











ORIGINAL

Innovation of SMEs in Ecuador: An Approach from Socio-emotional Wealth and the Use of Artificial Intelligence

Innovación de las PYMES en Ecuador: Un Enfoque desde la Riqueza Socioemocional y el Uso de Inteligencia Artificial

Carlos Leonidas Yance Carvajal¹  , Freddy Leonardo Garaicoa Fuentes¹  , Xuxa Katherine Cedeño Guillén¹  , Sandra Edith Rodríguez Bejarano¹  , Jorge Carlos Morgan Medina²  

¹Universidad Estatal de Milagro, Docente. Milagro, Ecuador.

²Universidad Autónoma de Baja California, Docente. Baja California, México.

Citar como: Yance Carvajal CL, Garaicoa Fuentes FL, Cedeño Guillén XK, Rodríguez Bejarano SE, Morgan Medina JC. Innovation of SMEs in Ecuador: An Approach from Socio-emotional Wealth and the Use of Artificial Intelligence. Data and Metadata. 2025; 4:854. <https://doi.org/10.56294/dm2025854>


Enviado: 28-06-2024

Revisado: 10-11-2024

Aceptado: 21-05-2025

Publicado: 22-05-2025

Editor: Dr. Adrián Alejandro Vitón Castillo 

Autor para la correspondencia: Carlos Leonidas Yance Carvajal 

ABSTRACT

Small and medium-sized enterprises (SMEs) in Ecuador face constant challenges to stay competitive in an environment of digital transformation. Artificial intelligence (AI) has become a key tool to optimise processes, while socioemotional wealth influences decision-making and the work environment. This study analysed how the combination of both factors impacts the innovation and competitiveness of Ecuadorian SMEs, identifying strategies to improve their performance in the market. A mixed methodology was applied, combining surveys of 150 workers with interviews of 10 selected SME managers. The surveys, conducted using Google Forms, assess the perception of AI implementation and the importance of socio-emotional values. The interviews, carried out by Zoom, allowed us to delve into strategies, best practices and challenges in the integration of technology and emotional management. The results showed a positive trend in the adoption of AI, highlighting its impact on process optimisation and productivity improvement. It is also confirmed that socioemotional richness influences team cohesion and strategic decision-making. However, barriers such as lack of training and resistance to change were identified. Finally, strategies were proposed to balance technology with emotional well-being and strengthen business competitiveness.

Keywords: Artificial Intelligence; Socio-Emotional Wealth; Business Innovation; Competitiveness; Smes in Ecuador.

RESUMEN

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Ecuador enfrentan desafíos constantes para mantenerse competitivas en un entorno de transformación digital. La inteligencia artificial (IA) se ha convertido en una herramienta clave para optimizar procesos, mientras que la riqueza socioemocional influye en la toma de decisiones y el ambiente laboral. Este estudio analizó cómo la combinación de ambos factores impacta la innovación y competitividad de las PYMES ecuatorianas, identificando estrategias para mejorar su desempeño en el mercado. Se aplicó una metodología mixta, combinando encuestas a 150 trabajadores con entrevistas a 10 directivos de PYMES seleccionados. Las encuestas, realizadas mediante Google Forms, evalúan la percepción sobre la implementación de IA y la importancia de los valores socioemocionales. Las entrevistas, efectuadas por Zoom, permitieron profundizar en estrategias, buenas prácticas y desafíos en la integración de tecnología y gestión emocional. Los resultados evidenciaron una tendencia positiva en la adopción de IA, destacando su impacto en la optimización de procesos y la mejora de la productividad.

Asimismo, se confirma que la riqueza socioemocional influye en la cohesión del equipo y en la toma de decisiones estratégicas. Sin embargo, se identificaron barreras como la falta de capacitación y resistencia al cambio. Finalmente, se propusieron estrategias para equilibrar la tecnología con el bienestar emocional y fortalecer la competitividad empresarial.

Palabras clave: Inteligencia Artificial; Riqueza Socioemocional; Innovación Empresarial; Competitividad; PYMES en Ecuador.

INTRODUCCIÓN

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Ecuador desempeñan un papel fundamental en el desarrollo económico, generando empleo y promoviendo el crecimiento sostenible. Sin embargo, enfrentar múltiples desafíos para mantenerse competitivos en un entorno globalizado. La riqueza socioemocional, entendida como el conjunto de valores, emociones y relaciones que influyen en la toma de decisiones empresariales, se ha convertido en un factor clave en su éxito. Por otro lado, la adopción de inteligencia artificial (IA) ha demostrado mejorar la eficiencia y la innovación. Este estudio explora cómo la combinación de estos elementos puede fortalecer la competitividad de las PYMES ecuatorianas, contribuyendo a su sostenibilidad y crecimiento en el mercado actual.⁽¹⁾

Según Abril y Pedreño⁽²⁾ en su estudio sobre la incorporación de valores de innovación sostenibles a la gestión empresarial, las empresas pueden lograr ventajas competitivas sostenibles a través de la gestión eficaz de sus recursos internos. En el contexto de las PYMES ecuatorianas, la combinación de inteligencia artificial y riqueza socioemocional representa un recurso estratégico que puede potenciar la innovación y mejorar la competitividad. La IA permite optimizar procesos y mejorar la toma de decisiones, mientras que la riqueza socioemocional fortalece el compromiso y la cohesión del equipo, generando una ventaja difícil de imitar por la competencia y contribuyendo a la sostenibilidad del negocio.⁽³⁾

Gallizo et al.⁽⁹⁾ establecen que la Teoría de la Innovación Disruptiva explica cómo las nuevas tecnologías transforman los modelos de negocio y desafían a las empresas establecidas. La adopción de inteligencia artificial en las PYMES ecuatorianas representa un cambio disruptivo al mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y personalizar servicios. Sin embargo, su implementación enfrenta desafíos como la resistencia al cambio y la falta de conocimientos técnicos. Las PYMES que logren integrar con éxito la IA en sus estrategias podrán diferenciarse en el mercado y competir con empresas más grandes, consolidando su posición en un entorno empresarial dinámico.⁽⁴⁾

Para Habbershon y Williams, en su teoría de la Empresa Familiar, se destaca el impacto de la riqueza socioemocional en la sostenibilidad y gestión empresarial. En las PYMES ecuatorianas, donde muchas empresas tienen una estructura familiar, la toma de decisiones está influenciada por valores como la confianza, la lealtad y la cohesión del equipo. Estos factores son esenciales para fomentar la innovación y la adopción de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial. La combinación de IA y riqueza socioemocional permite un equilibrio entre modernización y tradición, promoviendo un crecimiento sostenible y la continuidad del negocio a largo plazo.⁽⁷⁾

Las investigaciones sobre la inteligencia artificial (IA) en PYMES han demostrado su impacto positivo en la optimización de procesos y la eficiencia operativa. Ferreira y Casteleiro Pitrez⁽⁸⁾ encontraron que la IA facilita la automatización de tareas repetitivas, mejora la toma de decisiones basada en datos y reduce costos operativos. De manera similar, estudios como los de Wamba et al. destacan cómo el uso de IA en análisis predictivo y gestión de clientes incrementa la competitividad empresarial. Sin embargo, a pesar de sus beneficios, la adopción de IA en PYMES enfrenta barreras como la falta de capacitación y recursos tecnológicos.⁽⁹⁾

Por otro lado, la riqueza socioemocional ha sido reconocida como un factor clave en la resiliencia y sostenibilidad empresarial. Llanos y Jabri⁽¹³⁾ señalan que las empresas con un fuerte capital socioemocional son más propensas a tomar decisiones estratégicas alineadas con valores familiares y comunitarios, lo que refuerza su estabilidad a largo plazo. Investigaciones posteriores, como las de Binz et al. evidencian que la riqueza socioemocional también influye en la innovación y el compromiso organizacional. Además, Collaguazo et al.⁽⁶⁾ argumentan que las empresas con altos niveles de capital socioemocional priorizan la continuidad del negocio sobre los beneficios a corto plazo, fortaleciendo su resiliencia ante crisis económicas.

A pesar de estos avances, la relación entre IA y riqueza socioemocional en las PYMES sigue siendo un área poco explorada. Mientras que la IA optimiza la productividad y la competitividad,⁽²⁰⁾ la riqueza socioemocional garantiza un ambiente de trabajo cohesionado que facilita la adopción tecnológica.⁽²¹⁾ Esta intersección es fundamental para entender cómo la combinación de tecnología y valores humanos puede fortalecer la innovación en las PYMES ecuatorianas. Futuros estudios deben abordar esta sinergia para desarrollar estrategias de integración que maximicen el impacto positivo en la competitividad empresarial.

Para guiar esta investigación, se formula la siguiente pregunta: ¿Cómo influye la riqueza socioemocional y la inteligencia artificial en la innovación y competitividad de las PYMES en Ecuador? El objetivo general de este estudio es el de analizar cómo la combinación de riqueza socioemocional e inteligencia artificial impacta la innovación y competitividad de las PYMES en Ecuador, identificando estrategias para mejorar su desempeño en el mercado.

Consideramos que la combinación de riqueza socioemocional e inteligencia artificial impacta positivamente la innovación y competitividad de las PYMES en Ecuador. La integración de estos factores facilita la adopción de estrategias innovadoras, optimiza la toma de decisiones y mejora su desempeño en el mercado, permitiendo una mayor adaptabilidad a los cambios del entorno empresarial.

MÉTODO

Enfoque de la investigación

Este estudio adoptó un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos para proporcionar una visión integral del impacto de la riqueza socioemocional y la inteligencia artificial en la innovación y competitividad de las PYMES en Ecuador. El enfoque cuantitativo permitió recopilar datos medibles sobre la implementación y efectos de estas variables en las empresas, mientras que el enfoque cualitativo facilitó una comprensión más profunda de las percepciones, experiencias y estrategias utilizadas por los empresarios. Esta combinación posibilitó un análisis holístico, garantizando que los hallazgos reflejen tanto tendencias generales como factores contextuales que influyen en el desempeño de las PYMES en el mercado.

Tipo de investigación

La investigación fue de carácter descriptivo y explicativo. La fase descriptiva se centra en identificar y caracterizar el uso de la riqueza socioemocional y la inteligencia artificial en las PYMES ecuatorianas, explorando su presencia, aplicación y grado de integración en los procesos empresariales. La fase explicativa analizó cómo estas variables influyen en la capacidad innovadora y competitiva de las empresas, determinando relaciones de causa-efecto y explicando los mecanismos a través de los cuales generan impacto. Este enfoque no solo permitió documentar el estado actual de las PYMES en Ecuador, sino también comprender los factores clave que favorecen o limitan la innovación empresarial en este contexto.

Diseño de la investigación

Se empleó un diseño no experimental y transversal, dado que los datos se recopilaron en un único momento del tiempo sin manipular las variables de estudio. Este diseño resultó adecuado para analizar fenómenos en su estado actual y obtener conclusiones sobre tendencias y correlaciones sin alterar la dinámica empresarial. Al ser un estudio transversal, se facilitó la identificación de patrones y relaciones en un entorno económico y tecnológico en constante cambio, proporcionando información relevante para la toma de decisiones estratégicas en las PYMES. Además, este enfoque permitió captar la percepción de los empresarios y empleados sobre la riqueza socioemocional y la inteligencia artificial en su contexto organizacional inmediato.

Población y muestra

La población objeto de estudio estuvo compuesta por PYMES ecuatorianas de diversos sectores productivos, incluyendo comercio, manufactura, servicios y tecnología. Se utilizó un muestreo intencional, seleccionando 10 PYMES que hubieran incorporado o tuvieran interés en adoptar estrategias basadas en riqueza socioemocional e inteligencia artificial.

La muestra incluyó 150 trabajadores, a quienes se les aplicaron encuestas estructuradas, y los directivos de las 10 PYMES, quienes participaron en entrevistas semiestructuradas. La inclusión de estos dos grupos permitió una visión equilibrada entre la toma de decisiones estratégicas y la ejecución operativa, asegurando que los datos reflejen la obtención de realidades empresariales con distintos niveles de adopción de tecnología e innovación.

Técnicas de recolección de datos

Para la recopilación de datos, se emplearon múltiples técnicas que permitieron obtener información tanto cuantitativa como cualitativa:

- Encuestas estructuradas dirigidas a los 150 trabajadores de las PYMES. Estas fueron aplicadas a través de Google Forms y diseñadas para evaluar el nivel de integración de la riqueza socioemocional y la inteligencia artificial en la estrategia empresarial, así como su impacto en la competitividad.
- Entrevistas semiestructuradas realizadas a los directivos de las 10 PYMES mediante la plataforma Zoom. Estas entrevistas permitieron profundizar en las estrategias implementadas, identificar buenas prácticas y comprender las barreras y oportunidades percibidas.
- Análisis documental de estudios previos, informes empresariales y bases de datos económicos con

el objetivo de contextualizar los hallazgos en el panorama actual de las PYMES en Ecuador.

Técnicas de análisis de datos

- Los datos cuantitativos fueron analizados mediante estadística descriptiva e inferencial, lo que permitió identificar patrones, correlaciones y diferencias significativas entre empresas con distintos niveles de integración de la riqueza socioemocional y la inteligencia artificial. Se utilizaron herramientas de análisis de datos para evaluar la relación entre estas variables y el desempeño en innovación y competitividad.
- Para los datos cualitativos, se aplicó un análisis de contenido, identificando temas clave en los discursos de los Gerentes de las PYMES, lo que permitió generar categorías de análisis y extraer conclusiones fundamentadas en la experiencia empresarial.

Esta triangulación metodológica garantizó la validez y confiabilidad de los resultados, proporcionando información útil para la formulación de estrategias empresariales y políticas de apoyo a la innovación en PYMES.

RESULTADOS

El presente estudio analizó el impacto de la combinación entre riqueza socioemocional e inteligencia artificial en la innovación y competitividad de las PYMES en Ecuador. Los resultados obtenidos reflejan el nivel de adopción de IA en estas empresas, el papel de la riqueza socioemocional en la toma de decisiones estratégicas y su impacto combinado en la innovación empresarial. A partir de estos hallazgos, se presentan estrategias para mejorar la competitividad de las PYMES, así como la validación de modelos que integran tecnología y valores socioemocionales en la gestión organizacional.

Encuesta aplicada a los trabajadores

Se aplicó una encuesta estructurada a 150 trabajadores de las PYMES seleccionadas, utilizando una escala de Likert de cinco puntos (1 = Totalmente en desacuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo). La encuesta se realizó a través de Google Forms y se orienta a evaluar la percepción de los empleados sobre el uso de inteligencia artificial y riqueza socioemocional en la organización.

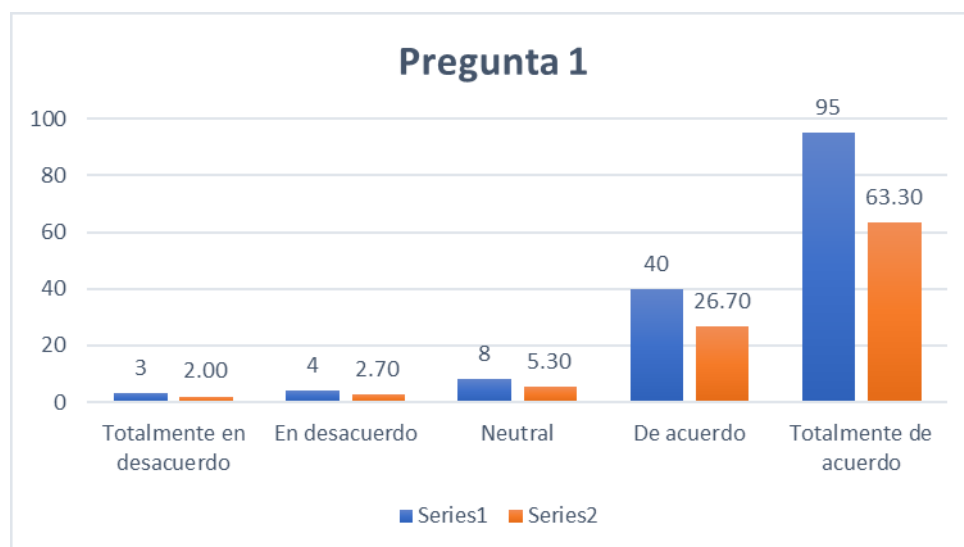


Figura 1. Implementación de herramientas de IA para mejorar la productividad en las PYMES

La mayoría de los encuestados (63,3 %) está completamente de acuerdo con que la implementación de herramientas de IA mejora la productividad, mientras que solo un 2 % se muestra totalmente en desacuerdo. En general, el 32 % de las respuestas están de acuerdo o neutral, lo que sugiere una percepción positiva en la efectividad de la IA para aumentar la productividad laboral.

En esta tabla, el 56,7 % está totalmente de acuerdo con que la IA mejora la productividad, mientras que un 30 % está de acuerdo. Sin embargo, el 6,6 % se muestra neutral, y el 6,6 % tiene opiniones divididas, lo que refleja una tendencia mayoritaria positiva hacia la integración de la IA, aunque aún persisten algunas dudas o escepticismo.

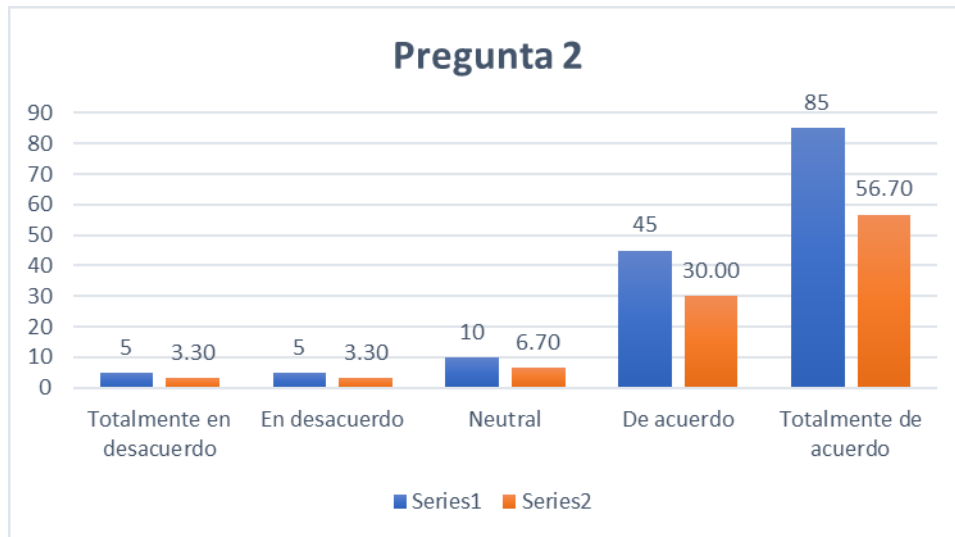


Figura 2. Optimización de procesos administrativos y operativos con IA

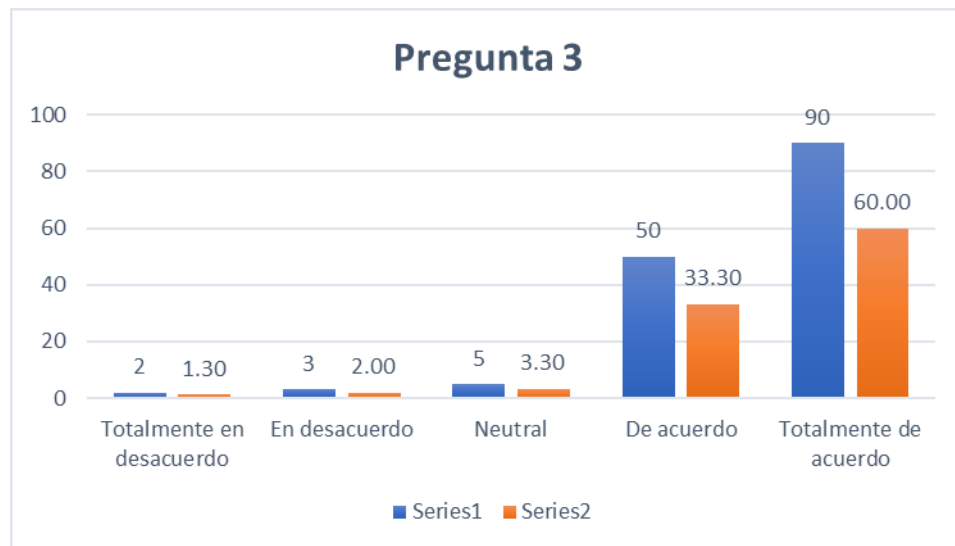


Figura 3. Influencia de los valores socioemocionales en el ambiente laboral

El 60 % de los encuestados concuerda completamente con que los valores socioemocionales influyen positivamente en el ambiente laboral, mientras que solo el 3,3 % está en desacuerdo. Con un 33,30 % de respuestas de acuerdo, se resalta la importancia de los factores emocionales y sociales en la mejora de la dinámica laboral, con una clara tendencia hacia su impacto positivo.

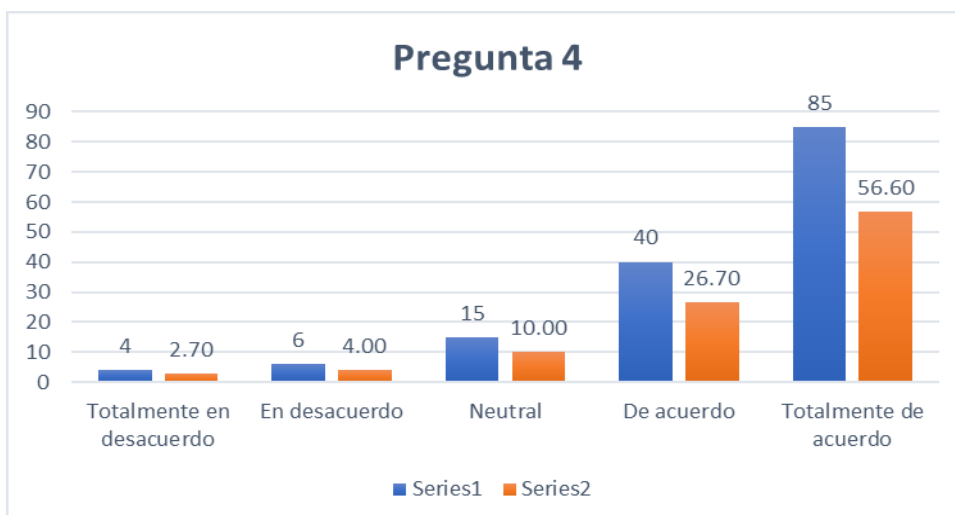


Figura 4. Fortalecimiento de la innovación con IA y riqueza socioemocional

La mayoría (56,6 %) cree que la IA y la riqueza socioemocional fortalecen la innovación, mientras que el 26,7 % está de acuerdo. Sin embargo, un 10 % se mantiene neutral, indicando que, aunque existe una tendencia favorable, algunos aún no ven claro el vínculo entre estas dos áreas, lo que sugiere la necesidad de más integración y claridad en su relación.

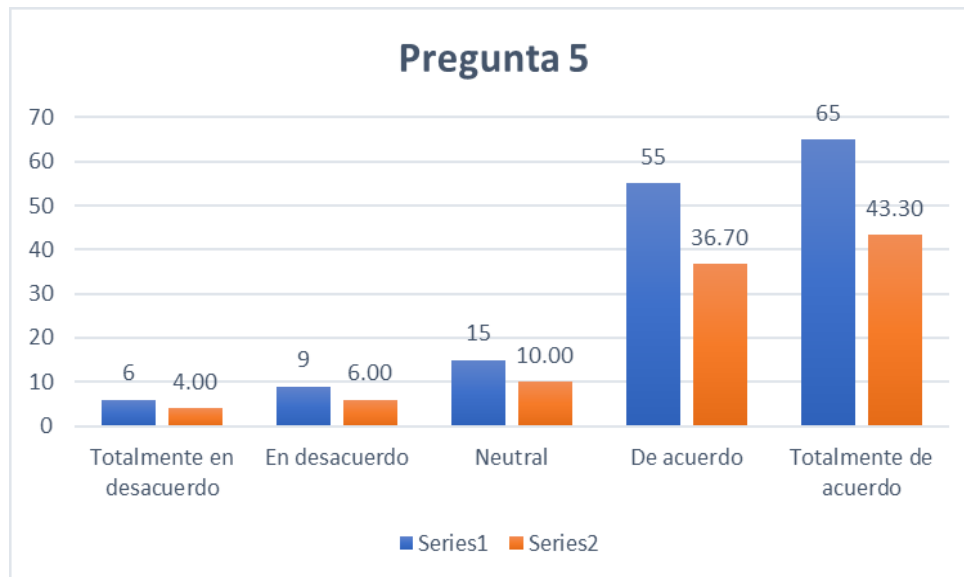


Figura 5. Importancia de la capacitación en IA y gestión socioemocional en las PYMES

Un 43,3 % de los participantes considera de suma importancia la capacitación en IA y gestión socioemocional, mientras que el 36,7 % está de acuerdo. El 20 % de los encuestados se mantiene neutral, lo que indica que, aunque la mayoría valora la capacitación, existe un segmento que no percibe su relevancia inmediata, lo que puede señalar una necesidad de mayor sensibilización y formación.

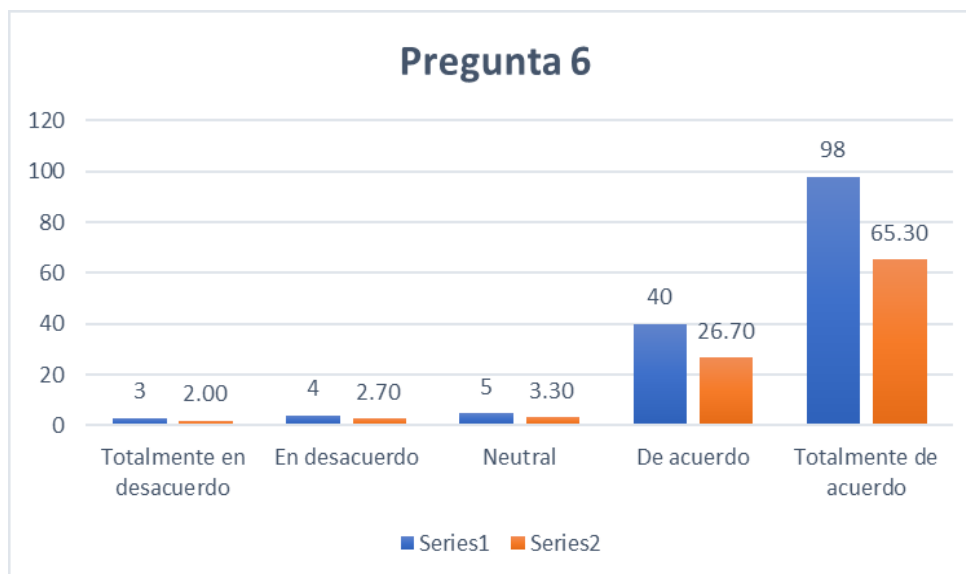


Figura 6. Impacto de IA y riqueza socioemocional en la competitividad de la empresa

La gran mayoría (65,3 %) cree que la combinación de IA y riqueza socioemocional tiene un impacto positivo en la competitividad empresarial, mientras que solo un 2 % no está de acuerdo. Esta tendencia demuestra que existe una fuerte percepción de que ambos factores son clave para el crecimiento y éxito competitivo de las organizaciones en el entorno actual.

Resultados de la Entrevista a Directivos de PYMES en Ecuador sobre Innovación, IA y Riqueza Socioemocional

En el contexto de la innovación y competitividad de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Ecuador, la combinación de inteligencia artificial (IA) y riqueza socioemocional juega un papel crucial en su desarrollo y adaptación al entorno empresarial actual. A través de entrevistas realizadas a los directivos de 10 PYMES,

se profundizó en cómo estas herramientas y valores influyen en las estrategias empresariales, la toma de decisiones y la mejora de la eficiencia operativa. Los resultados revelan tanto los beneficios tangibles de la adopción de la IA como la importancia de cultivar un ambiente emocionalmente saludable para fomentar la innovación y mejo. A continuación, presentamos los resultados de la entrevista.

1. Nivel de adopción de inteligencia artificial

Los directivos entrevistados expresan que la adopción de la inteligencia artificial (IA) en sus empresas está en fases iniciales o en proceso de integración. Las áreas que más se han beneficiado son la gestión de clientes y la automatización de procesos internos, como la facturación y la atención al cliente. Algunos mencionan que la IA ha mejorado significativamente la eficiencia en la toma de decisiones, ya que permite procesar datos de manera más rápida y precisa.

2. Principales barreras para adoptar IA en las PYMES

Las principales barreras mencionadas fueron el costo de implementación, la falta de conocimiento sobre las herramientas disponibles, y la resistencia al cambio de algunos empleados. Muchos directivos coincidieron en que la capacitación es esencial, pero su acceso es limitado en Ecuador. También señalaron la falta de infraestructura adecuada como un obstáculo importante para la integración total de la IA en las operaciones diarias.

3. Influencia de la riqueza socioemocional en la toma de decisiones estratégicas

Los entrevistados indicaron que la riqueza socioemocional de sus equipos juega un papel clave en la toma de decisiones estratégicas. Destacaron que un ambiente de trabajo colaborativo y positivo facilita la innovación y las decisiones orientadas al crecimiento. La confianza y el respeto mutuo dentro del equipo contribuyente a un clima favorable para tomar decisiones arriesgadas y proactivas.

4. Valores socioemocionales esenciales para un ambiente de trabajo innovador

Los valores mencionados como esenciales para fomentar un ambiente innovador y productivo fueron la empatía, la confianza y la comunicación abierta. Los directivos señalan que un equipo que se siente escuchado y valorado tiene mayor disposición a proponer ideas innovadoras y colaborar activamente. La resiliencia y la flexibilidad también fueron vistas como claves para mantener la creatividad y la adaptabilidad frente a los cambios del mercado.

5. Impacto de la IA en la eficiencia de los procesos internos

La IA ha permitido mejorar la eficiencia operativa de las empresas, especialmente en áreas como la gestión de clientes, la predicción de demanda, y el análisis de datos. Los directivos mencionaron que la implementación de herramientas de IA ha reducido el tiempo de respuesta al cliente y ha optimizado la toma de decisiones basadas en datos. La integración de software de IA ha agilizado la recopilación y el análisis de información, lo que ha mejorado la planificación y la operatividad interna.

6. Mejora de la competitividad gracias a la IA

Los directivos informaron que, después de integrar la IA, han notado mejoras en la competitividad, especialmente en términos de agilidad y capacidad para anticipar tendencias del mercado. Los principales beneficios han sido la reducción de costos operativos y la mejora en la calidad del servicio al cliente. También mencionaron que la capacidad para personalizar servicios mediante IA ha fortalecido la relación con los clientes y ha aumentado su lealtad.

7. Importancia de la capacitación en IA y habilidades socioemocionales

La capacitación en IA y habilidades socioemocionales es vista como crucial para el desarrollo a largo plazo de las empresas. Los directivos coincidieron en que invertir en formación continua no solo en aspectos técnicos, sino también en el bienestar emocional del equipo, es fundamental. Para promover esto, algunas empresas implementan talleres, cursos online y charlas sobre el manejo de la inteligencia emocional y habilidades digitales.

8. Estrategias para equilibrar tecnología y bienestar emocional

Las estrategias implementadas incluyen la creación de un entorno de trabajo flexible y la inclusión de programas de bienestar emocional, como sesiones de mindfulness y coaching. También se han organizado actividades de team building que ayudan a fortalecer las relaciones interpersonales dentro de los equipos. Algunos directivos mencionan que fomentar la participación activa de los empleados en las decisiones tecnológicas les ayuda a sentirse más cómodos con los cambios.

9. Relación entre IA y riqueza socioemocional en la innovación

Los directivos creen que la combinación de IA y riqueza socioemocional es esencial para fomentar la innovación. Mientras que la IA proporciona herramientas tecnológicas que optimizan procesos, la riqueza socioemocional asegura que el equipo se sienta motivado y alineado con la visión empresarial. La colaboración entre tecnología y valores humanos genera un ambiente propenso a la creatividad y la implementación de ideas innovadoras.

10. Modelos de gestión empresarial efectivos para fortalecer la competitividad de las PYMES

En cuanto a los modelos de gestión empresarial, los directivos sugirieron que una gestión basada en la colaboración abierta, el liderazgo emocionalmente inteligente, y el uso adecuado de la tecnología es la más efectiva. Un enfoque que combine la tecnología, como la IA, con la empatía y el desarrollo personal de los empleados puede aumentar la competitividad de las PYMES al mismo tiempo que promueve un entorno laboral saludable y productivo.

DISCUSIÓN

El análisis de los resultados obtenidos en este estudio demuestra una tendencia favorable hacia la implementación de la inteligencia artificial (IA) en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) ecuatorianas, así como el reconocimiento de la importancia de la riqueza socioemocional en el ambiente laboral y la competitividad empresarial. Estos hallazgos coinciden con estudios previos que han analizado la integración de la tecnología y los valores humanos en la gestión empresarial.

En primer lugar, la implementación de herramientas de IA en las PYMES ecuatorianas se percibe como un factor clave para la productividad y la eficiencia operativa. El 63,3 % de los encuestados está totalmente de acuerdo en que la IA mejora la productividad, un resultado que coincide con investigaciones como la de Amrani et al.⁽⁴⁾, quienes sostienen que la automatización mediante IA puede aumentar significativamente la eficiencia de las empresas al optimizar procesos y reducir costos operativos.

Asimismo, la optimización de procesos administrativos y operativos mediante IA fue valorada positivamente por la mayoría de los encuestados (56,7 % totalmente de acuerdo y 30 % de acuerdo), lo que sugiere que la tecnología está impactando de manera tangible la gestión empresarial. Investigaciones como las de Caicedo et al.⁽⁵⁾ han resaltado que la IA no solo optimiza operaciones, sino que también mejora la toma de decisiones al permitir un análisis de datos más preciso y ágil.

Por otro lado, la riqueza socioemocional se identificó como un factor esencial en el entorno laboral, con un 60 % de los encuestados totalmente de acuerdo en que influye positivamente en la cohesión y productividad del equipo. Estos resultados respaldan los hallazgos de Moreno y Quinn⁽¹⁵⁾ quienes argumentan que la inteligencia emocional en el liderazgo empresarial es una clave determinante para el éxito organizacional. Además, las entrevistas a directivos revelaron que valores como la empatía, la confianza y la comunicación abierta son fundamentales para fomentar la innovación, lo que coincide con las conclusiones de Ramos y Salazar⁽¹⁸⁾ sobre la importancia de la cultura emocional positiva en el desempeño empresarial.

En cuanto al fortalecimiento de la innovación a través de la combinación de IA y riqueza socioemocional, un 56,6 % de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo, lo que demuestra una tendencia hacia la integración de tecnología y factores humanos como motor de innovación. Un estudio de Collaguazo et al.⁽⁶⁾ sugiere que las empresas que logran un equilibrio entre digitalización y liderazgo humano obtienen ventajas competitivas sostenibles, lo que se alinea con la percepción de los directivos entrevistados.

La importancia de la capacitación en IA y gestión socioemocional fue otro hallazgo relevante, con un 43,3 % de los participantes considerándola crucial. Esto coincide con la investigación de Paiva et al.⁽¹⁷⁾ que destaca la necesidad de formación continua en habilidades digitales y emocionales para garantizar la adaptación de las empresas a la era tecnológica.

Finalmente, el impacto de la IA y la riqueza socioemocional en la competitividad empresarial fue validado por el 65,3 % de los encuestados, quienes perciben una influencia positiva en el crecimiento y sostenibilidad de sus empresas. Este hallazgo está alineado con el estudio de Rivera et al.⁽¹⁹⁾, quienes argumentan que la adopción de AI en conjunto con una cultura organizacional fuerte puede mejorar la ventaja competitiva y la resiliencia empresarial.^(20,21)

CONCLUSIONES

La combinación de inteligencia artificial y riqueza socioemocional impacta positivamente la innovación en las PYMES ecuatorianas. Los resultados muestran que la adopción de IA ha optimizado procesos administrativos y operativos, mientras que los valores socioemocionales han fortalecido el ambiente laboral. Estudios previos destacan que la integración de ambas dimensiones potencia la creatividad y el desarrollo estratégico en las empresas.

La implementación de IA ha mejorado la competitividad de las PYMES mediante la reducción de costos y la optimización del servicio al cliente. Sin embargo, las barreras como la falta de capacitación y el costo de

implementación limitan su adopción. Investigaciones previas en América Latina resaltan desafíos similares, indicando que la formación y el acceso a financiamiento son claves para la transformación digital empresarial.

Los valores socioemocionales desempeñan un papel crucial en la toma de decisiones estratégicas. La confianza, la empatía y la comunicación abierta han sido identificadas como factores esenciales para fomentar la colaboración e innovación. Esto coincide con estudios que subrayan la importancia del liderazgo emocionalmente inteligente en el éxito empresarial y la adaptabilidad organizacional en entornos dinámicos.

La capacitación en IA y habilidades socioemocionales es fundamental para mejorar el desempeño de las PYMES. Los directivos reconocen la necesidad de programas de formación continua para integrar tecnología sin afectar el bienestar del equipo. La literatura científica sugiere que un enfoque holístico de aprendizaje, combinando competencias técnicas y socioemocionales, incrementa la eficiencia organizacional y la retención de talento.

Se identificaron estrategias efectivas para equilibrar la tecnología con el bienestar emocional de los empleados, como el liderazgo participativo y la promoción de un ambiente de trabajo flexible. Estas estrategias permiten que la IA se implemente sin generar resistencia, fomentando un entorno propicio para la innovación. Investigaciones previas han demostrado que la combinación de IA con cultura organizacional positiva impulsa la competitividad y el crecimiento empresarial sostenible.

REFERENCIAS

1. Amrani H, Boussouf Z, Aftiss A. Exploración de la innovación gerencial en el contexto universitario: una mirada en profundidad a través de una revisión sistemática de la literatura. *Datos y Metadatos*. 2025;4:artículo 394. doi:10.56294/dm2025394
2. Abril C, Pedreño-Santos A. Incorporación de valores de innovación sostenibles a la gestión empresarial. *Rev Eur Innov Publ Soc*. 2025;10:1-182. doi:10.31637/epsir-2025-1166
3. Bittencourt BA, Helale J, Visentini ALF, Martins BW. El papel de los organizadores individuales de los centros de innovación: un estudio de casos múltiples en el sur de Brasil. *Rev Int Innov*. 2025;13(1):e27160. doi:10.5585/2025.27160
4. Boy Barreto AM, Osorio Arrascue ED, Rodríguez Alegre LR, López Padilla RP. Inteligencia artificial en la toma de decisiones: implicaciones éticas y eficiencia. *Rev Venez Gerenc*. 2024;29(11):342-55. doi:10.52080/rvgluz.29.e11.20
5. Caicedo-Leitón AL, Villanueva N, Garcés-Galdeano L. Nutriendo semillas de innovación: la relación entre orientación emprendedora y socioemocional, la riqueza y sus implicaciones para la innovación en las empresas familiares. *Tec Empresarial*. 2024;18(3):12-34. doi:10.18845/te.v18i3.7283
6. Collaguazo Collaguazo AP, Gonzales Guillen NM, Shuira Conza KJ, Rios Veliz EG. Transformando la economía social: narrativas de innovación en un mundo globalizado. *Sapiens Manag J*. 2025;2(1):1-20. Disponible en: https://revistasapienssec.com/index.php/sapiens_management_j/article/view/110
7. Esparza-Aguilar JL, Martín Reyna JMS, Soto-Maciel A, De La Garza Ramos MI. Desempeño financiero y riqueza socioemocional en pequeñas y medianas empresas familiares y no familiares. *Tec Empresarial*. 2021;15(2):2-16. doi:10.18845/te.v15i1.5584
8. Ferreira Á, Casteleiro Pitrez J. Inteligencia artificial en el diseño de comunicación en Portugal: un estudio de caso sobre las perspectivas de 10 diseñadores profesionales de pequeñas y medianas empresas. *Rotura*. 2023;3(2):115-33. doi:10.34623/k2dr-bf60
9. Gallizo JL, Mar-Molinero C, Moreno J, Salvador M. Empresa familiar y distribución de valor agregado: un enfoque de riqueza socioemocional. *Acad Rev Lat Am Admin*. 2017;30(1):2-22. doi:10.1108/ARLA-05-2015-0099
10. Gil García A, Presol Herrero Á. Impacto del marketing predictivo basado en inteligencia artificial. *Rev Visual*. 2025;17(1):165-78. doi:10.62161/revvisual.v17.5394
11. Gordo-Vidal F, Gordo Herrera N. Inteligencia artificial y sistemas de aprendizaje automático: fascinación versus realidad. *Emergencias*. 2025;37(1):3-4. doi:10.55633/s3me/115.2024
12. Huamani Torres R, Flores-Limo FA, Barrios-Tinoco LM, Montañez Huancaya De Salinas AP. La gestión del conocimiento como factor clave en la innovación empresarial. *Rev Venez Gerenc*. 2024;29(106):760-75.

doi:10.52080/rvgluz.29.106.19

13. Llanos-Contreras OA, Jabri M. Explorando el declive de las empresas familiares con una perspectiva de riqueza socioemocional. *Rev Esp Financ Contab.* 2019;48(2):113-33. doi:10.1080/02102412.2018.1463764

14. López Y, Ramírez D, Hernández A, Duque P. Mapeo científico de la investigación mundial sobre riqueza socioemocional y empresas familiares. *Est Gerenc.* 2023;39:233-47. doi:10.18046/j.estger.2023.167.5656

15. Moreno A, Quinn M. El impacto de la riqueza socioemocional en la legibilidad de los informes corporativos en una empresa familiar multinacional. *Rev Contab Rev Contab Esp.* 2023;26(2):229-40. doi:10.6018/RCSAR.453561

16. Orlandini González I, Pareja Daza CP, Rodríguez Cabezas E. Operadores turísticos bolivianos: un análisis del capital humano, la capacidad de innovación y la competitividad empresarial. *Investig Tur.* 2025;29:167-87. doi:10.14198/INTURI.26776

17. Paiva IS, Lourenço IC, Dias Curto J. Gestión de ganancias en familia versus empresas no familiares: la influencia de la cobertura de los analistas. *Acad Rev Lat Am Admin.* 2017;30(1):2-22. doi:10.1108/ARLA-05-2015-0099

18. Ramos Saravia AC, Salazar Rodríguez YA. Ética y gobernanza de la inteligencia artificial en el comercio internacional: una aproximación crítica. *Clío Rev Hist Cienc Hum Pensam Crit.* 2025;5(9):1044-66. doi:10.5281/zenodo.14567307

19. Rivera-Álvarez LY, Hernández-Calzada MA, Pérez-Hernández CC. La riqueza socioemocional en la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las empresas familiares. *Rev Venez Gerenc.* 2023;28(102):713-33. doi:10.52080/rvgluz.28.102.17

20. Rodríguez-Faneca C. La integración de la inteligencia artificial en la competencia instrumental del traductor: aspectos formativos y profesionales. *Transferencia.* 2025;20(1):84-106. doi:10.1344/transferencia.v20i1.45307

21. Silva-Atencio G. Retos y oportunidades de la ética en la inteligencia artificial generativa en la era digital. *DYNA.* 2025;92(236):26-35. doi:10.15446/dyna.v92n236.117144

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Carlos Leonidas Yance Carvajal.

Curación de datos: Xuxa Katherine Cedeño Guillén.

Análisis formal: Freddy Leonardo Garaicoa Fuentes.

Investigación: Sandra Edith Rodríguez Bejarano.

Metodología: Xuxa Katherine Cedeño Guillén.

Administración del proyecto: Carlos Leonidas Yance Carvajal.

Recursos: Jorge Carlos Morgan Medina.

Software: Sandra Edith Rodríguez Bejarano.

Supervisión: Freddy Leonardo Garaicoa Fuentes.

Validación: Jorge Carlos Morgan Medina.

Visualización: Xuxa Katherine Cedeño Guillén.

Redacción - borrador original: Carlos Leonidas Yance Carvajal.

Redacción - revisión y edición: Sandra Edith Rodríguez Bejarano.