

INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA SU APLICACIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MITHA, C.A.

Edelma Sofia Julio Colmenarez¹

 <https://orcid.org/0009-0001-2247-3664>

Claudia Andrea Echeverri²

 <https://orcid.org/0009-0000-4835-843X>

Recibido: 28/05/2026

Aceptado: 29/06/2026

Resumen

El presente estudio tuvo el propósito de analizar la inteligencia artificial (IA) en la gestión administrativa de la empresa MITHA, C.A. La investigación se enmarca en el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo de carácter descriptivo y un diseño de campo no experimental. Como técnica de recolección de información se emplea la encuesta, aplicada a través de un cuestionario bajo la escala de Likert a la totalidad de la población de la entidad. Los resultados revelan una disposición inicial hacia la modernización, destacando que el 83% de los encuestados ya emplea sistemas digitales para la formulación de objetivos. Sin embargo, se detectan brechas críticas en la estandarización operativa, pues el 50% de los participantes casi nunca utiliza aplicaciones inteligentes para la automatización de agendas, evidenciando una subutilización de herramientas de productividad. Se concluye que la integración de modelos de Business Intelligence (BI) y automatización de procesos (RPA) es viable y necesaria para reducir el error humano, siempre que se supere la resistencia cultural y se institucionalicen protocolos de ciberseguridad para potenciar la competitividad organizacional.

Palabras clave: gestión administrativa; inteligencia artificial.

ARTIFICIAL INTELLIGENCE FOR USE IN THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF MITHA, C.A.

Abstract

The purpose of this study is to analyze artificial intelligence (AI) in the administrative management of the company under study. The research is framed within the positivist paradigm, using a quantitative, descriptive approach and a non-experimental field design. The survey technique was employed for data collection, administered through a Likert-scale questionnaire to the entity's entire population. The results reveal an initial readiness toward modernization, highlighting that 83% of respondents already use digital systems for goal setting. However, critical gaps were detected in operational standardization, as 50% of participants almost never utilize smart applications for schedule automation, showcasing an underutilization of productivity tools. It is concluded that the integration of Business Intelligence (BI) models and Robotic Process Automation (RPA) is both viable and necessary to reduce human error, provided that cultural resistance is overcome and cybersecurity protocols are institutionalized to enhance organizational competitiveness.

Keywords: administrative management; artificial intelligence.

¹ Contador Público (en proceso de Acto de grado). v-30304107@micorreo.uny.edu.ve

² MSc. en Ciencias Administrativas. Contador Público. Tecnólogo en Administración. cheverriclaudia1386@gmail.com

Introducción

El entorno empresarial contemporáneo se encuentra inmerso en una revolución tecnológica donde la inteligencia artificial (IA) y el Business Intelligence (BI) se consolidan como herramientas estratégicas para optimizar la gestión administrativa, la cual abarca la planificación, organización, dirección y control institucional. A nivel global y regional, la integración de estos sistemas promete la automatización de tareas y el robustecimiento de las decisiones estratégicas; no obstante, en el contexto venezolano esta adopción es emergente, pues se estima que sólo el 20% de las organizaciones ha iniciado la transición hacia estos modelos digitales (Pernía, 2024). Pese a los beneficios en la eficiencia, el proceso enfrenta desafíos críticos como las brechas en formación especializada, las limitaciones de comprensión contextual de la IA y la necesidad de salvaguardas bajo estándares estrictos de ciberseguridad.

Ante este panorama, la investigación delimita su objeto de estudio en la empresa Mitha, C.A., ubicada en Cabudare, Estado Lara, organización que manifiesta brechas operativas debido a flujos manuales y a la ausencia de un análisis estratégico centralizado. Por consiguiente, el propósito general de este escrito es analizar la aplicación de la inteligencia artificial para la gestión administrativa en la empresa Mitha, C.A., evaluando tanto las limitantes de su infraestructura actual como la viabilidad de incorporar modelos automatizados.

Basamento Teórico

El mundo empresarial en el siglo XXI está sumergido en una constante revolución tecnológica que ha cambiado profundamente la forma de operar y gestionar los procesos. Una de las tecnologías más prometedoras que ha surgido en este ámbito es la Inteligencia Artificial (IA). Según, El Gobierno de España (2023), “la inteligencia artificial (IA) es un campo de la informática que se enfoca en crear sistemas que puedan realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana, como el aprendizaje, el razonamiento y la percepción” (párr. 6). Asimismo, dicho desarrollo constituye un hito relevante en la tecnología contemporánea, transformando de manera sustancial la vida cotidiana del ser humano.

Por otra parte, este elemento se ha consolidado como una herramienta estratégica para la gestión administrativa; al respecto, Falconi et al. (2019) la conceptualizan como:

La gestión administrativa implica un nivel elevado de exigencia tanto en el desarrollo de funciones como planificación, organización, coordinación, dirección y control de la organización, como para una mejor gerencia de los bienes de la

empresa, entre ellos materiales, financieros y humanos, orientado a la consecución de metas y objetivos trazados por el área directriz de la empresa (p. 2).

Es decir, es un conjunto de actividades, tareas y procesos que realiza una organización para optimizar de manera racional, utilizando todos los recursos disponibles de forma óptima con la finalidad de alcanzar una serie de metas sustentándose en cuatro pilares fundamentales que constituyen el cimiento estructural de cualquier entidad, en primer lugar, la planificación, encargada de definir los objetivos y trazar las estrategias anticipadamente; en segundo lugar, la organización, que distribuye las funciones y recursos de manera estructurada; en tercer lugar, la dirección, que guía y motiva al capital humano hacia el cumplimiento de dichas metas; y finalmente, el control, cuya función es evaluar el desempeño y aplicar medidas correctivas para asegurar el éxito institucional (Revista Gerencia, 2026).

En este orden de ideas, Salinas (2024) explica que, “la integración de la IA en la gestión administrativa promete superar estos desafíos mediante la automatización de tareas repetitivas, la mejora de la precisión en los procesos y la provisión de análisis avanzados para la toma de decisiones estratégicas” (párr. 3). En este contexto, ha permitido la liberación de tareas autónomas que antes consumían una cantidad significativa de tiempo y esfuerzo. Al delegar estas actividades a sistemas automatizados, se ha facilitado la intervención en estos procesos y en la toma de decisiones. Como resultado, las empresas han experimentado un aumento notable en su rentabilidad y eficiencia. Bajo esta premisa, el contexto venezolano manifiesta una tendencia progresiva hacia la integración de estas nuevas herramientas digitales. Según Pernía (2024), “El 20% de las empresas venezolanas se encuentra en el proceso de adaptar sus procesos tecnológicos a la incorporación de modelos de Inteligencia Artificial (IA) en sus operaciones” (párr. 2).

La integración de nuevas tecnologías en las empresas implica desafíos relevantes que requieren atención: la transición demanda conocimientos y formación especializada, considerando como los procesos administrativos manejan información confidencial que, sin medidas de ciberseguridad adecuadas, puede verse comprometida. La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) define la ciberseguridad como “un conjunto de herramientas, políticas, conceptos y salvaguardas que garantizan la seguridad de los activos de una organización y sus usuarios en el ciber-entorno, protegiendo dispositivos, sistemas, comunicaciones y datos contra riesgos de seguridad”. Además, la inteligencia artificial (IA) carece de la capacidad humana para

tomar decisiones matizadas basadas en la ética o en la comprensión contextual, limitación relevante en el ámbito contable.

En el caso de Mitha, C.A., ubicada en Cabudare, Estado Lara, la organización presenta una brecha frente a estos avances: planificación limitada por ausencia de análisis estratégico, organización afectada por distribución ineficiente de tareas, dirección obstaculizada por resistencia al cambio y controles comprometidos por errores humanos derivados de procesos manuales. Aunque la IA ofrece oportunidades para automatizar procesos, detectar patrones y optimizar la toma de decisiones, la escasez de estudios locales sobre su aplicación en la gestión administrativa genera incertidumbre sobre beneficios y riesgos; por tanto, resulta necesario realizar análisis específicos que evalúen impactos en el capital humano, la operatividad y las medidas de seguridad requeridas.

En definitiva, la integración sinérgica de la transformación digital, la inteligencia artificial y los modelos de Business Intelligence (BI); para Alonso 2025 son:

El conjunto de herramientas, tecnologías y procesos que permiten a las empresas analizar grandes cantidades de datos actuales o pasados y estructurados para ser visualizados de forma útil y comprensible. Su desarrollo ha sido posible gracias a las nuevas tecnologías en la nube (párr. 3).

Bajo esta perspectiva, la automatización de tareas y el procesamiento inteligente de datos no solo optimizan los procesos administrativos y la velocidad operativa, sino que también fundamenta una toma de decisiones estratégicas más precisa ante las demandas de un mercado global cambiante. Sin embargo, es importante analizar la aplicación de la inteligencia artificial para la gestión administrativa en la Empresa Mitha, C.A. y como el éxito de esta evolución tecnológica trasciende la simple implementación de herramientas informáticas; este exige la consolidación de una cultura organizacional cohesionada, donde el análisis sistemático de la información se asuma de manera transversal en todos los niveles de la estructura corporativa.

Materiales y Métodos

En lo que respecta a la naturaleza de este estudio, se trata de una investigación con un enfoque cuantitativo, lo cual, De Jesús (2024) define, “como un proceso sistemático de recolección, análisis e interpretación de datos numéricos para responder preguntas de investigación específicas y validar hipótesis” (p. 4). Asimismo, presenta un paradigma positivista, de acuerdo

con Herrera (2024), “tiene como objetivo principal explicar, predecir y controlar los fenómenos mediante la verificación de teorías y leyes” (párr. 1).

También, resulta pertinente mencionar que este estudio es una investigación de campo, la cual, según Kiss, (2025), se entiende como: “aquella que se realiza dentro del entorno natural o social donde ocurren los fenómenos que se desea estudiar” (párr. 1). Además, es una investigación descriptiva, que, según García y García (s.f) “consiste en describir una situación real natural mediante la observación sistemática no participante o valiéndonos de preguntas a una muestra de personas” (p. 103). A su vez, es de tipo no experimental, lo cual, según Valle, (s.f) “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p. 1). Por consiguiente, la información que se recopila se origina directamente del contexto natural de la empresa Mitha, C.A, sin que se realicen controles o modificaciones que puedan alterar las limitaciones y condiciones inherentes que puedan existir en dicho entorno.

En esta investigación se establecieron parámetros donde se desarrolla el estudio, es por ello que hay que definir lo mencionado anteriormente, según Triola (2009), “Es el conjunto completo de todos los individuos, las cosas o los eventos sobre los que se quiere investigar con respecto a una particularidad dada” (p. 4). En este caso la población de la empresa Mitha, C.A. está representado por 6 colaboradores. A su vez, la muestra según Mata y Macassi (1997) “Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población”. En la presente investigación la muestra de la población es censal, dado que se tomará en si la totalidad de la población de la empresa Mitha, C.A.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Según La Torre et al. (2007), “son las herramientas que se manipulan para obtener información y para llevar a cabo las observaciones de una investigación o estudio determinado” (p. 6). En la recopilación de datos, se usará como técnica la encuesta en la empresa Mitha, C. A. La cual Farías (2025) define como: “un conjunto prediseñado de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra socialmente representativa de individuos, con el fin de conocer sus opiniones o visiones respecto de alguna problemática o asunto que les afecta” (párr.1).

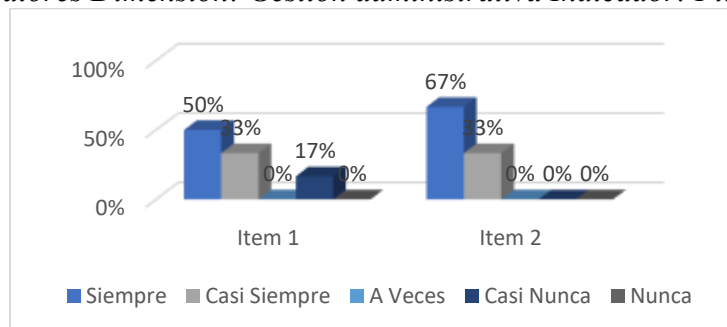
Cabe señalar, que en este trabajo se usara como instrumento el cuestionario. Según, Farías (2024) “es una herramienta de recopilación de información, es decir, un tipo de encuesta, que consiste en una serie sucesiva y organizada de preguntas” (párr. 1). Por consiguiente, las

preguntas se aplicarán según la escala de Likert, la cual, según Maldonado et al. (2007), “es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal; consiste en una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicita la reacción del sujeto” (p. 1).

Resultados

Figura 1

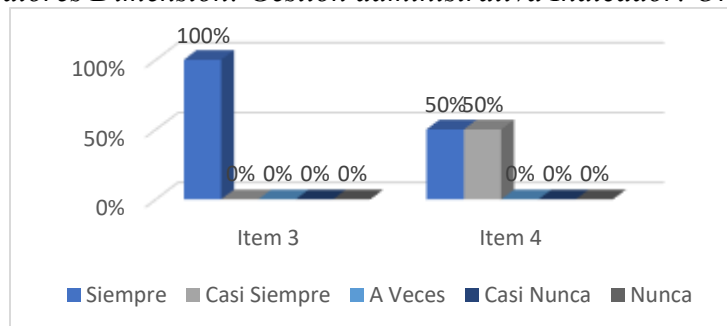
Frecuencia de los valores Dimensión: Gestión administrativa Indicador: Planificación



El análisis de la empresa MITHA, C.A. refleja una sólida inclinación institucional hacia la planificación formal y la transformación digital. Respecto a la formulación de objetivos (Ítem 1), el 83% de los encuestados se ubica en las categorías de mayor frecuencia ("Siempre" con un 50% y "Casi Siempre" con un 33%), los cuales afirman integrar sistemas digitales, lo que coincide con Ordoñez et al. (2025) sobre la importancia de una planificación organizada para medir la rentabilidad tecnológica; no obstante, un 17% percibe deficiencias en el proceso, evidenciando brechas de estandarización. Por otra parte, la ejecución de procesos (Ítem 2) muestra una tendencia totalmente positiva, donde el 100% ("Siempre" con un 67% y "Casi Siempre" con un 33%) confirma la disponibilidad de cronogramas detallados. Esta estructura temporal reduce la incertidumbre y mitiga riesgos, alineándose con los postulados de Cata (2024) y consolidando la base operativa necesaria para una futura transición hacia modelos de inteligencia artificial.

Figura 2

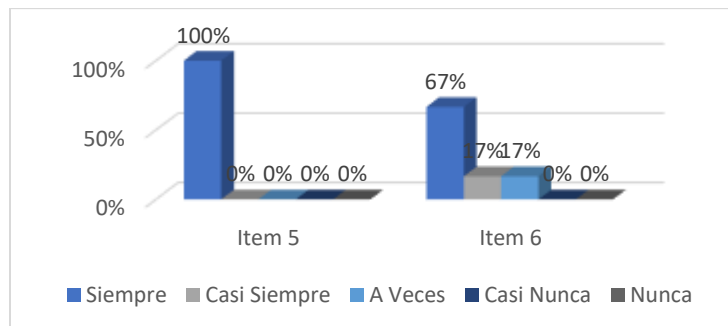
Frecuencia de los valores Dimensión: Gestión administrativa Indicador: Organización



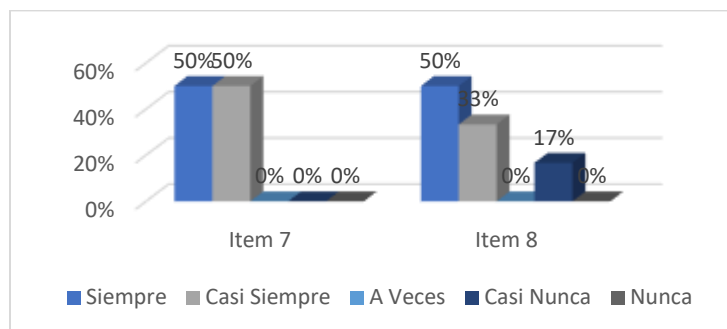
En los resultados presentados en la Figura nro. 2 sobre la dimensión “organización”, se evidencia que las respuestas obtenidas Respecto al Ítem 3, el 100% de la muestra seleccionó la opción "Siempre", confirmando un consenso absoluto sobre la clara delimitación de las funciones del personal según sus cargos; esto respalda la postura de Morón (2014) sobre la organización como factor determinante para el éxito institucional. En contraste, el Ítem 4 mostró una división equitativa sobre la estandarización y formalización escrita de los procedimientos: un 50% indicó que ocurre "Siempre" y el otro 50% que sucede "Casi Siempre". Aunque la tendencia es positiva, esta distribución evidencia la necesidad de consolidar una estandarización plena que, alineada con las normativas técnicas del autor, minimice criterios variables y maximice la eficiencia operativa.

Figura 3

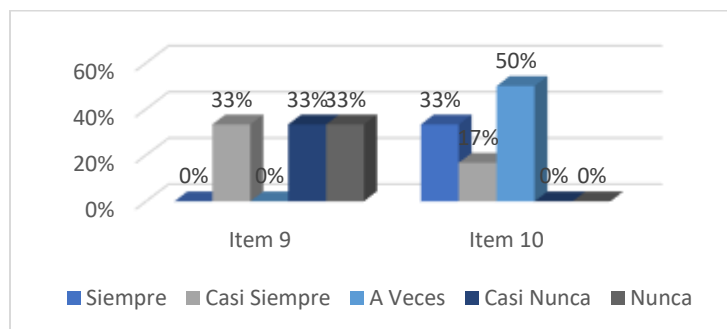
Frecuencia de los valores Dimensión: Gestión administrativa Indicador: Dirección



El análisis de la dimensión dirección revela una estructura comunicativa y de supervisión efectiva, orientada a la transformación digital. Respecto al ítem 5, el 100% de la muestra seleccionó la categoría "Siempre", demostrando unanimidad absoluta en la claridad de la asignación de tareas; este hallazgo valida la teoría de Ruiz (2012) sobre la coordinación del elemento humano mediante una supervisión jerárquica que mitiga la ambigüedad. Por su parte, el ítem 6 muestra un predominio del 84% en el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación interna ("Siempre" 67% y "Casi Siempre" 17%), alineándose con Accinelli (2024) al emplear la mediación técnica como puente hacia acciones concretas. No obstante, el 17% restante en la opción "A Veces" señala un área de mejora para lograr la integración plena de las plataformas de información.

Figura 4*Frecuencia de los valores Dimensión: Gestión administrativa Indicador: Control*

El análisis del control administrativo evidencia una tendencia favorable hacia el seguimiento operativo y la verificación institucional. Respecto al Ítem 7, el 50% de los encuestados se ubicó en la categoría "Siempre" y el otro 50% en "Casi Siempre", lo que demuestra una vigilancia activa que fundamenta los postulados de Navarrete (2019) sobre la verificación sistemática para ajustar la operatividad diaria. En cuanto al Ítem 8, el 50% afirmó que la comparación de resultados frente a metas se efectúa "Siempre" y el 33% "Casi Siempre", alineándose con Hernández (2020) en la medición orientada a prever desviaciones; sin embargo, el 17% restante percibió esta acción como "Casi Nunca". Esta dispersión sugiere la persistencia de brechas en la regularidad de la evaluación para la totalidad de la gestión administrativa, a pesar de contar con la estructura técnica requerida.

Figura 5*Frecuencia de los valores Dimensión: Inteligencia artificial Indicador: Business Intelligence (BI)*

El análisis del uso de tableros de control e infraestructura tecnológica evidencia limitaciones en la adopción de herramientas avanzadas para la toma de decisiones. Respecto al Ítem 9, se observa una marcada fragmentación en el empleo de plataformas digitales, con un 33%

de respuestas en "Casi Siempre" y un porcentaje idéntico (33%) distribuido equitativamente entre "Casi Nunca" y "Nunca"; esta disparidad, evaluada bajo el enfoque de Alonso (2025), restringe la visualización unificada de datos estratégicos en la nube. Por otra parte, el Ítem 10 muestra una tendencia moderada sobre la capacidad de la infraestructura para soportar la automatización, donde el 33% afirma que se mantiene "Siempre", un 17% "Casi Siempre" y el 50% restante "A Veces". Según los postulados de Cruaños (2024), esta intermitencia tecnológica limita la conversión de datos brutos en conocimiento y restringe la escalabilidad de los procesos tácticos de la organización.

Conclusiones

A partir de la información recabada, el presente estudio se ha determinado que la organización cuenta con una plataforma operativa favorable para iniciar un proceso de modernización. Esto se fundamenta en el consenso absoluto del personal respecto a la clara delimitación de funciones y la disponibilidad de cronogramas detallados, sumado a un uso predominante de herramientas tecnológicas para la comunicación interna. No obstante, al contrastar esta realidad con las necesidades de optimización estratégica, se detectó una brecha crítica: la mitad de los participantes casi nunca utiliza aplicaciones inteligentes para la automatización de agendas, lo que traduce una subutilización de los recursos de productividad disponibles.

Asimismo, la investigación dejó al descubierto limitaciones importantes en el manejo de información unificada y en la infraestructura tecnológica de la entidad. Existe una marcada fragmentación en el uso de plataformas digitales en la nube, donde un porcentaje significativo del personal manifiesta que nunca o casi nunca se emplean tableros de control para centralizar los datos tácticos. Esta situación se agrava al evidenciarse que la infraestructura actual solo soporta la automatización de manera intermitente, afectando directamente la regularidad de las evaluaciones y el control administrativo, donde aún persisten fallas en la comparación sistemática de los resultados frente a las metas propuestas.

En este orden de ideas, se concluye que el escenario actual de la empresa MITHA, C.A. exige la adopción de una propuesta transformadora basada en la integración de modelos de Business intelligence (BI) y la automatización de procesos (RPA). La implementación de estas herramientas surge como la alternativa más novedosa y viable para erradicar los errores humanos derivados de los flujos de trabajo manuales. Finalmente, de manera reflexiva, se establece que el

éxito de esta transición tecnológica dependerá de la capacidad de la gerencia para diseñar estrategias que mitiguen la resistencia cultural del capital humano e institucionalicen protocolos estrictos de ciberseguridad, asegurando así la competitividad y la protección de los datos de la organización.

Referencias

- Accinelli, C. (2024). *Dirección de empresas: qué es, enfoque e importancia*. Saint Leo University World Campus. <https://worldcampus.saintleo.edu/blog/en-que-se-enfoca-la-direccion-de-empresas>
- Alonso, M. (2026). *Qué es el Business Intelligence (BI) y cómo sacarle partido en la gestión de proyectos*. Asana. <https://asana.com/es/resources/business-intelligence>
- Datos.gob.es. (2024, octubre 09). *Los principios de Inteligencia Artificial de la OCDE*. Datos.gob.es Blog. <https://datos.gob.es/es/blog/los-principios-de-inteligencia-artificial-de-la-ocde>
- De Jesús, C. (2024). *La Investigación Cuantitativa*. Corporación Universitaria de Asturias. https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/investigacion_cuantitativa/unidad1_pdf1.pdf
- Falconi, J, Luna, K, Sarmiento, W, Andrade, C. (2019) Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *En Visionario Digital*, 3(2). 155-169. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Farías, G. (2024). *Cuestionario*. Enciclopedia Concepto. <https://concepto.de/cuestionario/>
- Farías, G. (2024). *Encuesta*. Enciclopedia Concepto. <https://concepto.de/encuesta/>
- García, M. y García, M. (s.f.). *Los métodos de investigación*. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodologic3ada-1-garcia-y-martinez.pdf>
- Hernández, M. (2020). *La importancia del control en la administración*. Universidad Intercontinental (UIC). <https://www.uic.mx/noticias/la-importancia-del-control-en-la-administracion/>
- Herrera, C (2024). Paradigma Positivista. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 12(24). 29-32. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/12660/11178>
- Kiss, T (2025). *Investigación de Campo*. Enciclopedia Concepto. <https://concepto.de/investigacion-de-campo/>

- La Torre, M., Odar, M., Rojas, J., Rafael, M., Susety, C. (2007). *Métodos y técnicas de recolección de datos*. [Tesis especialización no publicada]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- Mata, M. y Macassi, S. (1997). *Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencia*. Cuadernos de investigación 5. ALER. Quito.
- Morón, G. (2014). *La Organización como clave del éxito empresarial*. [Trabajo de fin de grado, Universidad Internacional de La Rioja]. Re-Unir. https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/2336/Gemma_Moron_Molina_B.pdf
- Ordoñez, C., Orosco, S. y Pulla, E. (2025). El rol de la planificación estratégica en la era de la transformación digital. *593 Digital Publisher*, 10(3), 921 – 930. <https://doi.org/10.33386/593dp.2025.3.1724>
- Pernía, A. (2024). *Más de 20% de empresas venezolanas se preparan para la Inteligencia Artificial: estos son los retos y riesgos*. Banca y Negocios. <https://www.bancaynegocios.com/exclusivo-mas-de-20-de-empresas-venezolanas-se-preparan-para-la-inteligencia-artificial-estos-son-los-retos-y-riesgos/>
- Revista Gerencia. (2020, 22 diciembre). Los 4 pilares de la gestión empresarial. *Revista Gerencia*. <https://revistagerencia.com.gt/los-4-pilares-de-la-gestion-empresarial/>
- Ruiz, P. (2012). *Dirección*. Red Tercer Milenio. <https://www.calameo.com/read/006198510916841cfa49c>
- Salinas, G. (2024). *Inteligencia artificial en la Gestión Administrativa*. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/inteligencia-artificial-en-la-gesti%C3%B3n-administrativa-german-salinas-bwkre/>
- Triola, M. (2009). *Estadística*. Décima Edición. México. Pearson Educación. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2015/09/estadistica.pdf>
- Valle, W. (s.f.). *Diseño de Investigación No Experimental*. <https://files.uladech.edu.pe/docente/43342417/Psicologia%20experimental/sesi%C3%B3n%209/sesi%C3%B3n%209.pdf>