleccionadas por su amplia cobertura multidisciplinaria y elevada indexación de literatura científica relacionada con administración, gestión e innovación tecnológica. PubMed fue incorporada debido a la inclusión creciente de investigaciones sobre inteligencia artificial aplicada a la gestión organizacional, innovación y sistemas de información que presentan enfoques interdisciplinarios relevantes para el objetivo de la revisión. La estrategia de búsqueda se diseñó mediante la combinación de términos controlados y palabras clave relacionadas con la inteligencia artificial y el contexto empresarial, empleando operadores booleanos (AND, OR y NOT) para optimizar la recuperación de estudios pertinentes.

Las ecuaciones de búsqueda fueron adaptadas a la sintaxis específica de cada base de datos. En Scopus se utilizó la expresión:

TITLE-ABS-KEY ("Artificial Intelligence" OR "Machine Learning" OR "Deep Learning" OR "Generative AI" OR "Large Language Models") AND (Business\* OR Enterprise\* OR Organization\* OR Company\*).

En Web of Science se empleó la estrategia:

TS = (("Artificial Intelligence" OR "Machine Learning" OR "Deep Learning" OR "Generative AI" OR "Large Language Models") AND (Business\* OR Enterprise\* OR Organization\* OR Company\*)).

Para ScienceDirect se utilizó la ecuación:

("Artificial Intelligence" OR "Machine Learning" OR "Generative AI") AND (Business OR Enterprise OR Organization).

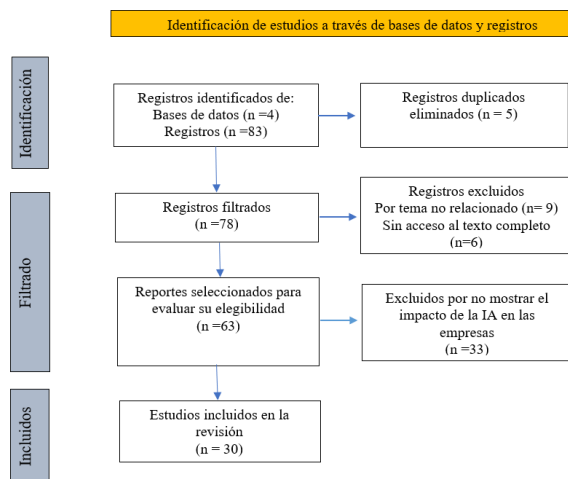
Finalmente, en PubMed la búsqueda se realizó mediante:

("Artificial Intelligence"[Title/Abstract] OR "Machine Learning"[Title/Abstract] OR "Generative AI"[Title/Abstract]) AND (Business\*[Title/Abstract] OR Enterprise\*[Title/Abstract] OR Organization\*[Title/Abstract]).

Como criterios de inclusión se establecieron: (a) artículos científicos originales o revisiones sistemáticas sometidos a evaluación por pares; (b) publicaciones en idioma español o inglés; (c) estudios publicados entre 2019 y 2025; (d) investigaciones centradas en la implementación o aplicación de la inteligencia artificial en el ámbito empresarial; (e) disponibilidad del texto completo; y (f) estudios que reportaran resultados relacionados con beneficios, desafíos, aplicaciones o impacto organizacional de la IA.

Por su parte, fueron excluidos los documentos duplicados, editoriales, capítulos de libro, memorias de congresos, tesis, literatura gris, investigaciones enfocadas exclusivamente en el desarrollo técnico de algoritmos sin aplicación empresarial, estudios sin acceso al texto completo y aquellos cuyo contenido no guardaba relación directa con el objetivo de la investigación.

La selección de los estudios se efectuó conforme a las cuatro fases propuestas por PRISMA 2020. Durante la etapa de identificación se recuperaron 83 registros provenientes de las bases de datos consultadas. Posteriormente, se eliminaron cinco registros duplicados, obteniéndose 78 documentos para la fase de cribado. Tras la revisión de títulos y resúmenes, se excluyeron nueve estudios por no corresponder con el objetivo de la investigación y seis por no disponer del texto completo. Finalmente, durante la evaluación de elegibilidad se revisó el texto íntegro de 63 artículos, de los cuales 33 fueron excluidos por no reportar evidencia relacionada con el impacto de la inteligencia artificial en las empresas. En consecuencia, 30 estudios cumplieron con todos los criterios establecidos y fueron incorporados a la síntesis cualitativa. El procedimiento de identificación, selección, elegibilidad e inclusión de los estudios se presenta en la Figura 1.



**Figura 1.** Diagrama de flujo del proceso de selección de artículos científicos

La información de los artículos incluidos fue extraída mediante una matriz de análisis elaborada previamente para garantizar la uniformidad en el registro de los datos. Las variables consideradas comprendieron autor, año de publicación, país de procedencia, sector empresarial analizado, diseño metodológico, tipo de aplicación de inteligencia artificial, principales beneficios identificados, desafíos reportados y conclusiones relevantes. Posteriormente, la evidencia fue organizada mediante categorías temáticas relacionadas con eficiencia operativa, productividad, automatización de procesos, toma de decisiones basada en datos, experiencia del cliente, transformación organizacional y aspectos éticos.

Con el propósito de fortalecer el rigor metodológico de la revisión, la calidad de los estudios incluidos fue evaluada mediante el Mixed Methods Appraisal Tool (MMAT), versión 2018, instrumento ampliamente utilizado para valorar investigaciones cualitativas, cuantitativas y de métodos mixtos. La evaluación fue realizada de forma independiente por dos revisores, y las discrepancias identificadas fueron resueltas mediante consenso, garantizando la consistencia en la valoración metodológica (Tabla 1).

**Tabla 1.** Evaluación de calidad metodológica

| Nivel de calidad  | Estudios<br>(n) | Frecuencia<br>(%) |
|-------------------|-----------------|-------------------|
| Alta (80-100%)    | 18              | 60.0              |
| Moderada (60-79%) | 9               | 30.0              |
| Baja (<60%)       | 3               | 10.0              |

Fuente: Elaboración propia, 2026

La evaluación mediante el Mixed Methods Appraisal Tool (MMAT, versión 2018) evidenció que la mayoría de los estudios incluidos presentaron calidad metodológica alta o moderada. Ninguno fue excluido por motivos de calidad, sin embargo, los resultados de la evaluación fueron considerados durante la interpretación de los hallazgos para minimizar posibles sesgos derivados de limitaciones metodológicas.

Finalmente, considerando la heterogeneidad de los diseños metodológicos y de los contextos organizacionales analizados, la síntesis de la evidencia se realizó mediante un análisis temático narrativo, agrupando los hallazgos en dimensiones analíticas comunes. Asimismo, se reconocieron como posibles fuentes de sesgo el sesgo de publicación, el sesgo de selección y el sesgo de idioma, los cuales fueron considerados durante la interpretación de los resultados con el fin de fortalecer la transparencia y validez de la revisión sistemática.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De los 83 registros inicialmente identificados, 30 estudios cumplieron los criterios de elegibilidad establecidos y fueron incluidos en la síntesis cualitativa. El análisis permitió identificar siete categorías temáticas recurrentes relacionadas con el impacto de la implementación de la inteligencia artificial en las empresas: mejora de la eficiencia operativa, incremento de la productividad, automatización de procesos, fortalecimiento de la toma de decisiones, optimización de la experiencia del cliente, transformación de la gestión del talento

humano y desafíos para la implementación. La Tabla 2 presenta la frecuencia de aparición de cada categoría en los estudios analizados.

Tabla 2. Resultados de la revisión sistemática

| Categoría                                           | Estudios (n) | Frecuencia (%) |
|-----------------------------------------------------|--------------|----------------|
| Mejora de la eficiencia operativa                   | 19           | 63.3           |
| Incremento de la productividad                      | 14           | 46.7           |
| Automatización de procesos                          | 18           | 60.0           |
| Mejora de la toma de decisiones                     | 17           | 56.7           |
| Optimización de la experiencia del cliente          | 8            | 26.7           |
| Gestión del talento y transformación organizacional | 11           | 36.7           |
| Desafíos éticos, regulatorios y organizacionales    | 21           | 70.0           |

Fuente: Elaboración propia, 2026

La evidencia recuperada muestra que los principales beneficios reportados se concentran en la mejora de la eficiencia operativa, el incremento de la productividad, la automatización de procesos, el fortalecimiento de la toma de decisiones y la optimización de la experiencia del cliente. Paralelamente, la literatura pone de manifiesto diversos desafíos relacionados con la gestión del talento humano, la transformación organizacional y los aspectos éticos y regulatorios inherentes a la adopción de estas tecnologías. Estos resultados evidencian que la IA ha dejado de concebirse únicamente como una herramienta tecnológica para convertirse en un recurso estratégico capaz de transformar la estructura y el funcionamiento de las organizaciones, en concordancia con los planteamientos recientes sobre transformación digital y creación de valor empresarial (McKinsey & Company, 2024; OECD, 2024).

La mejora de la eficiencia operativa constituye el beneficio más ampliamente documentado, al identificarse en diecinueve de los treinta estudios analizados. Los hallazgos muestran que la incorporación de sistemas basados en inteligencia artificial favorece la optimización de procesos administrativos, productivos y logísticos mediante el procesamiento masivo de datos y la automatización de actividades repetitivas. Este comportamiento fue observado en sectores como manufactura, logística, administración, auditoría, servicios financieros y cadenas de suministro, donde la IA permitió disminuir tiempos de respuesta, optimizar la asignación de recursos y fortalecer la capacidad de adaptación de las organizaciones frente a entornos caracterizados por una elevada incertidumbre y dinamismo.

Estos resultados son consistentes con lo reportado por McKinsey & Company (2024), quienes documentan que las organizaciones con mayor madurez en la adopción de IA obtienen mejoras significativas en eficiencia operativa gracias a la automatización inteligente y al análisis avanzado de datos. Asimismo, la OECD (2024) señala que la inteligencia artificial favorece la optimización de procesos mediante una asignación más eficiente de recursos y una mayor capacidad para responder a cambios del entorno competitivo.

De manera complementaria, el incremento de la productividad fue reportado en catorce investigaciones, las cuales coinciden en señalar que la inteligencia artificial mejora el aprovechamiento de los recursos humanos y tecnológicos al reducir la

carga de actividades rutinarias y permitir que el capital humano concentre sus esfuerzos en funciones estratégicas de mayor valor agregado. Diversos estudios documentan incrementos en la rentabilidad, reducción de costos operativos y mejoras en indicadores de desempeño organizacional derivados de una utilización más eficiente de la información y de la capacidad de los sistemas inteligentes para optimizar procesos internos.

Desde una perspectiva teórica, estos hallazgos pueden interpretarse a partir de la Resource-Based View (RBV), la cual sostiene que las ventajas competitivas sostenibles se generan cuando las organizaciones desarrollan recursos y capacidades difíciles de imitar (Barney, 1991). En este sentido, la inteligencia artificial constituye un recurso estratégico cuyo valor depende de su integración con el conocimiento organizacional, el talento humano y la infraestructura tecnológica.

La automatización de procesos apareció como otro de los principales factores de transformación empresarial, al identificarse en dieciocho investigaciones. Las aplicaciones reportadas incluyen chatbots, sistemas expertos, aprendizaje automático, procesamiento del lenguaje natural, visión por computadora y algoritmos predictivos, tecnologías que permiten automatizar tareas repetitivas, optimizar procedimientos administrativos y fortalecer procesos logísticos y productivos. La evidencia indica que estas herramientas incrementan la velocidad de ejecución de las operaciones, reducen errores derivados de procesos manuales y favorecen

una mayor flexibilidad organizacional. Estos resultados coinciden con lo señalado por el World Economic Forum (2025), que identifica la automatización inteligente como uno de los principales impulsores de la competitividad empresarial y de la transformación digital en las organizaciones durante la presente década.

En relación con la toma de decisiones, diecisiete investigaciones coinciden en que la inteligencia artificial fortalece significativamente la capacidad analítica de las organizaciones mediante el procesamiento avanzado de grandes volúmenes de información, la identificación de patrones y la elaboración de modelos predictivos. Estas capacidades permiten fundamentar decisiones estratégicas en evidencia objetiva y en análisis realizados en tiempo real, particularmente en áreas como finanzas, marketing, auditoría, administración y planeación organizacional.

Este hallazgo coincide con las conclusiones de Gartner (2024), cuyos estudios indican que la inteligencia artificial está evolucionando desde una herramienta de automatización hacia un sistema de apoyo estratégico para la toma de decisiones organizacionales. En consecuencia, el valor de la IA no reside únicamente en la sustitución de tareas rutinarias, sino en su capacidad para fortalecer la inteligencia organizacional y reducir la incertidumbre en escenarios complejos.

La optimización de la experiencia del cliente también emerge como una dimensión relevante, aunque con

menor frecuencia en comparación con otras categorías, al ser documentada en ocho investigaciones. Los estudios muestran que la incorporación de asistentes virtuales, sistemas de recomendación y herramientas de procesamiento del lenguaje natural permite ofrecer servicios personalizados, responder con mayor rapidez a las necesidades de los usuarios y fortalecer los procesos de fidelización.

Sin embargo, diversos autores advierten que la automatización de la interacción con los clientes debe complementarse con supervisión humana para preservar la confianza y la calidad del servicio. Estos resultados son consistentes con las investigaciones de OpenAI (2023) y McKinsey & Company (2024), que reconocen el potencial de los modelos de lenguaje de gran escala para mejorar la experiencia del usuario, aunque enfatizan la necesidad de mantener mecanismos de supervisión humana que mitiguen riesgos asociados con errores, sesgos y pérdida de empatía.

Adicionalmente, la revisión evidencia que la implementación de la inteligencia artificial genera importantes transformaciones en la gestión del talento humano y la estructura organizacional. Once investigaciones destacan la necesidad de desarrollar nuevas competencias digitales, redefinir funciones laborales e implementar estrategias de capacitación continua que faciliten la adaptación de los colaboradores a los nuevos entornos tecnológicos. Estos hallazgos respaldan los modelos de gestión del cambio organizacional, los cuales sostienen que la

adopción exitosa de innovaciones depende del liderazgo, la comunicación y el desarrollo de capacidades institucionales que permitan reducir la resistencia al cambio (Kotter, 1996). Asimismo, pueden interpretarse desde la perspectiva de las capacidades dinámicas propuestas por Teece et al. (1997), según las cuales las organizaciones generan ventajas sostenibles cuando desarrollan la capacidad de integrar, reconfigurar y renovar continuamente sus recursos frente a entornos altamente cambiantes.

Finalmente, los desafíos asociados con la implementación de la inteligencia artificial constituyen la categoría con mayor recurrencia, al identificarse en veintiún estudios. Entre las principales barreras destacan la resistencia al cambio organizacional, la escasez de talento especializado, los costos de adopción tecnológica, las limitaciones de infraestructura digital y las implicaciones éticas derivadas del uso de algoritmos inteligentes. De igual forma, diversos estudios subrayan la necesidad de fortalecer los marcos regulatorios relacionados con la protección de datos personales, la transparencia algorítmica, la mitigación de sesgos y la definición de responsabilidades jurídicas derivadas del uso de sistemas automatizados.

Estos resultados coinciden con los lineamientos de la OECD (2024) y del World Economic Forum (2025), que identifican la gobernanza, la regulación y la formación de talento especializado como factores críticos para garantizar una adopción responsable y sostenible de la inteligencia artificial. En conjunto, la evidencia permite afirmar que la generación de

ventajas competitivas mediante la IA depende no solo de la disponibilidad tecnológica, sino también de la capacidad organizacional para integrar adecuadamente recursos, competencias, liderazgo y principios éticos dentro de sus procesos de transformación digital.

Aunque la literatura reporta beneficios consistentes asociados con la implementación de la inteligencia artificial, también se observaron discrepancias relacionadas con la magnitud del impacto sobre la productividad y el empleo. Algunos estudios sostienen que la automatización incrementa significativamente la eficiencia organizacional, mientras que otros advierten posibles efectos derivados de la sustitución de tareas humanas y de la aparición de nuevas brechas de competencias digitales. Estas diferencias sugieren que los resultados de la implementación dependen de factores contextuales como el sector productivo, el nivel de madurez digital y las estrategias de gestión del cambio desarrolladas por cada organización.

## CONCLUSIONES

La presente revisión sistemática permitió consolidar una visión integradora sobre la implementación de la inteligencia artificial en el ámbito empresarial, evidenciando que su adopción debe comprenderse como un proceso de transformación organizacional y no únicamente como la incorporación de una tecnología emergente. Desde esta perspectiva, la inteligencia artificial constituye un recurso estratégico cuya generación de valor depende de la articulación entre capacidades tecnológicas, organizacionales y

humanas, así como de la existencia de condiciones institucionales que favorezcan su integración dentro de los procesos de innovación y transformación digital.

La principal aportación de esta investigación consiste en organizar la evidencia científica disponible mediante dimensiones analíticas comunes que permiten comprender los factores que condicionan la implementación de la inteligencia artificial en distintos contextos empresariales. Esta síntesis contribuye a reducir la fragmentación existente en la literatura, tradicionalmente enfocada en aplicaciones sectoriales, y proporciona un marco integrador que facilita la comprensión del fenómeno desde una perspectiva organizacional y estratégica.

Las implicaciones derivadas de esta revisión sugieren que la implementación de la inteligencia artificial requiere enfoques multidimensionales que integren liderazgo, desarrollo de capacidades digitales, gestión del cambio, gobernanza de datos y principios éticos. En este sentido, la generación de ventajas competitivas sostenibles dependerá cada vez más de la capacidad de las organizaciones para combinar el potencial tecnológico con procesos de aprendizaje organizacional y adaptación continua.

Entre las principales limitaciones de esta revisión se encuentran la restricción a publicaciones en idioma español e inglés, la exclusión de literatura gris y la concentración de la búsqueda en cuatro bases de datos internacionales. Asimismo, la heterogeneidad metodológica observada entre los estudios

seleccionados limitó la realización de procedimientos metaanalíticos y obligó a desarrollar una síntesis narrativa. Finalmente, debe considerarse la rápida evolución del campo de la inteligencia artificial, situación que puede generar cambios acelerados en la evidencia disponible.

Finalmente, se considera pertinente que futuras investigaciones profundicen en la evaluación longitudinal del impacto organizacional de la inteligencia artificial, incorporen comparaciones entre sectores económicos y regiones geográficas, y analicen con mayor detalle el papel de la inteligencia artificial generativa, la inteligencia artificial explicable (Explainable AI), la gobernanza algorítmica y los modelos de madurez digital. Asimismo, resulta necesario desarrollar investigaciones empíricas que permitan validar los factores críticos identificados en esta revisión y avanzar hacia la construcción de modelos conceptuales que expliquen los procesos de adopción y generación de valor de la inteligencia artificial en las organizaciones.

Desde una perspectiva práctica, los resultados sugieren que las organizaciones interesadas en implementar soluciones basadas en inteligencia artificial deben desarrollar estrategias integrales que combinen inversión tecnológica, capacitación permanente del talento humano, liderazgo digital, gobernanza de datos y mecanismos de supervisión ética. La adopción exitosa de estas tecnologías dependerá cada vez más de la capacidad institucional para gestionar simultáneamente factores tecnológicos, humanos y organizacionales.

## REFERENCIAS

- Álvarez-Sinacio, V., & Becerril-Martínez, X. (2023). El impacto de la adopción de las nuevas tecnologías en las microempresas. ResearchGate. [https://www.researchgate.net/publication/376033618\\_El\\_impacto\\_de\\_la\\_adopcion\\_de\\_las\\_nuevas\\_tecnologias\\_en\\_las\\_microempresas](https://www.researchgate.net/publication/376033618_El_impacto_de_la_adopcion_de_las_nuevas_tecnologias_en_las_microempresas)
- Arango-Palacio, I. C. (2021). Oportunidades para la transformación digital de la cadena de suministro del sector bananero basado en software con inteligencia artificial. *Revista Politécnica*, 17(33), 47-63. <https://doi.org/10.33571/rpolitec.v17n33a4>
- Arias-Vargas, M., Sanchís, R., & Poler, R. (2023). Potenciación de la resiliencia en empresas y cadenas de suministro a través de la inteligencia artificial: Una revisión de la literatura reciente. *Dirección y Organización*, 81, 13-29. <https://doi.org/10.37610/dyo.v0i81.649>
- Armas Morales, C. (2021). La inteligencia artificial en empresas peruanas e impactos laborales en los trabajadores. *IBJ Scholarly Journal*, 5, 83-105. <https://doi.org/10.22451/5817.ibj2021.vol5.1.11053>
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Calle García, J. S., Sotaminga Andi, A., & Garay Arias, G. (2024). Inteligencia artificial y su contribución a la innovación en las empresas. *Ciencia y Desarrollo*, 27(2), 1-9. <https://doi.org/10.21503/cyd.v27i2.2618>
- Contreras Contreras, F., & Olaya Guerrero, J. C. (2024). Beneficios de la implementación de la inteligencia artificial en la administración de empresas: Una revisión sistemática. *Impulso, Revista de Administración*, 4(8), 213-228. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.4i8.58>
- Contreras-Contreras, F., & Olaya Guerrero, J. C. (2025). Inteligencia artificial en las empresas: Oportunidades y desafíos. *Impulso, Revista de Administración*, 5(9), 353-367. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i9.88>
- De Tyler, C., Gordon Graell, R., & Tyler R., C. E. (2023). La administración empresarial y la utilización de la inteligencia artificial y GPT-4: Aportes y desafíos para la ingeniería del software y los sistemas de información. *Revista Científica Guacamaya*, 8(1), 128-141. <https://doi.org/10.48204/j.guacamaya.v8n1.a4323>
- Del Rey-Guanter, S., Sáez-Lara, C., Navarro-Nieto, F., & Gómez-Caballero, P. (2021). Inteligencia artificial y relaciones laborales: Algunas implicaciones jurídicas. En *Los desafíos del Derecho del trabajo ante el cambio económico y social. Libro homenaje a Federico Durán López* (pp. 187-204). Iustel. <https://merit.url.edu/es/publications/inteli>

- gencia-artificial-y-relaciones-laborales-  
algunas-implicacio/fingerprints/
- Diestra Quinto, N. M., Cordova Villodas, A. J., Caruajulca Montero, C. P., Esquivel Cueva, D. L., & Nina Vera, S. A. (2021). La inteligencia artificial y la toma de decisiones gerenciales. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 52-69. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1631>
- Erazo-Castillo, J., & De la A-Muñoz, S. (2023). Auditoría del futuro, la prospectiva y la inteligencia artificial para anticipar riesgos en las organizaciones. *Novasinergia*, 6(1), 105-119. <https://doi.org/10.37135/ns.01.11.07>
- ESIC University. (2024). Empresas que utilizan la inteligencia artificial: Ejemplos y aplicaciones. <https://www.esic.edu/rethink/marketing-y-comunicacion/empresas-que-utilizan-inteligencia-artificial-c>
- Filgueiras, F. (2021). Inteligencia artificial en la administración pública: Ambigüedad y elección de sistemas de IA y desafíos de gobernanza digital. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 79, 5-38. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357570194001>
- García Herrera, J. L. (2020). Inteligencia artificial en las organizaciones. Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.umng.edu.co/items/b6771117-9ffe-41f4-b26f-559550fa3885>
- Gartner. (2024). Top strategic technology trends for 2024. Gartner Research.
- Jannis, W., Niklas, K., Michael, S., & Jürge, S. (2023). Artificial intelligence for sustainability: Facilitating sustainable smart product-service systems with computer vision. *Journal of Cleaner Production*, 402, 136748. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2023.136748>
- Jiménez Cardona, N. (2024). El uso transformador de las empresas de IA: Entre la libertad creativa y los derechos de propiedad intelectual. *IDP: Revista de Internet, Derecho y Política*, 40, 1-11. <https://doi.org/10.7238/idp.v0i40.421926>
- Kotter, J. P. (1996). *Leading change*. Harvard Business School Press.
- Manco Zapata, A., & Cortés Gómez, I. (2023). Diagnóstico del impacto de la transformación digital en el talento humano de las pymes en Bogotá, Colombia. *Cuadernos de Administración*, 39(75). <https://doi.org/10.25100/cdea.v39i75.12475>
- McKinsey & Company. (2024). The state of AI in early 2024: Gen AI adoption spikes and starts to generate value. McKinsey Global Institute.
- Medina-Chicaiza, P., & Martínez-Ortega, A. G. (2020). Tecnologías en la inteligencia artificial para el marketing: Una revisión de la literatura. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 4(30), 36-47. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol4iss30.2020pp36-47>

- OECD. (2024). OECD Artificial Intelligence Papers. OECD Publishing.  
<https://doi.org/10.1787/ai-paper-en>
- OpenAI. (2023). GPT-4 Technical Report.  
<https://doi.org/10.48550/arXiv.2303.08774>
- Oviedo-Bayas, B., Zambrano-Vega, C., Zavala-Arteaga, L., & Zúñiga-Delgado, M. S. (2025). Aplicación de la inteligencia artificial en la administración de empresas: Desafíos y oportunidades. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 8(2), 172-176.  
<https://doi.org/10.62452/57rdaf30>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., et al. (2021). Declaración PRISMA 2020: Una guía actualizada para la publicación de revisiones sistemáticas. *Revista Española de Cardiología*, 74(9), 790-799.  
<https://doi.org/10.1016/j.recesp.2021.06.016>
- Páez Andrade, R. A. (2023). Impacto de la inteligencia artificial en la toma de decisiones financieras corporativas. *Revista Ingenio Global*, 2(1), 46-54.  
<https://doi.org/10.62943/rig.v2n1.2023.61>
- Pérez León, E. V., & Rojas Arevalo, D. I. (2019). Impacto de la inteligencia artificial en las empresas con un enfoque global. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628123/P%C3%A9rezL\\_E.pdf](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628123/P%C3%A9rezL_E.pdf)
- Ramírez García, J. C., Martínez Carrillo, J., & Santanilla Cuellar, D. (2023). Inteligencia artificial: Ventajas y beneficios en los negocios. *Aglala*, 14(2), 191-204.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9734437>
- Reier Forradellas, R. F., & Garay Gallastegui, L. M. (2021). Digital transformation and artificial intelligence applied to business: Legal regulations, economic impact and perspective. *Laws*, 10(3), 70.  
<https://doi.org/10.3390/laws10030070>
- Rodríguez Alegre, L. R., 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>
- Rodríguez Mayorga, S. (2022). El impacto de la inteligencia artificial en la sostenibilidad de la cadena de suministro. Universidad El Bosque.  
<https://repositorio.unbosque.edu.co/items/09f98f81-c545-40fb-8d94-ca8612de344c>
- Rojas Ahumada, K. A., López Zavaleta, V., & Mendoza de los Santos, A. C. (2023). El impacto de la inteligencia artificial en la mejora de la atención al cliente: Una revisión sistemática. *Innovation and Software*, 4(2), 201-222.  
<https://doi.org/10.48168/innosoft.s12.a90>
- Russell, S., & Norvig, P. (2021). Artificial intelligence: A modern approach (4th ed.). Pearson.
- Sossa-Azuola, J. H. (2020). El papel de la inteligencia artificial en la Industria 4.0. En P. Reséndiz

- Rodríguez (Ed.), Inteligencia artificial y datos masivos en archivos digitales sonoros y audiovisuales (pp. 21-58). Universidad Nacional Autónoma de México. [https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI\\_UNAM/89](https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/89)
- Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. *Strategic Management Journal*, 18(7), 509–533. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-0266\(199708\)18:7<509::AID-SMJ882>3.0.CO;2-Z](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-0266(199708)18:7<509::AID-SMJ882>3.0.CO;2-Z)
- Tenes Trillo, E. (2023). Impacto de la inteligencia artificial en las empresas. Universidad Politécnica de Madrid. [https://oa.upm.es/75532/1/TFG\\_EDUARDO\\_TENES\\_TRILLO\\_2.pdf](https://oa.upm.es/75532/1/TFG_EDUARDO_TENES_TRILLO_2.pdf)
- Turing, A. M. (1950). Computing machinery and intelligence. [https://www.academia.edu/6885003/Maquinar%C3%ADa\\_computadora\\_e\\_inteligencia](https://www.academia.edu/6885003/Maquinar%C3%ADa_computadora_e_inteligencia)
- Valverde Bourdié, S. (2019). Aplicación de la inteligencia artificial en las empresas. Universidad de Cantabria. <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/17521/VALVERDEBOURDIESANDRA.pdf>
- Vera Salavarría, S. P., & Pico Bazurto, S. P. (2024). Inteligencia artificial en el desarrollo administrativo de la empresa moderna. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 6(2), 264-282. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i2.1046>
- Villarreal Satama, F., & Flor Terán, G. (2023). Inteligencia artificial: El reto contemporáneo de la gestión empresarial. *ComHumanitas*, 14(1), 94-111. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9068865.pdf>
- World Economic Forum. (2025). Future of Jobs Report 2025. World Economic Forum.
- Yaranga Vite, I. P., & Olórtiga Córdor, L. W. (2025). Inteligencia artificial para aumentar la productividad en las empresas: Un estudio bibliométrico. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14846656>