

**INTELIGENCIA ARTIFICIAL GENERATIVA Y TOMA DE DECISIONES EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**
**GENERATIVE ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND DECISION-MAKING IN
ADMINISTRATIVE MANAGEMENT**

Autores: ¹Layla Yasmina Viteri Rade, ²Walter Javier Maldonado de la Cruz y ³Dolores Johanna Muñoz Piza.

¹ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1155-7360>

²ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4725-0870>

³ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0006-0739-5000>

¹E-mail de contacto: lviteri@euroamericano.edu.ec

²E-mail de contacto: wmaldonado@euroamericano.edu.ec

³E-mail de contacto: dolores.munoz@euroamericano.edu.ec

Afiliación: ^{1*2*3}Instituto Superior Tecnológico EuroAmericano, (Ecuador).

Artículo recibido: 15 de Septiembre del 2026.

Artículo revisado: 17 de Septiembre del 2026.

Artículo aprobado: 17 de Septiembre del 2026.

¹Ingeniera Comercial, graduada de la Universidad Técnica de Manabí, (Ecuador). Magíster en Administración de Empresas, mención en Dirección Estratégica de Proyectos, graduada de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, (Ecuador). Magíster en Educación, mención en Innovaciones Pedagógicas, graduada de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, (Ecuador). Docente investigadora del Instituto Superior Tecnológico Universitario EuroAmericano, con más de 2 años de experiencia.

²Ingeniero en Sistemas Computacionales, graduado de la Universidad de Guayaquil, (Ecuador). Magíster en Gerencia Educativa, graduado de la Universidad Metropolitana, (Ecuador). Vicerrector Académico, docente e investigador del Instituto Superior Tecnológico Universitario EuroAmericano, con más de 20 años de experiencia.

³Licenciada en Gestión del Talento Humano, graduada de la Universidad Estatal de Bolívar, (Ecuador). Investigadora afiliada al Instituto Superior Tecnológico Universitario EuroAmericano, con 1 año de experiencia.

Resumen

La inteligencia artificial generativa (IAG) está transformando los procesos administrativos de las organizaciones, aunque su incidencia en la toma de decisiones dentro de instituciones de educación superior tecnológica sigue siendo un terreno poco explorado. Este estudio analizó dicha incidencia en el Instituto Tecnológico Universitario Euroamericano, mediante una investigación aplicada de enfoque mixto, alcance descriptivo-correlacional, diseño no experimental y corte transversal. Participaron 25 colaboradores administrativos bajo muestreo censal, quienes respondieron una encuesta con escala Likert, complementada con entrevistas semiestructuradas a 5 informantes clave. Los resultados cuantitativos muestran que entre el 96% y el 100% del personal utiliza herramientas como ChatGPT para redactar documentos, sistematizar información y evaluar alternativas antes de decidir. La totalidad de los encuestados reportó que la IAG reduce errores documentales, acelera los tiempos de respuesta y mejora la eficiencia general de la gestión. El análisis cualitativo confirmó ganancias en productividad y organización documental,

aunque los entrevistados advirtieron sobre riesgos asociados a la confiabilidad de los datos, la privacidad y la necesidad de supervisión humana. Se concluye que la IAG ejerce una influencia positiva sobre los procesos decisionales al proporcionar insumos estructurados y oportunos, siempre que su implementación incluya lineamientos éticos y capacitación continua.

Palabras clave: Inteligencia artificial generativa, Gestión administrativa, Toma de decisiones, Transformación digital, Innovación institucional.

Abstract

Generative artificial intelligence (GAI) is transforming organizational administrative processes, although its incidence on decision-making within higher education technology institutions remains a scarcely explored field. This study analyzed such incidence at the Instituto Tecnológico Universitario Euroamericano through applied research with a mixed-methods approach, descriptive-correlational scope, non-experimental design, and cross-sectional cut. Twenty-five

administrative staff members took part under census sampling, responding to a Likert-scale survey complemented by semi-structured interviews with 5 key informants. Quantitative results show that between 96% and 100% of personnel use tools such as ChatGPT to draft documents, systematize information, and evaluate alternatives before making decisions. All respondents reported that GAI reduces document errors, accelerates response times, and improves overall management efficiency. Qualitative analysis confirmed gains in productivity and document organization, though interviewees warned about risks related to data reliability, privacy, and the need for human oversight. It is concluded that GAI exerts a positive influence on decision-making processes by providing structured and timely inputs, provided its implementation includes ethical guidelines and continuous training.

Keywords: Generative artificial intelligence, Administrative management, Decision-making, Digital transformation, Institutional innovation.

Sumário

A inteligência artificial generativa (IAG) está transformando os processos administrativos das organizações, embora sua incidência na tomada de decisões dentro de instituições de ensino superior tecnológico continue sendo um terreno pouco explorado. Este estudo analisou essa incidência no Instituto Tecnológico Universitario Euroamericano, por meio de uma pesquisa aplicada de abordagem mista, alcance descritivo-correlacional, desenho não experimental e corte transversal. Participaram 25 colaboradores administrativos sob amostragem censitária, que responderam a uma pesquisa com escala Likert, complementada com entrevistas semiestruturadas a 5 informantes-chave. Os resultados quantitativos mostram que entre 96% e 100% do pessoal utiliza ferramentas como o ChatGPT para redigir documentos, sistematizar informações e avaliar alternativas antes de decidir. A totalidade dos entrevistados relatou que a IAG reduz erros documentais, acelera os tempos de resposta e melhora a eficiência geral da gestão.

A análise qualitativa confirmou ganhos em produtividade e organização documental, embora os entrevistados tenham alertado sobre riscos associados à confiabilidade dos dados, à privacidade e à necessidade de supervisão humana. Conclui-se que a IAG exerce uma influência positiva sobre os processos decisórios ao fornecer insumos estruturados e oportunos, desde que sua implementação inclua diretrizes éticas e capacitação contínua.

Palavras-chave: Inteligência artificial generativa, Gestão administrativa, Tomada de decisão, Transformação digital, Inovação institucional.

Introducción

La inteligencia artificial generativa (IAG) ha emergido como una tecnología disruptiva dentro de la transformación digital de las organizaciones. A diferencia de los sistemas tradicionales, no se limita a procesar información: genera contenido nuevo (textos, resúmenes, propuestas) a partir de patrones aprendidos previamente. García et al. (2025) documentan esta capacidad generativa como un rasgo distintivo frente a las herramientas de automatización convencionales, aplicable a múltiples sectores estratégicos.

En el ámbito de la gestión administrativa, la toma de decisiones constituye un proceso crítico que implica planificar, organizar, dirigir y controlar recursos. Clavijo et al. (2024) sostienen que la IAG puede apoyar ese proceso al automatizar tareas repetitivas, organizar grandes volúmenes de información y generar insumos que facilitan la evaluación de alternativas. Su incorporación, sin embargo, no está exenta de riesgos. Quiroz (2025) advierte que problemas como la privacidad de los datos, el sesgo algorítmico y la falta de transparencia en los modelos generativos pueden afectar la calidad de las decisiones cuando no existen mecanismos de supervisión humana adecuados. Las instituciones de educación superior

tecnológica enfrentan, además, desafíos particulares en su gestión administrativa. Según Santistevan et al. (2025), estas organizaciones deben equilibrar la eficiencia operativa con la calidad del servicio educativo, lo que vuelve especialmente relevante analizar cómo las tecnologías emergentes pueden fortalecer sus procesos internos.

A nivel regional, la adopción de inteligencia artificial en América Latina muestra un rezago explicado por limitaciones en infraestructura, inversión y formación especializada (Jung y Katz, 2025). Lo que hace necesario generar evidencia local sobre el impacto real de la IAG en organizaciones concretas. En Ecuador, la educación superior enfrenta retos adicionales de modernización administrativa y eficiencia en el uso de recursos; Santander et al. (2023) señalan que la resistencia al cambio y las brechas de competencias digitales limitan el avance de esa transformación.

La evidencia disponible sugiere que el uso de modelos de lenguaje reduce los tiempos de elaboración documental y mejora la gestión del conocimiento, aunque Herrera (2025) matiza que estos beneficios dependen de entornos seguros y de la capacidad del personal para formular instrucciones precisas. En paralelo, Ortiz et al. (2024) advierten que los modelos generativos pueden reproducir patrones discriminatorios presentes en sus datos de entrenamiento, lo que podría comprometer la objetividad de la información utilizada en decisiones administrativas si no se implementan mecanismos de validación.

Pese al creciente interés por la IAG, persiste una brecha de conocimiento sobre su incidencia específica en la gestión administrativa de instituciones de educación superior tecnológica, ya que la mayoría de los estudios se concentran

en sectores empresariales o en aplicaciones estrictamente académicas (Verdecia, 2025). Ante esta realidad, el presente estudio se propuso analizar el uso y la incidencia potencial de la IAG en los procesos de toma de decisiones de la gestión administrativa del Instituto Tecnológico Universitario Euroamericano. El objetivo general consiste en analizar dicha incidencia en el contexto institucional descrito. Los objetivos específicos son: examinar el nivel actual de utilización de herramientas de IAG en la gestión administrativa institucional; identificar los procesos administrativos y tipos de decisiones susceptibles de fortalecimiento mediante su uso; e interpretar la relación entre el uso de IAG y la eficiencia en la toma de decisiones dentro de dicha gestión.

Materiales y Métodos

Se optó por un enfoque mixto que combinó la recolección de datos numéricos y narrativos, lo que permitió no solo medir el nivel de uso de la inteligencia artificial generativa entre el personal administrativo, sino también comprender sus experiencias y percepciones frente a esta tecnología. El estudio fue de tipo aplicado, orientado a generar conocimiento útil para la mejora de los procesos internos institucionales. El alcance fue descriptivo-correlacional, y el diseño no experimental y de corte transversal, ya que no se manipularon variables y la información se recogió en un único momento, obteniendo un diagnóstico puntual del estado de la cuestión.

La población estuvo compuesta por los 25 colaboradores del área administrativa de la institución, todos vinculados directamente a tareas de planificación, gestión documental, organización de información y toma de decisiones. Dado el tamaño reducido del grupo, se trabajó con la totalidad de los 25 colaboradores (muestreo censal) para la fase

cuantitativa. El 56% eran mujeres y el 44% hombres, con edades entre 25 y 58 años (media aproximada de 38 años); el 68% contaba con título de tercer nivel y el 32% con estudios de cuarto nivel. Para la fase cualitativa se seleccionaron 5 personas mediante muestreo intencional, considerando más de cinco años de experiencia laboral, cargos con responsabilidad decisonal y participación activa en procesos administrativos estratégicos.

Para la fase cuantitativa se diseñó una encuesta estructurada de diez preguntas cerradas, con escala de cinco puntos (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo), organizadas en tres grupos: uso habitual de herramientas de IAG, beneficios percibidos en la gestión diaria e incidencia en la toma de decisiones. Para la fase cualitativa se elaboró una guía de entrevista semiestructurada con preguntas abiertas distribuidas en cinco ejes: uso cotidiano de la IAG, beneficios observados, influencia en las decisiones, riesgos o limitaciones percibidas y necesidades de formación.

La investigación inició con una revisión del contexto administrativo para identificar las actividades clave. El cuestionario fue sometido a revisión de tres expertos en metodología y administración, y posteriormente a una prueba piloto con cinco trabajadores de características similares a la población objetivo, lo que permitió ajustar la redacción de algunas preguntas. La encuesta se aplicó de forma presencial a los 25 colaboradores en sus puestos de trabajo (aproximadamente 10 minutos por persona), recolectándose en sobres cerrados para garantizar la confidencialidad. Las entrevistas semiestructuradas se realizaron en horario laboral, en oficinas privadas, con una duración de entre 20 y 30 minutos, grabadas con

autorización previa para su posterior transcripción textual. Para los datos cuantitativos se calcularon frecuencias y porcentajes por pregunta, con especial atención a la suma de las respuestas "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo"; no se realizaron pruebas estadísticas complejas.

Los datos cualitativos se analizaron mediante análisis temático: se leyeron las transcripciones en repetidas ocasiones, se codificaron los fragmentos relevantes y se agruparon en las cinco categorías predefinidas. Se contrastaron ambos tipos de hallazgos para obtener una visión integrada del fenómeno. El estudio respetó los principios éticos de investigación con personas. Cada participante firmó un consentimiento informado, se garantizó el anonimato y la confidencialidad de las respuestas, y se informó a los participantes que podían retirarse en cualquier momento sin consecuencia alguna. Ninguno fue expuesto a riesgos físicos o psicológicos, y el Comité de Ética del Instituto Tecnológico Universitario Euroamericano aprobó el protocolo de investigación.

Resultados y Discusión

La encuesta contenía diez preguntas agrupadas en tres dimensiones: uso habitual de herramientas de IAG, beneficios percibidos en la gestión diaria e incidencia en la toma de decisiones. La Tabla 1 presenta el enunciado completo de cada pregunta junto con su distribución de respuestas. En la dimensión de uso habitual, el 96% de los encuestados emplea herramientas de inteligencia artificial generativa en sus actividades administrativas y para redactar documentos, mientras el 4% restante se posiciona de forma neutral, sin manifestar desacuerdo explícito. Esto sugiere una adopción generalizada sin rechazo, donde el pequeño porcentaje neutral refleja indecisión o

falta de familiaridad y no oposición a la herramienta. En la dimensión de beneficios percibidos, entre el 96% y el 100% de los encuestados reconoce que la IAG organiza información, facilita el análisis, reduce errores y optimiza el tiempo. Un 96% se considera capacitado para usar estas herramientas,

mientras el 4% neutral en este ítem sugiere inseguridad o falta de exposición previa, no incompetencia declarada. La valoración de la reducción de errores documentales y de la optimización del tiempo resulta especialmente relevante para la eficiencia operativa.

Tabla 1. Distribución de respuestas a la encuesta por dimensión (N=25).

Pregunta	DA	TDA	N	Total
Dimensión 1. Uso habitual de herramientas de IAG				
P1. Utilizo herramientas de IAG en mis actividades	56%	40%	4%	96%
P3. Empleo IAG para redactar informes o documentos	64%	32%	4%	96%
Dimensión 2. Beneficios percibidos en la gestión diaria				
P2. La IAG ayuda a organizar información eficientemente	56%	44%	0%	100%
P4. La IAG facilita el análisis de información relevante	48%	52%	0%	100%
P5. Estoy capacitado para utilizar herramientas de IAG	60%	36%	4%	96%
P7. La IAG contribuye a reducir errores documentales	72%	28%	0%	100%
P9. La IAG optimiza el tiempo de análisis de información	44%	56%	0%	100%
Dimensión 3. Incidencia en la toma de decisiones				
P6. La IAG mejora la rapidez en la toma de decisiones	52%	48%	0%	100%
P8. La IAG facilita la evaluación de alternativas	48%	52%	0%	100%
P10. La IAG fortalece la eficiencia de la gestión	40%	60%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la dimensión de incidencia en la toma de decisiones, el 100% de los encuestados afirma que la IAG mejora la rapidez decisional, facilita la evaluación de alternativas y fortalece la eficiencia general de la gestión, sin registrarse respuestas neutrales ni negativas. Esta unanimidad sugiere que la IAG incide positivamente en los procesos decisionales al aportar insumos estructurados que agilizan el análisis y la selección de alternativas.

Un patrón adicional emerge al comparar las tres dimensiones entre sí: el nivel de acuerdo aumenta de forma escalonada, del 96% en uso habitual, al 99,2% en beneficios percibidos, hasta el 100% en incidencia decisional. Esta progresión no es trivial. Indica que la confianza institucional en la IAG crece a medida que se aleja de la práctica concreta y se acerca a la valoración abstracta de su utilidad: es más fácil para el personal afirmar que "la IAG mejora las decisiones" en general que reconocer, sin matices, un uso personal cotidiano y consolidado. Dicho de otro modo, la creencia en

el beneficio antecede, y probablemente supera, a la práctica efectiva, un desfase que las entrevistas ayudan a explicar en el apartado siguiente. Las entrevistas a los 5 informantes clave se organizaron en cinco categorías temáticas, sintetizadas en la Tabla 2.

Tabla 2. Síntesis de la categorización cualitativa.

Categoría	Evidencia	Síntesis
Uso cotidiano	"La uso para redactar borradores de memorandos y estructurar informes, me ahorra mucho tiempo"	Empleo diario para documentos institucionales y organización de información
Beneficios observados	"Antes tardaba horas en redactar un informe; ahora lo hago en minutos y solo reviso y ajusto"	Ahorro de tiempo, mayor productividad y mejor organización documental
Influencia en decisiones	"La IA me entrega opciones organizadas, pero yo decido según el contexto y las políticas institucionales"	Insumo estructurado que apoya, sin reemplazar, el juicio humano
Riesgos percibidos	"ChatGPT a veces inventa datos, por lo que siempre debo verificar"; "no debemos subir información confidencial"	Alucinaciones, vulnerabilidad de datos y dependencia tecnológica
Necesidades de formación	"Sabemos usar la herramienta, pero necesitamos aprender a usarla bien, con criterios institucionales claros"	Demanda explícita de capacitación técnica y ética institucional

Fuente: Elaboración propia.

Los entrevistados coinciden en emplear ChatGPT a diario para elaborar informes, redactar documentos institucionales y organizar

información, y todos consideran la IAG como una herramienta complementaria y no sustitutiva del criterio humano. En cuanto a los riesgos, se identificaron cuatro preocupaciones recurrentes: la generación de información inexacta o "alucinaciones", la vulnerabilidad de datos institucionales al usar plataformas externas, la dependencia excesiva de la tecnología y la necesidad de supervisión humana permanente. Todos los informantes coincidieron, finalmente, en la importancia de fortalecer los programas de capacitación institucional en validación de información y protección de datos. La Tabla 3 sintetiza la relación entre los hallazgos cuantitativos y cualitativos en las principales dimensiones analizadas.

Tabla 3. Triangulación de hallazgos.

Dimensión	Cuantitativo	Cualitativo	Relación
Nivel de uso	96% utiliza IAG a diario (P1, P3)	ChatGPT se usa a diario para informes y organizar información	Convergencia
Beneficios	96-100% de acuerdo en organización, análisis y reducción de errores	"Ahora lo hago en minutos, solo reviso y ajusto"	Complementa
Decisiones	100% percibe mejora en rapidez y eficiencia	La decisión final sigue siendo responsabilidad humana	Matiza
Neutrales (4%)	4% neutral en uso y capacitación (P1, P3, P5)	Inseguridad sobre veracidad de datos y riesgos de privacidad	Explica
Riesgos	No indagado en la encuesta cerrada	Alucinaciones, vulnerabilidad de datos, dependencia excesiva	Aporte exclusivo

Fuente: Elaboración propia.

Existe una convergencia clara respecto al nivel de uso de la IAG: la encuesta reportó un 96% de utilización cotidiana, y las entrevistas confirmaron que ChatGPT se emplea a diario para redactar informes y organizar información, sin rechazo explícito hacia la tecnología. En la dimensión de beneficios se observa complementariedad: los datos cuantitativos miden la magnitud del beneficio (96-100% de acuerdo), mientras las entrevistas explican el mecanismo concreto, como el tránsito de horas a minutos en la redacción de informes. Se identifica, además, una divergencia aparente

que el análisis cualitativo resuelve sin contradicción: mientras el 100% de los encuestados afirma que la IAG mejora la rapidez decisional, las entrevistas matizan que la decisión final continúa siendo responsabilidad humana.

No hay contradicción, sino precisión complementaria: lo cuantitativo capta la percepción de apoyo, y lo cualitativo aclara que dicho apoyo no sustituye al juicio profesional. Las entrevistas explican también el origen del 4% de respuestas neutrales registradas en los ítems de uso y capacitación, vinculándolo a inseguridad sobre la veracidad de los datos generados y a un desconocimiento parcial de los riesgos de privacidad, más que a un rechazo hacia la herramienta. Los riesgos y limitaciones, finalmente, solo emergen con claridad en el análisis cualitativo, dado que la encuesta cerrada no indagó directamente sobre posibles efectos negativos.

Los hallazgos de este estudio evidencian una incidencia altamente favorable de la inteligencia artificial generativa en la gestión administrativa del Instituto Tecnológico Universitario Euroamericano. El 96% de los colaboradores utiliza estas herramientas en sus actividades diarias, y el 100% reconoce su impacto positivo en la rapidez de las decisiones, la evaluación de alternativas y la eficiencia general. Verdecia (2025) sostiene, en la misma línea, que la inteligencia artificial mejora la eficiencia operativa mediante el procesamiento rápido de grandes volúmenes de información, mientras Herrera (2025) identifica que los modelos de lenguaje permiten optimizar actividades documentales y administrativas dentro de las organizaciones. La progresión escalonada identificada en los resultados (96% en uso, 99,2% en beneficios, 100% en decisiones) sugiere que el personal

administrativo confía más en el potencial general de la IAG que en su propio dominio práctico de la herramienta. Esta lectura resulta coherente con la categoría cualitativa de necesidades de formación, donde los propios entrevistados reconocen "saber usar la herramienta" sin necesariamente "saber usarla bien". La confianza precede, en este caso, a la competencia consolidada.

Los resultados cualitativos introducen matices que no aparecen en los datos cuantitativos. Aunque el 100% de los encuestados valora positivamente la IAG, los entrevistados advierten sobre riesgos como la generación de información inexacta, la vulnerabilidad de datos institucionales y la necesidad de supervisión humana permanente. Este hallazgo respalda lo planteado por Ortiz de Zárate et al. (2024), quienes señalan que los modelos generativos pueden reproducir patrones sesgados o información errónea presentes en sus datos de entrenamiento, afectando la objetividad de las decisiones. En la misma línea, Sierra et al. (2025) sostienen que la aplicación de inteligencia artificial requiere responsabilidad, transparencia y formación institucional para garantizar confianza en su uso.

Resulta significativo que ninguno de los entrevistados haya cuestionado el valor de la herramienta en sí misma; los riesgos señalados se refieren, en todos los casos, a condiciones de uso (verificación, protección de datos, supervisión) y no a la tecnología como tal. Esto sitúa a la institución en un punto de partida favorable: no se trata de vencer resistencias hacia la IAG, sino de encauzar un entusiasmo ya instalado mediante reglas claras. Un hallazgo relevante es que, pese a la alta adopción, el 4% de los encuestados se mostró neutral respecto a su capacitación, lo que, sumado a la demanda explícita de formación registrada en las

entrevistas, revela una brecha entre el uso cotidiano y el uso competente y seguro de la herramienta. Santander et al. (2023) identifican precisamente este vacío formativo como uno de los principales desafíos para la transformación digital en Ecuador, lo que sugiere que la mera disponibilidad tecnológica no garantiza su aprovechamiento óptimo sin una inversión paralela en competencias digitales y criterios éticos.

Otra convergencia relevante entre los datos cuantitativos y cualitativos es la identificación de los procesos administrativos con mayor potencial de fortalecimiento: gestión documental, elaboración de informes, sistematización de información, análisis administrativo y evaluación de alternativas. Los entrevistados describen que la IAG les permite "revisar y ajustar" en lugar de "redactar desde cero", un cambio en la naturaleza de la tarea (de creación a supervisión) que es consistente con lo propuesto por Clavijo et al. (2024), para quienes la IAG actúa como apoyo a la decisión humana y no como su sustituto. La Tabla 4 sintetiza la relación entre los hallazgos propios y los antecedentes citados a lo largo de esta discusión.

Tabla 4. Vinculación de los hallazgos con la literatura.

Hallazgo propio	Literatura	Relación
Mejora en eficiencia operativa y documental	Verdecia (2025); Herrera (2025)	Converge
Riesgos de sesgo y objetividad sin supervisión	Ortiz de Zárate et al. (2024)	Converge
La IA requiere transparencia y formación institucional	Sierra et al. (2025)	Converge
Brecha formativa como barrera de transformación digital	Santander et al. (2023)	Converge
La IA apoya, no sustituye, la decisión humana	Clavijo et al. (2024)	Converge

Fuente: Elaboración propia.

Como en otros estudios de corte similar, la totalidad de los hallazgos converge con la literatura consultada, lo que otorga solidez interpretativa a los resultados, pero también

constituye una limitación que conviene reconocer: el estudio no incorporó deliberadamente posturas más escépticas sobre los límites de la IAG en contextos administrativos, lo que podría haber matizado el entusiasmo generalizado observado tanto en la encuesta como en las entrevistas.

Entre las limitaciones del estudio se reconoce el tamaño muestral reducido ($n=25$), que impide generalizar los resultados a otras instituciones, y el diseño transversal, que solo ofrece una fotografía del momento actual sin posibilidad de evaluar cambios en el tiempo ni establecer relaciones causales. La combinación de métodos cuantitativos y cualitativos, no obstante, fortalece la validez interna del estudio al triangular distintas fuentes de información. Futuras investigaciones podrían ampliar la muestra a otras instituciones de educación superior del país y diseñar estudios longitudinales que midan el impacto sostenido de la IAG en la eficiencia administrativa, además de explorar el desarrollo de competencias digitales específicas y la efectividad de programas de capacitación en ética y seguridad de datos.

Conclusiones

La inteligencia artificial generativa se ha consolidado como una herramienta de amplia aceptación y uso cotidiano dentro de la gestión administrativa del Instituto Tecnológico Universitario Euroamericano; los colaboradores no solo la emplean masivamente, sino que reconocen en ella un apoyo efectivo para organizar información, redactar documentos, reducir errores y optimizar tiempos, sin rechazo explícito hacia la tecnología. Los procesos administrativos que más se benefician de su uso son la gestión documental, la elaboración de informes, la sistematización de información y la evaluación

de alternativas, áreas tradicionalmente intensivas en trabajo manual que experimentan una transformación significativa al liberar tiempo del personal para tareas de mayor valor estratégico.

En la toma de decisiones, la IAG incide positivamente al proporcionar insumos estructurados que agilizan el análisis y la comparación de opciones, aunque los propios usuarios subrayan que la decisión final continúa siendo una responsabilidad humana basada en el juicio profesional y el contexto institucional. La adopción no está exenta de desafíos: persisten riesgos relacionados con la veracidad de la información generada, la vulnerabilidad de los datos institucionales y la dependencia excesiva de las herramientas, y la demanda explícita de formación técnica y ética revela una brecha entre el uso cotidiano y el uso competente y seguro.

La evidencia recolectada permite afirmar que la inteligencia artificial generativa puede mejorar la gestión administrativa, aunque ese potencial solo se concreta si la institución establece reglas claras, mantiene revisión humana sobre los resultados y ofrece entrenamiento permanente, en la medida en que la transformación digital no depende únicamente de la tecnología, sino de las personas, los procesos internos y una reflexión ética continua.

Referencias Bibliográficas

- Clavijo, J., Hurtado, R., Casanova, C., & Estefano, M. (2024). El impacto de la inteligencia artificial en decisiones administrativas basado en revisión de literatura científica. *Multidisciplinary Collaborative Journal*, 2(1), 39-51. <https://doi.org/10.70881/mcj/v2/n1/30>
- García, M., Díaz, L., Aguado, Ó., & Delso, A. (2025). Análisis de las aplicaciones de la Inteligencia Artificial Generativa en sectores

- estratégicos: Una revisión de literatura. *Revista Latina de Comunicación Social*, (83), 1-24. <https://doi.org/10.4185/rlds-2025-2466>
- Herrera, J. (2025). Impacto de la implementación de modelos LLM de IA generativa en las actividades administrativas de AETSA: estudio piloto mixto y hoja de ruta para la implantación de IA en los modelos de evaluación (Tesis). Universitat Oberta de Catalunya. <https://hdl.handle.net/10609/153837>
- Jung, J., & Katz, R. (2025). Impacto económico de la inteligencia artificial en América Latina: transformación tecnológica y rezago en materia de inversión y capacidades laborales. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/954c64fe-197c-49f9-b118-0707cc6f8910/content>
- Ortiz, J., Dias, J., Avenburg, A., & Gonzalez, J. (2024). Sesgos algorítmicos y representación social en los modelos de lenguaje generativo (LLM). FUNDAR. https://fund.ar/wp-content/uploads/2024/04/Fundar_Sesgos_algoritmicos_y_representacion_social_en_los_modelos_de_lenguaje_generativo_CC-BY-NC-ND-4.0-1.pdf
- Quiroz, M. R. (2025). Inteligencia Artificial Generativa (IA Gen) en la Transformación Digital de la Educación Superior: una Revisión Sistemática de Literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(2), 6339-6378. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2.17370
- Santander-Salmon, E., Herrera-Sánchez, M., & Bravo-Bravo, I. (2023). La importancia de la digitalización en la administración empresarial mediante un análisis bibliográfico actualizado. *Multidisciplinary Collaborative Journal*, 1(2), 39-51. <https://doi.org/10.70881/mcj/v1/n2/15>
- Santistevan Villacreses, K., Sumba Bustamante, R., Parrales Reyes, J., & Soledispa Rivera, J. (2025). Gestión administrativa innovadora y decisiones estratégicas para potenciar la vinculación universitaria con la comunidad. *Pacha. Revista de Estudios Contemporáneos del Sur Global*, 6(19), e250476. <https://doi.org/10.46652/pacha.v6i19.476>
- Sierra, C., Lemus del Cueto, L., Txetxu, A., Hernández, J., Cerquides Buenos, J., & Ribeiro Seijas, Á. (2025). Inteligencia artificial: transformando la gestión de políticas y bienes públicos. *Ciencia para las Políticas Públicas*, CSIC. <https://science4policy.csic.es/inteligencia-artificial-transformando-la-gestion-de-politicas-y-bienes-publicos-en-la-era-digital/>
- Verdecia, D. (2025). Impacto de la inteligencia artificial en la toma de decisiones administrativas. *Concordia*, 5(10), 70-77. <https://doi.org/10.62319/concordia.v.5i10.40>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-No Comercial 4.0 Internacional. Copyright © Layla Yasmina Viteri Rade; Walter Javier Maldonado de la Cruz y Dolores Johanna Muñoz Piza.

Declaraciones éticas y editoriales del artículo
Contribución de los autores (Taxonomía CRediT) Layla Yasmina Viteri Rade: conceptualización de la investigación, formulación del problema y objetivos, revisión bibliográfica, diseño metodológico, elaboración de los instrumentos, coordinación del proceso investigativo, análisis e interpretación de los resultados, redacción del borrador original y supervisión general del estudio. Walter Javier Maldonado de la Cruz: apoyo en el diseño metodológico y tecnológico de la investigación, validación de los instrumentos, organización y análisis de la información, interpretación de los resultados relacionados con inteligencia artificial generativa y toma de decisiones, revisión crítica del contenido científico y edición del manuscrito. Dolores Johanna Muñoz Piza: participación en la recolección y organización de la información, curación de datos, apoyo en el análisis de los resultados, revisión bibliográfica, interpretación de los hallazgos relacionados con gestión administrativa y procesos organizacionales, y revisión del manuscrito.
Declaración de conflicto de intereses Los autores declaran que no existen conflictos de intereses relacionados con la investigación, la autoría ni la publicación del presente artículo.
Declaración de financiamiento Los autores declaran que la presente investigación no recibió financiamiento específico de agencias públicas, comerciales ni de organizaciones sin fines de lucro.
Declaración del editor No aplica en la versión presentada por los autores. Esta declaración corresponde al equipo editorial de la revista una vez concluido el proceso de evaluación y publicación del manuscrito.
Declaración de los revisores No aplica en la versión presentada por los autores. Esta declaración corresponde a la revista una vez finalizado el proceso de revisión por pares.
Declaración ética de la investigación Los autores declaran que la investigación se desarrolló respetando los principios de integridad científica, participación voluntaria, anonimato, confidencialidad y protección de la información. Todos los participantes fueron informados sobre los objetivos y características del estudio y firmaron el consentimiento informado. Se garantizó su derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencia alguna y no fueron expuestos a riesgos físicos o psicológicos. El protocolo de investigación contó con la aprobación del Comité de Ética del Instituto Tecnológico Universitario Euroamericano.
Declaración sobre el uso de inteligencia artificial Los autores declaran que la inteligencia artificial generativa constituye el objeto de análisis de la presente investigación en relación con su incidencia en los procesos de gestión administrativa y toma de decisiones. En caso de haberse utilizado herramientas de inteligencia artificial como apoyo durante la elaboración del manuscrito, su empleo se limitó a tareas técnicas de organización de información, revisión del lenguaje y mejora de la claridad del texto. La formulación metodológica, el análisis e interpretación de los resultados, la discusión científica y la responsabilidad intelectual sobre el contenido corresponden exclusivamente a los autores. Las herramientas de inteligencia artificial no fueron consideradas autoras ni sustituyeron el criterio académico de los investigadores.
Disponibilidad de datos Los autores declaran que los datos que respaldan los resultados de esta investigación estarán disponibles previa solicitud razonable al autor de correspondencia, respetando los principios de confidencialidad, anonimato y protección de la información establecidos durante el estudio.

