



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v8i14edespab.0433>

INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y SUS EFECTOS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND ITS EFFECTS ON THE PRODUCTIVITY OF COMPANIES IN THE FINANCIAL SECTOR OF THE CITY OF PORTOVIEJO

Zambrano-Bravo Julepsy Jamileth ¹; Intriago-Mora Casilda Paquisha ²

¹ Facultad de Posgrado, Maestría en Administración de Empresa, Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. Correo: jzambrano3191@utm.edu.ec.
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0001-6850-7882>

² Facultad de Posgrado, Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador.
Correo: paquisha.intriago@utm.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3786-3948>

Resumen

La implementación de la inteligencia artificial en servicios financieros tiene el potencial de ofrecer predicciones para la concesión y seguimiento de créditos, la detección de fraudes y la inversión en el mercado de capitales, entre otras aplicaciones. Esta investigación tuvo como objetivo general analizar la inteligencia artificial y sus efectos en la productividad de las empresas del sector financiero de la ciudad de Portoviejo. La metodología utilizada fue de carácter descriptivo y de tipo cuantitativo. La población y muestra en el cantón Portoviejo son 24 organizaciones reconocidas como instituciones financieras. Los principales resultados fueron que existe una correlación positiva del 81% existiendo un alto grado de relación, en donde una variable depende de la otra. Concluyendo que la implementación de la inteligencia artificial está generando una rápida transformación de las instituciones financieras de la ciudad de Portoviejo, promoviendo una mayor eficiencia, seguridad y adaptación personalizada.

Palabras claves: inteligencia artificial, entidades financieras, productividad.

Abstract

The implementation of artificial intelligence in financial services has the potential to offer predictions for credit granting and monitoring, fraud detection, and capital market investment, among other applications. The general objective of this research was to analyze artificial intelligence and its effects on the productivity of companies in the financial sector in the city of Portoviejo. The methodology used was descriptive and quantitative. The population and sample in the canton of Portoviejo are 24 organizations recognized as financial institutions. The main results were that there is a positive correlation of 81%, with a high degree of relationship, where one variable depends on the other. In conclusion, the implementation of artificial intelligence is generating a rapid transformation of financial institutions in the city of Portoviejo, promoting greater efficiency, security and personalized adaptation.

Keywords: artificial intelligence, financial institutions, productivity.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 12 de enero de 2024.

Fecha de aceptación: 20 de marzo de 2024.

Fecha de publicación: 18 de abril de 2024.



1. Introducción

En el transcurso del tiempo, el mundo ha ido transformándose y ha pasado por grandes cambios que ha permitido el progreso de la sociedad, en donde la tecnología ha sido la principal herramienta de la globalización, siendo la inteligencia artificial un modelo híbrido que permite el desarrollo de una economía sostenible.

Según Ocaña et al. (2019), la inteligencia artificial (IA) es la simulación de la inteligencia y capacidad del cerebro humano, así como se emplea en el desarrollo de sistemas inteligentes que se asocian a las conductas humanas.

De acuerdo a la Real Academia de la Lengua Española (2020), define a la inteligencia como la capacidad de entender o solventar un problema, y a la artificial hace referencia a un evento generado por el hombre, es decir no natural, es por ello que la IA es un producto realizado por el hombre que tiene la función de entender y resolver un problema.

La inteligencia artificial es vista como una tecnología favorable para el crecimiento de cualquier sector de la

economía si se emplea adecuadamente.

En el criterio de Herrera y Muñoz (2017), manifiestan un concepto más profundo, considerándola como una ciencia que busca a profundidad la comprensión de la inteligencia, existiendo delimitaciones de la misma, siendo un desafío complejo. El objetivo es la construcción de una herramienta con características y competencias casi humanas que permita una comunicación fluida y competencias interlocutores humanas.

La inteligencia artificial se centra en diferentes tecnologías que se pueden integrar de diversas maneras para conseguir resultados idóneos, cuyo objetivo es potenciar el crecimiento de la IA, como lo es el aumento acelerado de la capacidad de procesamiento computacional, disminución de los costos en el almacenamiento de los datos, alcanzando un costo marginal cercano a cero y por último un incremento significativo de los datos digitalizados (Ruano Enríquez et al., 2019).

Por esta razón, Orantes (2020), recalca la relevancia de incorporar



las tecnologías, ya que tienen la capacidad de agilizar el crecimiento del comercio internacional y de sus negociaciones. En otras palabras, el emplear la inteligencia artificial en las empresas como una herramienta que aprovecha los datos que esta genera, para tener enfocado las causas y efectos asociados a la obtención de su producción, exportación, materia prima, consumo entre otras.

Orantes (2020), también indica que, entre los beneficios de aplicar la inteligencia artificial, es que permite obtener datos determinados de tendencias y evolución de precios en el mercado, ayudando a las organizaciones a interpretar la información para la toma de decisiones adecuadas.

Utilizando aplicaciones como Siri de Apple, el Asistente de Google desarrollado por la empresa Google, y Alexa de Amazon, se emplea procesamiento de lenguaje natural para abordar diversas tareas. Estas herramientas posibilitan la solución de problemas, como solicitar información disponible en la web, así como ayudar que las empresas se expandan en el mundo, entre otras.

En la actualidad las empresas proporcionan datos a través de sus clientes, el aplicar la inteligencia artificial produce que la gestión sea más eficiente, porque permite crear estrategias enfocadas y personalizadas en los potenciales clientes. Siendo la tecnología más el conocimiento herramientas potenciales para la productividad.

Según Baraei & Mirzaei (2018), la productividad en las organizaciones ha experimentado cambios importantes en los últimos años, siendo un elemento relevante para las naciones en desarrollo o en vía de ellas. De manera que, se considera una empresa productiva cuando esta cumple con sus objetivos rápidamente y a minorando costos, contribuyendo a un incremento de la tasa de crecimiento económico y a mejorar los estilos de vida de una sociedad, así como favorece a una ventaja competitiva.

La eficiencia operativa se logra mediante la integración armoniosa de la tecnología, la estructura organizativa y las habilidades del personal. Se busca una combinación óptima y equilibrada de estos recursos para alcanzar los objetivos

de manera eficaz (Jaime et al., 2018).

El desarrollo de nuevas tecnologías de inteligencia artificial ha provocado llamar la atención de las organizaciones de todo tipo sector de la economía. El conjunto y la combinación de estas innovaciones como los softwares automatizados, los sensores digitales y redes informáticas están cambiando la economía global, y marcando una nueva era industrial. En la cual aparecen nuevas empresas adoptando un modelo operativo digital en constante expansión, eliminando la necesidad de mano de obra humana en muchas actividades operativas cruciales (Verganti et al., 2020).

Dado que estas instituciones se especializan en ofrecer servicios y productos financieros al público, por lo que necesitan de herramienta de la inteligencia artificial que les brinde soluciones innovadoras para los usuarios. En el ámbito de la banca, la inteligencia artificial se emplea mediante robots de mensajería inteligentes que ofrecen respuestas instantáneas y educación financiera, emulando la funcionalidad de un

centro de llamadas sin la intervención de personal humano.

La implementación de la inteligencia artificial en servicios financieros tiene el potencial de ofrecer predicciones para la concesión y seguimiento de créditos, la detección de fraudes y la inversión en el mercado de capitales, entre otras aplicaciones. Se espera que los asistentes virtuales y aplicaciones sigan evolucionando para facilitar la gestión de finanzas personales, automatizando tareas como el pago de facturas y la preparación de declaraciones de impuestos.

La IA ha abarcado múltiples funciones que mejoran la eficiencia operativa, la personalización de servicios, gestión de riesgos, así como el diseño de nuevas unidades de negocio. Como ejemplo se menciona una de las muchas IA que se ha empleado en el sector financiero, como son los robo-advisors que son asesores financieros automáticos que gestionan las inversiones de los clientes.

Procesamiento del Lenguaje, en donde las aplicaciones incluyen la comprensión y procesamiento de consultas de los clientes, para



proceder a responder con una respuesta automatizada.

Los chatbots y asistentes virtuales cuya función es la interacción con los clientes, ayudándolos con funciones básicas.

Crédito y préstamos, lo emplean para tener mayor precisión en la calificación de los clientes, cuya información orienta a la toma de decisiones (Silva, 2023).

La inteligencia artificial está revolucionando la industria financiera al hacerla más efectiva, segura y adaptada a las necesidades individuales. A pesar de esto, también plantea desafíos, como inquietudes éticas, protección de la privacidad de los datos y la urgencia de regulaciones que aborden estas innovaciones tecnológicas emergentes. Esta investigación tuvo como objetivo general analizar la inteligencia artificial y sus efectos en la productividad de las empresas del sector financiero de la ciudad de Portoviejo.

2. Metodología

Este estudio investigativo fue de carácter descriptivo, con el propósito de comprender y detallar los efectos

de acuerdo con las variables investigadas, como lo es la inteligencia artificial y la productividad, orientada en las instituciones financieras. Siendo relevantes para el crecimiento y exposición en este tipo de organizaciones, las cuales deben ir actualizándose conforme a las necesidades de los clientes, el mercado y la aparición de las nuevas tecnologías.

El diseño de la investigación fue no experimental con un enfoque cuantitativo, dado que se recolectó información mediante encuestas con preguntas cerradas, aplicando un pequeño cuestionario a las diferentes instituciones financieras del cantón Portoviejo.

Se adoptó un alcance descriptivo que facilitó el análisis y comprensión del tema estudiado, con un diseño no experimental. Se llevó a cabo un análisis de los resultados y se extrajeron conclusiones pertinentes.

Se realizó una revisión exhaustiva de la literatura académica y profesional relevante relacionada con la implementación de inteligencia artificial en el sector financiero y su impacto en la productividad. Esto incluirá estudios previos, informes de

investigación, artículos académicos y noticias relevantes.

De acuerdo a los datos estadísticos del año 2023 por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y la Superintendencia de Bancos (SB), reportaron que en el cantón Portoviejo existen en total 24 organizaciones reconocidas como instituciones financieras, las cuales están comprendidas por bancos, cooperativas de crédito, instituciones financieras no bancarias y otras entidades financieras relevantes. De manera que a esta población se la escogió como muestra de estudio, a causa de que es muy pequeña.

Se elaboró un cuestionario estructurado para recopilar datos sobre el uso de inteligencia artificial, incluyendo el tipo de tecnologías utilizadas, áreas de aplicación, inversiones realizadas y resultados observados en términos de productividad dirigido a los gerentes o sus delegados para responder preguntas cerradas, las cuales están orientadas en indagar detalles relevantes y precisos de las variables de estudio.

3. Resultados y discusión

Se realizó una encuesta para conocer el grado de uso de las inteligencias artificiales por parte de las instituciones financieras y como este se relaciona a su productividad.

La inteligencia artificial ha ido transformando el mundo financiero y las entidades de la ciudad de Portoviejo no han sido la excepción.

Los resultados obtenidos en referencia a que sí ha adoptado alguna herramienta de inteligencia artificial reflejaron que el 63% de las instituciones financieras las emplea, considerando que ha permitido tener un mayor control de sus operaciones y mayor expansión de sus productos y servicios, logrando un mayor nivel de captación del público. En concordancia con la respuesta, Varga (2022), manifiesta que las entidades financieras se encuentran ante la tarea de incorporar esta tecnología en todas sus operaciones con el objetivo de innovar en productos y servicios, garantizar la seguridad cibernética y, al mismo tiempo, mejorar la experiencia del cliente.

El 37% de las entidades no emplea herramientas IA, a causa de que la implementación de ellas se necesita



de recursos económicos y tiempo, cuyo proceso es más lento. Königstorfer & Thalmann (2020), indicaron que las IA en el sector financiero posibilita la ampliación de los servicios del sistema financiero a través de plataformas en línea o dispositivos móviles. Esto facilita la apertura de cuentas de ahorro, la obtención de seguros, la solicitud de préstamos o tarjetas de crédito, así como la realización de inversiones en fondos mutuos, entre otras opciones.

Se conoció que las instituciones financieras entre las áreas que mayor emplea las IA, es la de comercio y servicios representado por el 50%, seguida del área de la tecnología de la comunicación, considerando que son departamentos estratégicos para el crecimiento empresarial, ya que una se vincula a la mejora y ampliación de productos y servicios a sus clientes y la otra por brindar seguridad y mejoramiento de los procesos. Confirmado lo mencionado por Rodríguez (2022), la amplia variedad de aplicaciones de la inteligencia artificial es notable. Actualmente, su implementación se enfoca principalmente en crear

soluciones la cual mejora la experiencia del usuario, simplificar el cumplimiento normativo y mejorar la gestión eficiente de los riesgos en el ámbito financiero.

En el transcurso de los años, la inteligencia artificial tiene la capacidad de transformar la manera en que nos relacionamos con los usuarios de servicios financieros, mejorando significativamente su conveniencia. Es por ello que se preguntó los servicios de IA que utiliza las instituciones para la atención al cliente, obteniendo que la mayoría de las empresas usan chatbots, cuya función es brindar asistencia y respuestas automáticas de servicios previamente configurados, así como la gestión de crédito automatizada, utilizando el credit scoring, el cual es un sistema computarizado de evaluación crediticia, que permite evaluar de manera automatizada la probabilidad de pago de un préstamo. Esto posibilita que administren productos financieros con mayor seguridad y eficiencia, al mismo tiempo que logran optimizar considerablemente los tiempos y costos involucrados.



El sector financiero también utiliza las herramientas IA para segmentar los clientes en grupos más específicos de acuerdo a sus necesidades y características similares. Es decir, realizan un análisis de los datos de los clientes, de manera que inteligencia artificial tiene la capacidad de reconocer patrones y características compartidas, agrupando a los clientes en segmentos más detallados. Esto habilita que las instituciones financieras puedan personalizar sus ofertas, mensajes de marketing y servicios de manera específica para cada segmento de clientes.

Es así que Varga (2021), afirma que es evidente que la inteligencia artificial proporciona numerosos beneficios tanto a las instituciones financieras como a sus usuarios, y estas ventajas continuarán aumentando en los próximos años.

Gracias a la implementación de la inteligencia artificial, las entidades financieras podrán mejorar sus servicios, optimizar operaciones, gestionar de manera más efectiva los riesgos financieros y salvaguardar a los usuarios contra fraudes. Además, podrán atender de manera más eficiente a sus clientes y fortalecer la comercialización de sus productos financieros.

En relación a la productividad se conoció que el uso de la tecnología ha sido primordial para el desarrollo de las instituciones financieras, ya sea en su parte operativa interna como en mejorar sus productos y servicios.

A continuación, se presenta las diferentes aplicaciones de herramienta de inteligencias artificiales empleadas por las principales entidades financieras de la ciudad Portoviejo.

Tabla 1. Aplicaciones de Inteligencia Financieras principales entidades financieras

Institución Financiera	Aplicaciones de Inteligencia Financiera	IA
Banco del Pacífico	• Oracle Financial Services Analytical Applications: Un grupo de aplicaciones que abarcan áreas como riesgo, rendimiento, delitos financieros, cumplimiento, conocimiento del cliente y generación de informes regulatorios. • SAS Financial Management: Esta solución integral facilita la realización de consolidaciones inmediatas, la elaboración de presupuestos más exactos, el análisis e informe de resultados.	• Sophi BDP (chat whastapp)



Institución Financiera	Aplicaciones de Inteligencia Financiera	IA
Banco Pichincha	SAP Business Intelligence: los métodos y las herramientas utilizadas para analizar los datos empresariales, transformarlos en información estratégica que se pueda poner en acción, y facilitar la toma de decisiones informadas en toda la organización. Tableau: se enfoca en análisis visual de datos Power BI: ofrece una amplia gama de herramientas para la creación de informes y paneles avanzados en el ámbito empresarial.	Asistente Virtual (chat whastapp)
Banco Guayaquil	IBM Cognos Analytics: ofrece una solución completa para comprender datos y tomar decisiones comerciales efectivas. Qlik Sense: permite crear visualizaciones de datos flexibles e interactivas compartibles con colegas. Microsoft Dynamics 365: proporciona eficiencia operativa y experiencias innovadoras para clientes, simplificando procesos y aumentando la agilidad empresarial.	Bot del Banco Guayaquil
Cooperativa Comercio 15 de Abril JEP	Finacle: es un software bancario completo que cubre la gestión de operaciones financieras, como cuentas, préstamos y servicios bancarios diversos. FICO Falcon Fraud Manager: se especializa en detectar y prevenir fraudes financieros utilizando tecnologías avanzadas como el análisis de patrones y comportamientos en tiempo real. Temenos T24: es una suite de software bancario que incluye la gestión de clientes, cuentas y operaciones bancarias complejas, proporcionando una plataforma completa para la eficiencia en la gestión de instituciones financieras.	-Chat de Messenger -No tiene chat -Chat Jep

Nota: La tabla muestra las entidades que han empleado la IA en sus actividades

La implementación de inteligencia artificial (IA) en instituciones financieras ha tenido impactos notables en resultados y operaciones. Destacan la automatización de procesos, ya que antes eran tareas manuales eran comunes y lentas. Con IA, se automatizan procesos como pagos y verificación de identidades, reduciendo costos y mejorando eficiencia.

El análisis de datos avanzado permite análisis rápido y preciso de grandes volúmenes de datos, mejorando toma de decisiones. Así como la prevención de fraudes ya que la IA fortalece detección y prevención de fraudes financieros mediante algoritmos avanzados que identifican patrones sospechosos y toman medidas preventivas.

Además, de mejora en experiencia del cliente a través de la personalización de experiencias,

recomendaciones y atención más ágil y eficiente.

A pesar de que todas las instituciones no presentan por igual un uso desarrollo de las IA, están han presentado un impacto en el crecimiento de sus empresas, ya han tenido la posibilidad de automatizar actividades monótonas y repetitivas, permitiendo así la liberación de tiempo y recursos humanos para actividades más estratégicas. Esto abarca desde la automatización de la verificación de identidad y la clasificación de documentos hasta el procesamiento de transacciones, entre otras funciones.

Se conoció que al existir herramientas de IA se han automatizado los procesos, de manera que los colaboradores pueden ejecutar eficiente y eficazmente sus funciones, así como hacer de su trabajo más funcional y tomar decisiones más idóneas orientadas a datos reales, cuyas actividades permitan el cumplimiento de las metas organizacionales, en donde se obtenga una mayor productividad a un menor riesgo. Así como en aprovechar eficazmente las vastas cantidades de datos recopilados, independientemente del

canal a través del cual se obtengan, ya sea mediante cajeros automáticos, canales web, billeteras digitales, transacciones en puntos de venta o dispositivos móviles.

Este enfoque posibilita la transformación digital de un servicio masivo hacia uno individualizado y personalizado, basado en el comportamiento, las preferencias y los requisitos únicos de cada cliente. Esta personalización no solo proporciona a las instituciones financieras una diferenciación competitiva, sino que también mejora el cumplimiento normativo, aumenta la participación del cliente y optimiza la eficiencia operativa general.

La implementación de la inteligencia artificial ha generado una serie de ventajas para el sector financiero en Portoviejo. En primer lugar, la IA facilita una mayor automatización de procesos, lo que conlleva a reducir los tiempos de procesamiento y a aumentar la eficiencia operativa. Además, los algoritmos de IA tienen la capacidad de analizar grandes volúmenes de datos en tiempo real, lo que permite una toma de decisiones más ágil y precisa. Este avance se traduce en una mejora



significativa de la productividad y en la capacidad de respuesta de las empresas financieras ante las demandas del mercado.

Como caso de estudio se escogió a la Cooperativa Policía Nacional, cuyo proceso de automatización inició desde el año 2021, la misma que cuenta con una amplia gama de productos y servicios a sus socios y clientes. Esto incluye préstamos de diferentes tipos, cuentas de ahorro con diversas características, emisión de tarjetas de crédito y débito, servicios de inversión como fondos y certificados financieros, acuerdos de seguros con aseguradoras y plataformas digitales para operaciones bancarias en línea. De manera que, para digitalizar todos estos procesos empleo la herramienta de IA COBIS el cual es un sistema completo, que incluye la gestión de clientes, operaciones bancarias como depósitos y préstamos, gestión financiera, canales de servicios como banca en línea y móvil, seguridad y cumplimiento normativo, así como herramientas de inteligencia de negocios para análisis de datos y toma de decisiones estratégicas.

Aplicando la fórmula de Productividad= (Productos o Servicios Producidos) / (Recursos Utilizados), en el caso explicado sería 6 ítems entre productos y servicios/ 1 COBIS recurso utilizado. Por lo que para la Cooperativa Policía Nacional el software COBIS ha sido fundamental en la transformación al proporcionar una metodología de desarrollo tecnológico que antes no tenían. Impactando incluso en la cultura de la organización en todos sus niveles, lo que ha permitido implementar un proceso de digitalización estructurado. Logrando la preparación para superar cualquier desafío en el camino hacia la modernización.

A pesar de las ventajas evidentes, la implementación de la inteligencia artificial en el ámbito financiero de Portoviejo también presenta desafíos y cuestiones éticas. Por ejemplo, hay inquietudes acerca de que la automatización impulsada por la IA pueda resultar en la pérdida de puestos de trabajo en ciertos sectores. Además, la privacidad y seguridad de los datos son preocupaciones significativas, especialmente en lo que respecta a

la recolección y análisis de información personal de los clientes.

En la siguiente tabla se realizó la correlación Pearson entre la inteligencia artificial y la productividad siendo de 0.811, es decir fue del 81%, existiendo un alto grado de relación, en donde una variable depende de la otra.

Tabla 1. Correlación PEARSON variables de estudios

PEARSON		Inteligencia Artificial	Productividad
Inteligencia Artificial	Coeficiente de Correlación	1	,811
	Sig. (bilateral)	0	24
Productividad	Coeficiente de Correlación	,811	1
	Sig. (bilateral)	0	24
N		24	24

Nota: La tabla muestra la correlación entre la inteligencia artificial IA y la productividad

Los resultados de correlación muestran que las instituciones financieras están experimentando una notable revolución digital impulsada por la integración de tecnologías innovadoras. Específicamente, la inteligencia artificial (IA) ha surgido como la tecnología destacada en este sector. Su capacidad para procesar grandes cantidades de datos, analizar patrones complejos y tomar

decisiones en tiempo real la coloca como una tecnología disruptiva que tiene un impacto significativo en la operación y prestación de servicios financieros. No obstante, la reciente introducción de la IA conlleva una serie de implicaciones para el desarrollo de la actividad bancaria.

4. Conclusiones

En los últimos tiempos, las entidades financieras de Portoviejo han adoptado sistemas de inteligencia artificial en varios aspectos de su funcionamiento. Desde la detección de fraudes hasta la optimización de inversiones, la IA se emplea para potenciar la toma de decisiones y mejorar la eficiencia. Bancos, aseguradoras y demás entidades financieras están apostando por tecnologías de IA para mantenerse competitivos en un mercado que no deja de cambiar.

En este estudio se conoció que la implementación de la inteligencia artificial está generando una rápida transformación de las instituciones financieras de la ciudad de Portoviejo, promoviendo una mayor eficiencia, seguridad y adaptación personalizada. Con la continua



evolución de la tecnología, resulta esencial que las instituciones financieras adopten esta revolución digital y aprovechen las capacidades de la inteligencia artificial para atender las cambiantes expectativas de los clientes y mantenerse a la vanguardia en un entorno de mercado altamente competitivo.

Acelerar las operaciones, disminuir errores y permitir que los empleados se dediquen a tareas más estratégicas son algunas de las formas en que las instituciones financieras emplean la inteligencia artificial.

A pesar que la inteligencia artificial representa una gran oportunidad para las entidades financieras, estas implican costos y tiempo de ejecución, en donde no todas las organizaciones poseen los recursos para someterse a una actualización masiva de todos sus procesos, de manera que lo ejecutan paso a paso y acorde a su crecimiento. Es por ello que las instituciones financieras convencionales afrontan considerables desafíos, como la transformación digital que implica invertir en tecnología, modificar la cultura empresarial, adoptar nuevos modelos de negocio y gestionar

recursos humanos, entre otros aspectos. Todo esto se realiza con el objetivo de ajustarse a las demandas actuales del sector y su entorno.

La inteligencia artificial está generando una rápida transformación en el sector financiero de la ciudad de Portoviejo, mejorando la eficiencia y la productividad de las empresas. Aunque hay desafíos y aspectos éticos que deben tenerse en cuenta, el potencial de la IA para impulsar el crecimiento y la innovación en este sector es innegable. En el futuro, se espera que las empresas sigan invirtiendo en tecnologías de IA y explorando nuevas formas de aprovechar su potencial en beneficio de la economía local y la comunidad en general.

Bibliografía

Baraei, E., & Mirzaei, M. (2018). Identification of factors affecting on organizational agility and its impact on productivity The purpose of recent research is to investigate the relationship between. UCT Journal of Management Adn Accounting Studies, 6(4), 13-19. <https://doi.org/10.24200/jmas.vol7iss02 pp13-1>

- Herrera, L., & Muñoz, D. (2017). Inteligencia artificial y lenguaje natural. *Lenguas Modernas*, 19, 157-165. <https://doi.org/lenguasmodernas.uchile.cl/index.php/LM/article/view/45790>
- Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 175-186. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
- Königstorfer, F., & Thalmann, S. (2020). Applications of Artificial Intelligence in commercial banks – A research agenda for behavioral finance. *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 27, 100352. <https://doi.org/10.1016/j.jbef.2020.100352>
- Ocaña Fernández, Y., Vlenzuela Fernández, L., & Garro Aburto, L. (2019). Inteligencia artificial y sus implicaciones en la educación superior. *Propósitos y Representaciones*, 7(2), 536-568. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.274>
- Orantes, K. (2020). La Inteligencia Artificial y las oportunidades para la empresa en Guatemala. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 4(2), 141-146. <https://doi.org/10.36314/cunori.v4i2.138>
- Real Academia de la Lengua Española. (2020). RAE. Obtenido de <https://dle.rae.es/inteligencia>
- Rodríguez de las Heras, T. (2022). Inteligencia Artificial en el sector bancario: reflexiones sobre su régimen jurídico en la Unión Europea. *ICE, Revista De Economía* (926), 93-107. <https://doi.org/10.32796/ice.2022.926.7398>
- Ruano Enríquez, L., Montenegro Portilla, J., & León Pozo, R. (2019). Inteligencia artificial e innovación: campos de aplicación para la industria del Ecuador. *Visión Empresarial*, 9, 163-172. <https://doi.org/10.32645/13906852.878>
- Silva, L. (2023). Explorando la revolución de la Inteligencia Artificial en la Industria Financiera. *Digital Trends by Digital Bank LATAM*, 14, 1-43. <https://doi.org/www.digitalbankla.com/wp-content/uploads/2023/11/Revista-Digital-Trends-142023.pdf>
- Vargas García, A. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el



Perú. *Industrial Data*, 24(2),
99-120.
<https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>

Vargas García, A. (2022). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Industrial Data*, 24(2), 99-120.
<https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>

Verganti, R., Vendraminelli, L., & Iansiti, M. (2020). Innovation and Design in the Age of Artificial Intelligence. *J Prod Innov Manag*, 37, 212-227.
<https://doi.org/10.1111/jpim.12523>