

# Uso de la Inteligencia Artificial Para Optimizar las Funciones Diarias de Banco LAFISE Costa Rica

## Using Artificial Intelligence to Optimize the Daily Functions of Banco LAFISE Costa Rica

Fernando Enrique Rawson Acuña<sup>1</sup>  
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología  
2024

### Resumen.

La motivación detrás de esta investigación radica en explorar el potencial de la inteligencia artificial (IA) para optimizar las funciones diarias del Banco LAFISE Costa Rica, reconociendo su relevancia en el contexto actual de transformación digital en el sector bancario. El problema se centra en determinar si la IA puede generar valor real en las operaciones cotidianas del banco y cómo los empleados perciben y están dispuestos a adoptar esta tecnología.

Se llevó a cabo un estudio para hacer el análisis de este problema, utilizando encuestas dirigidas a 70 empleados de Banco LAFISE. Estas encuestas exploraron el nivel de conocimiento y percepción de la IA, la disposición hacia su uso, la relación con los perfiles profesionales y el valor agregado que la IA podría aportar al banco. Los resultados revelaron un alto nivel de familiaridad y aceptación de la IA entre los empleados; la mayoría de los colaboradores del banco, reconocen los beneficios potenciales de la IA para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente. Sin embargo, también surgieron preocupaciones, como el riesgo de dependencia excesiva de la tecnología y el posible impacto en la comunicación con los clientes.

En cuanto a los perfiles profesionales, se observó que aquellos con experiencia previa en tecnología y facilidad para adaptarse a nuevas herramientas, mostraron una mayor disposición hacia la adopción de la IA en su trabajo. Además, se identificaron áreas específicas, como el área operativa y la de experiencia del cliente, donde la IA podría agregar más valor.

Como conclusión, se destaca que la IA tiene el potencial de mejorar, significativamente, las operaciones diarias de Banco LAFISE, siempre que se aborden, adecuadamente, las preocupaciones y se promueva una cultura de aprendizaje y de adaptación. Se recomienda capacitar a los empleados en el uso de la IA, como herramienta tecnológica para fomentar la colaboración entre diferentes perfiles profesionales y establecer alianzas estratégicas con proveedores de tecnología.

Palabras clave: inteligencia artificial, optimización, innovación, visión estratégica, digitalización.

<sup>1</sup>Licenciado en Ingeniería en Producción Industrial, Tecnológico de Costa Rica. Se desempeña como Ingeniero de Proyectos en Banca Privada. Ha liderado y participado en proyectos de mejoramiento continuo.  
Código ORCID: 0009-0005-3203-2191  
Correo electrónico: fernandorawson@gmail.com

## **Abstract.**

The motivation behind this research lies in exploring the potential of artificial intelligence (AI) to optimize the daily functions of Banco LAFISE Costa Rica, recognizing its relevance in the current context of digital transformation in the banking sector. The problem centers on determining whether AI can generate real value in the bank's day-to-day operations and how employees perceive and are willing to adopt this technology.

To address this problem, a study was carried out using surveys directed at 70 employees of Banco LAFISE. These surveys explored the level of knowledge and perception of AI, the willingness towards its use, the relationship with professional profiles and the added value that AI could bring to the bank. The results revealed a high level of familiarity and acceptance of AI among employees, with the majority recognizing its potential benefits in improving efficiency and customer satisfaction. However, concerns were also raised, such as the risk of over-reliance on technology and the potential impact on customer communication.

Regarding professional profiles, it was observed that those with previous experience in technology and ease of adapting to new tools showed a greater willingness towards adopting AI in their work. Additionally, specific areas were identified, such as operational and customer experience, where AI could add more value.

In conclusion, it is highlighted that AI has the potential to significantly improve the daily operations of Banco LAFISE, provided that concerns are adequately addressed and a culture of learning and adaptation is promoted. It's recommended to train employees in the use of AI, encourage collaboration between different professional profiles and establish strategic alliances with technology providers.

Keywords: artificial intelligence, optimization, innovation, strategic vision, digitalization.

## **Introducción.**

### ***Descripción del Proyecto.***

La inteligencia artificial (IA), corresponde a un conjunto de disciplinas, teorías y técnicas diseñadas para emular las capacidades cognitivas humanas (García, 2013, p. 112), tiene sus raíces en los primeros desarrollos que surgieron durante la Segunda Guerra Mundial y ha evolucionado de la mano de los avances en informática. Estos avances han permitido que las computadoras realicen tareas, cada vez más complejas que anteriormente eran exclusivas de los seres humanos (Fernández, 2021, párr. 1).

En el contexto actual, diversas innovaciones disruptivas están transformando, tanto nuestras sociedades como nuestras empresas. En este escenario, la IA ha emergido como un elemento central en esta revolución tecnológica. Está remodelando múltiples sectores, desde la atención médica hasta las finanzas, convirtiéndose en un componente esencial para cualquier organización que aspire a mantener su competitividad (Tenés, 2023, p. 9).

Por lo tanto, en esta era de cambio constante, las empresas deben adaptarse a la IA para prosperar. Aunque este proceso conlleva desafíos, limitaciones y obstáculos, también, presenta oportunidades significativas para aquellos que logran integrar la IA de manera efectiva, en sus operaciones y estrategias empresariales (Tenés, 2023, p. 10). Así, a través de este proyecto de investigación, se busca evidenciar la importancia e impacto que puede tener la IA en Banco LAFISE.

### ***Justificación del Trabajo de Investigación a Realizar.***

En un entorno bancario altamente competitivo, resulta esencial que Banco LAFISE se mantenga a la vanguardia de la innovación tecnológica para destacarse entre sus competidores. La adopción de la IA puede conferir una ventaja competitiva, al ofrecer servicios más personalizados, ágiles y adaptados a las necesidades de los clientes, lo que fortalecerá su posición en el mercado.

Asimismo, este trabajo no solo beneficiará a Banco LAFISE, sino que, también, contribuirá al avance del conocimiento en el ámbito de la IA. Los descubrimientos y enseñanzas obtenidos pueden proporcionar información invaluable para otras instituciones financieras en Costa Rica y la región, fomentando así la innovación y el continuo progreso en el sector.

### ***Beneficios del Trabajo de Investigación.***

Con este trabajo de investigación se busca generar conciencia y fomentar un mayor interés en la aplicación de la inteligencia artificial en las funciones laborales, contribuir al conocimiento en el campo de la tecnología financiera y la inteligencia artificial, creando nuevas ideas, perspectivas y mejores prácticas que beneficiarán, no solo a Banco LAFISE, sino también, a otras instituciones financieras en Costa Rica. Este esfuerzo podría significar la base para futuros proyectos relacionados con este tema.

### ***Detalle del Problema de la Investigación.***

En un contexto empresarial cada vez más digitalizado y competitivo, Banco LAFISE reconoce la importancia de adoptar tecnologías avanzadas para optimizar sus operaciones diarias y mejorar la experiencia del cliente. Sin embargo, a pesar del creciente reconocimiento del potencial de la inteligencia artificial para optimizar las tareas, persisten desafíos significativos en su implementación efectiva y en la maximización de sus beneficios.

### ***Pregunta de Investigación.***

¿La inteligencia artificial puede generar valor a las funciones diarias de Banco LAFISE?

### ***Objetivo General.***

Evaluar el impacto de la implementación de soluciones de inteligencia artificial en las funciones laborales de Banco LAFISE para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

### **Objetivos Específicos:**

1. Determinar el nivel de conciencia y percepción de los empleados de Banco LAFISE sobre las capacidades y beneficios de la inteligencia artificial en sus funciones laborales.
2. Identificar la disposición de los empleados de Banco LAFISE ante el uso de la inteligencia artificial como instrumento de agilización de procesos.
3. Relacionar los perfiles profesionales de los empleados de Banco LAFISE de acuerdo con su postura sobre la utilización de la inteligencia artificial en sus funciones diarias.
4. Determinar el valor agregado que puede generar la inteligencia artificial en Banco LAFISE.

### **Forma de Alcanzar los Objetivos.**

En el proceso de trabajo para elaborar este proyecto, se adoptó un enfoque cuantitativo de carácter exploratorio. Las fuentes primarias se obtuvieron de EBSCO y de páginas web especializadas en inteligencia artificial, proporcionando información directa y actualizada sobre los temas relevantes para la investigación.

Por otro lado, se llevaron a cabo 70 encuestas a colaboradores de Banco LAFISE como fuentes secundarias. Estas encuestas permitieron recopilar información para evaluar el impacto de implementar la inteligencia artificial en Banco LAFISE, así como para establecer conclusiones y recomendaciones sobre su aplicación.

### **Marco Teórico.**

En el presente apartado se examinan los conceptos más relevantes para la investigación, los cuales corresponden a la inteligencia artificial, la visión estratégica en la digitalización, la digitalización y el impacto de la inteligencia artificial en las funciones diarias de las entidades bancarias.

### **La Inteligencia Artificial.**

La inteligencia artificial ha experimentado un crecimiento significativo, especialmente desde la irrupción de la pandemia por Covid-19, a pesar de que sus primeros desarrollos se remontan al siglo XIX y fueron probados en contextos militares como las guerras de Irak, Afganistán, Yugoslavia, Siria, y, más recientemente, en Ucrania y Rusia (Villarreal & Flor, 2023, pp. 96-97). Eventos clave en su historia incluyen la proposición de George Boole sobre el razonamiento lógico en 1854, la introducción del término "robot" por Karel Capek en 1921, la conceptualización de algoritmo por Alan Turing en 1936, la creación de la primera computadora programable por Konrad Zuse en 1941, el Test de Turing propuesto por Turing en 1950, la acuñación del término "Inteligencia Artificial" por John McCarthy en 1956, el trabajo de Marvin Minsky en redes neuronales artificiales en 1969, entre otros hitos importantes (Rouhianen, 2018, pp. 19-20).

Rouhianen (2018) indica que “estos eventos no solo han impactado en la industria, sino que también han transformado diversas actividades económicas y aspectos de la vida cotidiana más allá del ámbito laboral” (p. 20). Sin embargo, el verdadero avance, según Barrios (2023), “llegó cuando se enfrentó el desafío de dotar a las máquinas con la capacidad de aprender y razonar como lo haría un ser humano, permitiéndoles llegar a sus propias conclusiones y actuar de manera autónoma” (p. 46).

A diferencia de la computación convencional, donde las máquinas responden a tareas predefinidas, la inteligencia artificial va más allá al permitir que las máquinas generen sus propias respuestas, utilizando datos proporcionados y la interacción con usuarios, además de apoyarse en el autoaprendizaje (Villarreal & Flor, 2023, p. 97). Por lo tanto, “la IA puede definirse como la simulación de la inteligencia humana realizada por máquinas” (López, 2024, párr. 5).

### ***Visión Estratégica en la Digitalización.***

Es importante establecer que “la digitalización en el sector financiero está influyendo cada vez más en las relaciones comerciales y tecnologías de información, entre el cliente y la empresa en el mundo actual” (Adiguzel et al., 2023, p. 4). Según Rai et al. (2012):

La digitalización ayuda a reducir costos y proporcionar un mejor servicio al cliente en el sector financiero. Al mismo tiempo, las empresas en este sector necesitan analizar sus respuestas a las demandas de los clientes al centrarse en procesos de transferencia eficientes y estrategias de costos mediante la adaptación de sus servicios a la digitalización. A medida que la digitalización se desarrolla rápidamente hoy en día, las empresas en el sector financiero, especialmente los bancos, están cada vez más obligadas a ofrecer servicios digitalizados a sus clientes (p. 245).

Kraus et al. (2018), afirman que la planificación estratégica es importante para las empresas en la digitalización y que las empresas necesitan la cooperación de los empleados para tener éxito en la planificación (p. 355). Por lo tanto, “a medida que la digitalización se desarrolla rápidamente hoy en día, las empresas en el sector financiero, especialmente los bancos, están obligadas a proporcionar cada vez más servicios digitales a sus clientes para mantenerse competitivos” (Kraus et al., 2018, p. 362).

Por su parte, Banker et al. (2009, p. 3), debido al costo de las aplicaciones de digitalización, y Holzinger et al. (2007, p. 924), enfatizan que los bancos deben desarrollar una visión clara para la digitalización, ya que las nuevas herramientas de banca digital no siempre son adoptadas por los clientes. Con empleados que pueden utilizar la digitalización adecuadamente; las empresas pueden articular mejor el uso de servicios digitales a sus clientes.

Por lo tanto, según la literatura consultada, se establece que las instituciones financieras que desean obtener una ventaja competitiva, deben desarrollar una visión estratégica relacionada con la digitalización.

### ***La Digitalización y la Inteligencia Artificial.***

La digitalización y la inteligencia artificial “están transformando profundamente la manera en que los bancos operan y ofrecen servicios a sus clientes” (Giraldi, 2019, párr. 2). Según Henao (2023), “la digitalización implica la adopción y el uso de tecnologías digitales en todos los aspectos de la operación bancaria, desde la atención al cliente hasta la gestión de riesgos y la toma de decisiones” (párr. 5).

De igual manera, Henao (2023), establece lo siguiente:

La digitalización permite a los bancos ofrecer una gama más amplia de servicios a través de canales digitales, como aplicaciones móviles y plataformas en línea. Esto significa que los clientes pueden acceder a sus cuentas, realizar transacciones, solicitar préstamos y realizar inversiones desde la comodidad de sus dispositivos móviles o computadoras, las veinticuatro horas del día y los siete días de la semana (párr. 8).

La inteligencia artificial “potencia aún más esta transformación al permitir a los bancos ofrecer servicios personalizados y automatizados” (Adiguzel et al., 2023, p. 5). Según Giraldi (2019), “los sistemas de inteligencia artificial pueden analizar grandes volúmenes de datos para identificar patrones y tendencias, lo que ayuda a los bancos a comprender mejor las necesidades y preferencias de sus clientes” (párr. 4). Esto les permite, según Buenrostro (2022), “ofrecer recomendaciones personalizadas de productos y servicios, mejorar la precisión en la evaluación del riesgo crediticio y prevenir el fraude financiero de manera más efectiva” (párr. 12).

Además, Buenrostro (2022), afirma algunas virtudes de la inteligencia artificial:

La inteligencia artificial está siendo utilizada en la automatización de procesos internos en los bancos, como la gestión de documentos, el procesamiento de solicitudes de préstamos y la detección de anomalías en las transacciones. Esto no solo ayuda a mejorar la eficiencia operativa, sino que también libera tiempo y recursos para que los empleados se centren en tareas más estratégicas y de alto valor agregado (párr. 15).

Sin embargo, Henao (2023) establece que “es importante tener en cuenta que la implementación exitosa de la digitalización y la inteligencia artificial en un banco requiere una cuidadosa planificación y una inversión significativa en infraestructura tecnológica y capacitación de personal” (párr. 10). Además, “los bancos deben abordar las preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad de los datos para garantizar la confianza de sus clientes en los servicios digitales” (Giraldi, 2019, párr. 7).

En resumen, la digitalización y la inteligencia artificial están revolucionando la industria bancaria, al proporcionar una mayor conveniencia, personalización y eficiencia en los servicios a los clientes como para los trámites administrativos bancarios. Según Giraldi (2019), “aquellos bancos que puedan adaptarse y aprovechar estas tecnologías emergentes estarán mejor posicionados para competir en el mercado financiero actual y futuro” (párr. 11).

### ***Impacto de la Inteligencia Artificial en las Funciones Diarias.***

Según lo visto con anterioridad, la inteligencia artificial está revolucionando las tareas diarias en el sector bancario, al ofrecer una serie de beneficios clave. Por lo tanto, al ampliar los mismos, Sánchez (2022) establece que la inteligencia artificial “facilita la automatización de procesos rutinarios, como la gestión de cuentas, el procesamiento de pagos y la verificación de identidad” (párr. 12). Sánchez (2022), complementa que “esto permite a los bancos reducir los tiempos de procesamiento y minimizar errores, lo que resulta en una mayor eficiencia operativa y una experiencia del cliente más fluida y conveniente” (párr. 14).

Además, la inteligencia artificial permite a los bancos ofrecer servicios personalizados y proactivos a sus clientes. Mediante el análisis de datos, la inteligencia artificial puede identificar patrones y tendencias en el comportamiento financiero de los clientes, lo que permite a los bancos ofrecer recomendaciones de productos y servicios adaptados a las necesidades individuales de cada cliente. Esto mejora la satisfacción del cliente y fomenta la lealtad hacia el banco (Giraldi, 2019, párr. 4-5).

Otra ventaja de la inteligencia artificial en las tareas diarias bancarias, según Kearns (2023), es su capacidad para mejorar la seguridad y la prevención del fraude. Los algoritmos de la inteligencia artificial pueden analizar grandes volúmenes de datos para detectar patrones de comportamiento sospechoso y actividades fraudulentas en tiempo real, lo que ayuda a los bancos a prevenir el fraude financiero y proteger los activos de sus clientes (párr. 17-18).

De igual manera, Kearns (2023), indica que “la inteligencia artificial puede mejorar la eficiencia en la atención al cliente, al permitir la implementación de chatbots y asistentes virtuales” (párr. 21). Estos sistemas de inteligencia artificial, según Henao (2023) “pueden responder preguntas comunes de los clientes, brindar asistencia en la resolución de problemas y realizar transacciones básicas, todo ello de manera rápida y precisa, las veinticuatro horas del día y los siete días de la semana” (párr. 9).

Grosso modo, la inteligencia artificial está transformando las tareas diarias en el sector bancario, al permitir la automatización de procesos, ofrecer servicios personalizados, mejorar la seguridad, la prevención del fraude, y aumentar la eficiencia en la atención al cliente. Según lo expuesto, al adoptar la inteligencia artificial, los bancos pueden mejorar su competitividad, ofrecer una experiencia del cliente superior y adaptarse con éxito a un entorno financiero en constante cambio.

### **Metodología de la Investigación.**

#### ***Enfoque de la Investigación.***

Esta investigación ha utilizado un enfoque cuantitativo. Hernández & Mendoza (2018) definen el enfoque cuantitativo de la siguiente forma:

Un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Parte de una idea que se delimita y, una vez acotada, se generan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. De las preguntas se derivan

hipótesis y determinan y definen variables; se traza un plan para probar las primeras, se seleccionan casos o unidades para medir en estas las variables en un contexto específico (lugar y tiempo), se analizan y vinculan las mediciones obtenidas (utilizando métodos estadísticos), y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis (pp. 5-6).

Es decir, el enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 5).

### ***Tipo de Investigación.***

La investigación es de tipo exploratorio, debido a que busca “examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 107); tal cual es el caso del uso de la inteligencia artificial en banca.

### ***Tamaño de Población, Muestra y Tipo de Muestreo.***

La población está integrada por los colaboradores de Banco LAFISE. No obstante, se seleccionó una muestra de 70 colaboradores. Es importante resaltar que el tipo de muestreo utilizado fue a conveniencia; esto con apoyo del planteamiento de Ortega (2021), que propone lo siguiente:

Es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular.

El investigador elige a los miembros solo por su proximidad y no considera si realmente estos representan muestra representativa de toda la población o no. Cuando se utiliza esta técnica, se pueden observar hábitos, opiniones, y puntos de vista de manera más fácil (párr. 1-2).

Por lo tanto, la muestra a conveniencia se utiliza debido a que “no existen criterios que deban considerarse para que una persona pueda ser parte de la muestra. Cada elemento de la población puede ser un participante y es elegible para ser parte de la muestra” (Ortega, 2021, párr. 5).

### ***Hipótesis.***

La inteligencia artificial ayuda en la optimización de las tareas de Banco LAFISE Costa Rica.

### ***Instrumentos.***

El instrumento utilizado para recolectar información fue el cuestionario. Ortega (2020), considera que el cuestionario “es una técnica de recolección de datos cuantificables que adopta la forma de una serie de preguntas formuladas en un orden determinado” (párr. 3).



También, Ortega (2020), indica que “una de sus mayores características es que son estandarizados y uniformes. Todos los encuestados ven las mismas preguntas. Esto ayuda en la recolección de datos y en su análisis estadístico” (párr. 6).

### **Análisis de Resultados.**

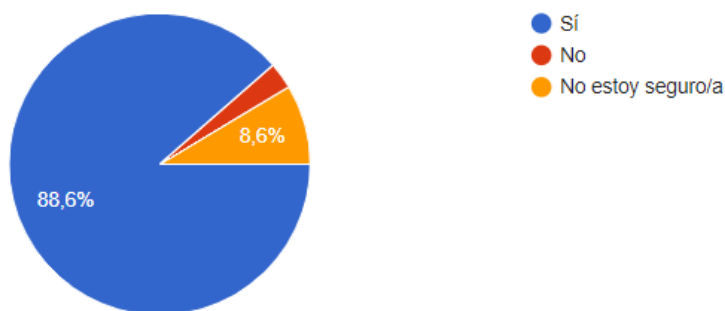
En este capítulo se exponen los resultados obtenidos, a partir de cuestionarios aplicados a 70 empleados de Banco LAFISE. Estos datos ofrecen una visión integral de las percepciones y actitudes de los empleados, respecto al uso de la inteligencia artificial en sus labores cotidianas. La exhaustiva revisión de estos resultados ha permitido explorar, con mayor profundidad, los objetivos específicos planteados, contribuyendo así a una comprensión más amplia del impacto y la viabilidad de implementar la inteligencia artificial, en el entorno laboral de Banco LAFISE.

### ***Nivel de Conciencia y Percepción de los Empleados de Banco LAFISE Sobre las Capacidades y Beneficios de la Inteligencia Artificial en sus Funciones Laborales.***

#### **Figura 1.**

*Pregunta 1. Considerando que la inteligencia artificial es la capacidad de las máquinas para simular el razonamiento humano, procesar datos y aprender de ellos para tomar decisiones autónomas y realizar tareas específicas, se siente usted familiarizado con el concepto de inteligencia artificial.*

70 respuestas

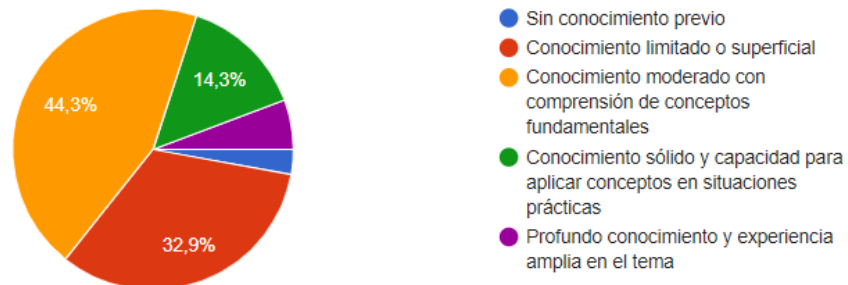


En la Figura 1 se aprecia que, de los 70 empleados de Banco LAFISE encuestados, el 88.6% indican sentirse familiarizados con el concepto de inteligencia artificial, lo cual representa 62 de ellos. Por otro lado, un 8.6% manifiesta no estar seguro y un 2.8% declara no sentirse familiarizado con dicho concepto.

## Figura 2.

*Pregunta 2. ¿Qué entendimiento tiene sobre cómo la inteligencia artificial puede mejorar las funciones diarias en el banco?*

70 respuestas

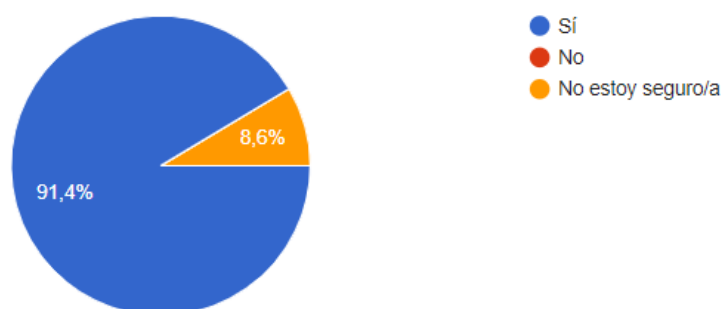


De acuerdo con la Figura 2, se destaca que el 44.3% de los encuestados indicaron tener un conocimiento moderado, con una comprensión de conceptos fundamentales. Es decir, 31 empleados de Banco LAFISE consideran que su entendimiento sobre cómo la IA puede mejorar las funciones diarias en el Banco, es de nivel medio. Por otro lado, un 32.9% señalaron tener un conocimiento limitado o superficial, mientras que un 14.3% afirmaron tener un conocimiento sólido. Además, un 5.7% indicaron tener un conocimiento profundo con experiencia amplia sobre la aplicación de la IA, y, solo un 2.8%, declararon no tener conocimiento previo sobre el tema.

## Figura 3.

*Pregunta 3. ¿Considera que la inteligencia artificial puede ser beneficiosa para mejorar la eficiencia en su trabajo?*

70 respuestas

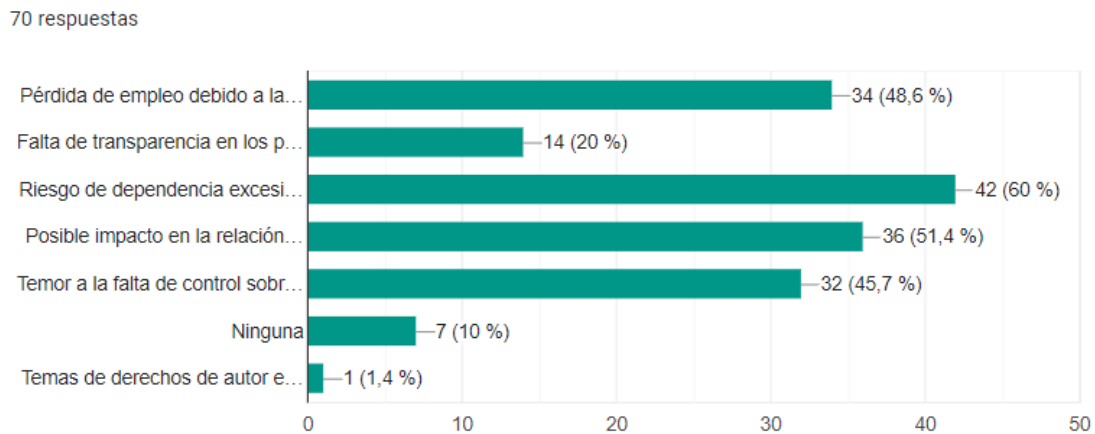


Por su parte, un 91.4% de los encuestados expresaron que la inteligencia artificial puede ser beneficiosa para mejorar la eficiencia en su trabajo, mientras que solo un 8.6% indicaron no estar seguros al respecto.

## **Disposición de los Empleados de Banco LAFISE Ante el uso de la Inteligencia Artificial Como Instrumento de Agilización de Procesos.**

**Figura 4.**

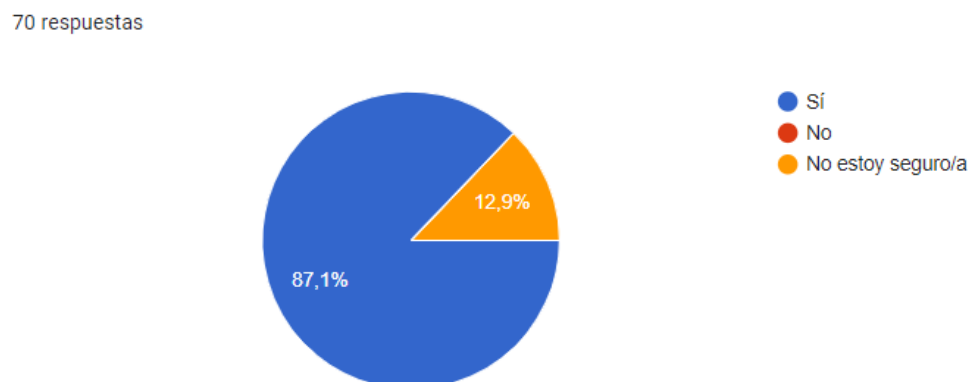
*Pregunta 4. ¿Qué preocupaciones o reservas tendría sobre el uso de la inteligencia artificial en su trabajo? Puede marcar más de una opción.*



En cuanto a las preocupaciones o reservas sobre el uso de la inteligencia artificial en el trabajo, la opción más seleccionada fue el riesgo de una dependencia excesiva de la tecnología sin supervisión humana, con un total de 42 menciones. La segunda opción más frecuente fue el posible impacto en la relación y comunicación con los clientes, con un total de 36 menciones. Por otro lado, la opción menos mencionada fue la preocupación por los derechos de autor en el uso de imágenes, con apenas 1 mención.

**Figura 5.**

*Pregunta 5. ¿Estaría usted dispuesto a utilizar inteligencia artificial en sus labores diarias?*



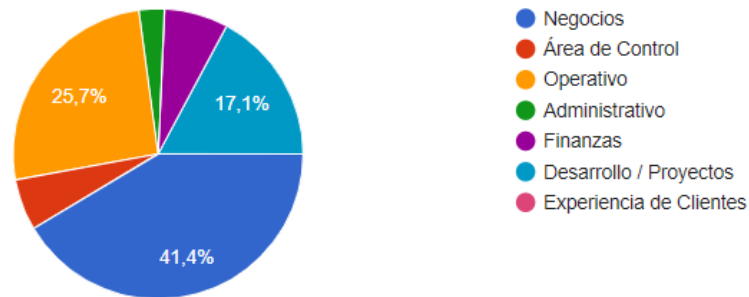
La mayoría de los encuestados expresaron su disposición para utilizar la inteligencia artificial en sus funciones diarias, representando un 87.1% del total de respuestas recibidas; lo que equivale a 61 de las 70 encuestas realizadas.

**Relación de los Perfiles Profesionales de los Empleados de Banco LAFISE de Acuerdo con su Postura Sobre la Utilización de la Inteligencia Artificial en sus Funciones Diarias.**

**Figura 6.**

*Pregunta 6. ¿En qué área del Banco LAFISE se desempeña?*

70 respuestas

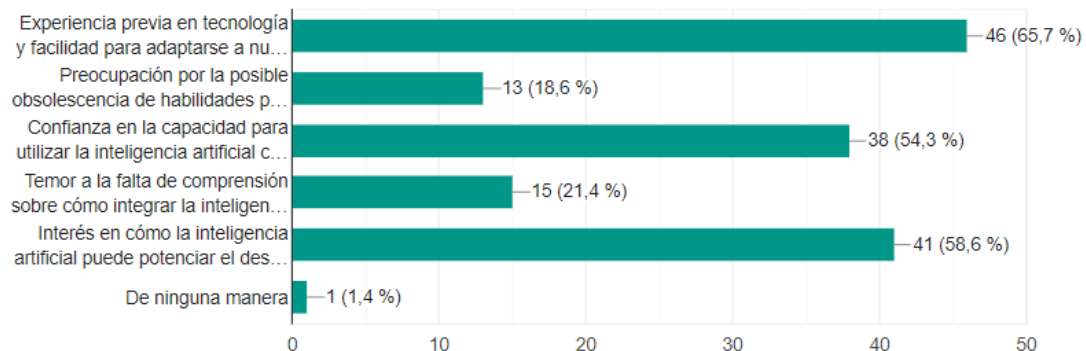


En relación con la Figura 6, la mayoría de los encuestados señalan que trabajan en el área de Negocios, con un 41.4%. El 25.7% se desempeña en áreas Operativas, y el 17.1% en el área de Desarrollo/Proyectos. En contraste, no hubo representación por parte del área de Experiencia de Clientes.

**Figura 7.**

*Pregunta 7. ¿Cómo cree que podría influir su perfil profesional en la disposición hacia la adopción de la inteligencia artificial en el trabajo? Puede marcar más de una opción.*

70 respuestas

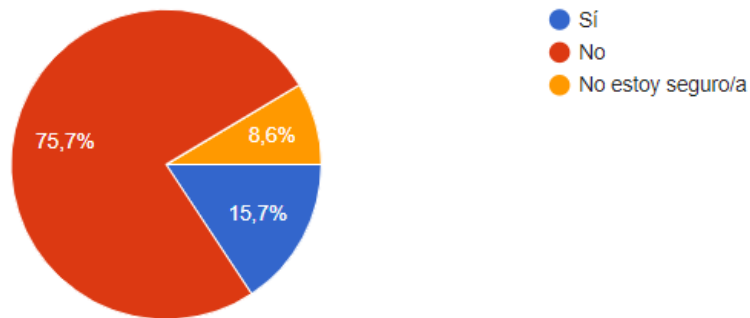


La opción más frecuentemente seleccionada en cuanto a cómo podría influir el perfil profesional en la disposición hacia la adopción de la inteligencia artificial en el trabajo, fue la experiencia previa en tecnología y la facilidad para adaptarse a nuevas herramientas, con un total de 46 menciones. En segundo lugar, con 41 menciones, se situó el interés en cómo la inteligencia artificial puede potenciar el desarrollo profesional y ofrecer nuevas oportunidades laborales. En contraste, la opción menos seleccionada, "de ninguna manera", apenas obtuvo 1 mención.

**Figura 8.**

*Pregunta 8. ¿Ha recibido capacitación previa sobre el uso de herramientas de inteligencia artificial en su función?*

70 respuestas



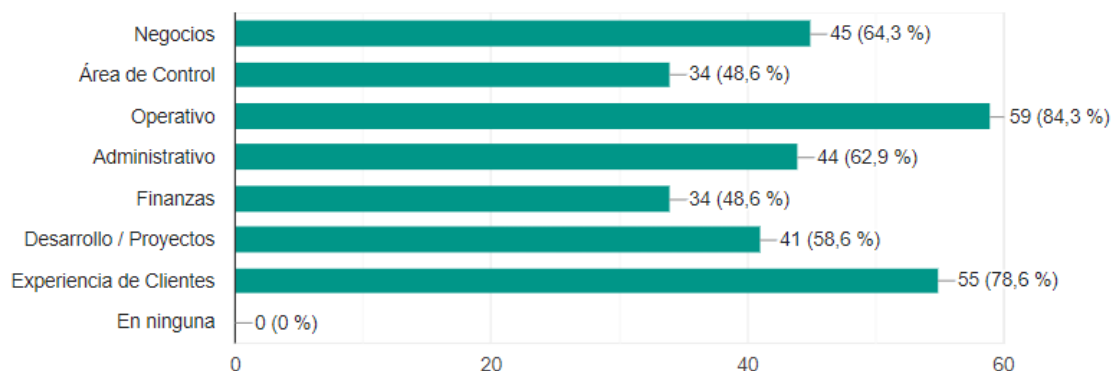
La Figura 8 muestra que el 75.7% de los encuestados no han recibido capacitación sobre el uso de herramientas de inteligencia artificial en sus funciones. Asimismo, el 15.7% indicó haber recibido esta capacitación, mientras que el 8.6% restante manifestó no estar seguros al respecto.

### **Valor Agregado que puede Generar la Inteligencia Artificial en Banco LAFISE.**

**Figura 9.**

*Pregunta 9. ¿En qué áreas específicas cree usted que la inteligencia artificial podría agregar valor en Banco LAFISE? Puede marcar más de una opción.*

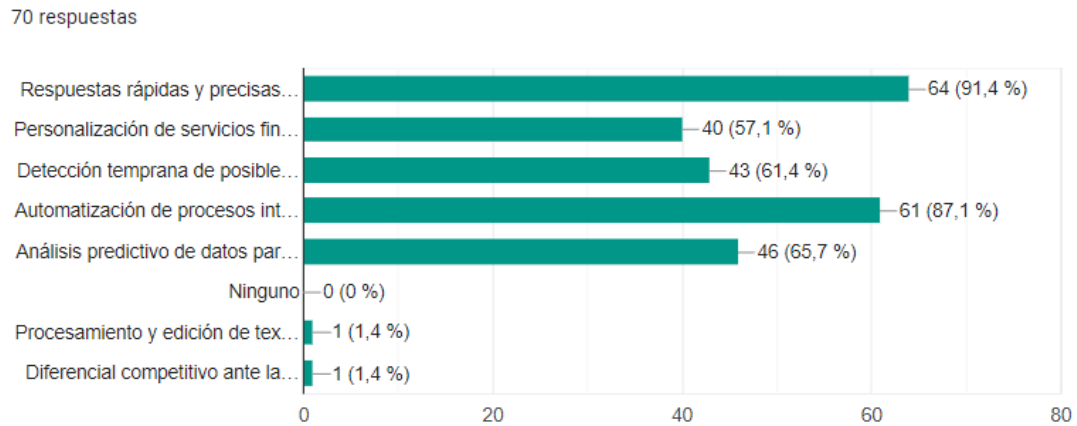
70 respuestas



En cuanto a las áreas específicas seleccionadas por los encuestados, en donde cree que podría agregar valor la inteligencia artificial, la más seleccionada fue el Área Operativo, con 59 menciones. Luego, con 55 menciones, le siguen el Área de Experiencia de Clientes, y la de Negocios, con 45 menciones. Por otro lado, las áreas menos seleccionadas fueron Control y Finanzas, ambas con 34 menciones. Es importante destacar que no hubo personas que seleccionaron la opción "en ninguna". Es decir, todos los encuestados creen que la inteligencia artificial puede agregar valor en al menos un área del Banco LAFISE.

**Figura 10.**

*Pregunta 10. Podría indicar cuáles son los principales beneficios que la inteligencia artificial puede aportar al Banco LAFISE, en términos de mejora de servicios y satisfacción del cliente. Puede marcar más de una opción.*

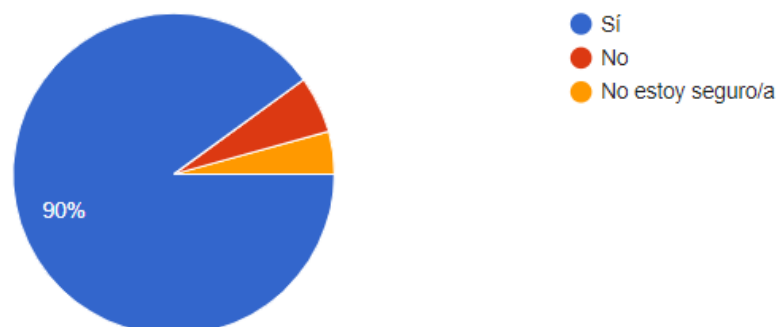


La Figura 10 resalta los principales beneficios que la inteligencia artificial podría brindar al Banco LAFISE, en términos de mejora de servicios y satisfacción del cliente. La mayoría de los encuestados indicaron que el principal beneficio, son las respuestas rápidas y precisas a las consultas de los clientes, con 64 menciones. En segundo lugar, la automatización de procesos internos permitiendo reducir los tiempos de espera fue seleccionada por 61 encuestados. Por otro lado, las opciones menos seleccionadas fueron el procesamiento y edición de texto, así como el diferencial competitivo, con solo una mención cada una.

**Figura 11.**

*Pregunta 11. ¿Considera que la implementación de la inteligencia artificial podría diferenciar a Banco LAFISE de sus competidores en el mercado?*

70 respuestas



El 90% de los encuestados considera que la implementación de la inteligencia artificial podría distinguir a Banco LAFISE de sus competidores. Por otro lado, el 5.7% opina que no tendría ese efecto diferenciador, mientras que el restante 4.3% indicó no estar seguros al respecto.

## Discusión.

El uso de la inteligencia artificial para optimizar las funciones diarias en Banco LAFISE se encuentra en el centro de la transformación digital que está ocurriendo en el sector financiero. La inteligencia artificial, como una tecnología emergente, tiene un impacto significativo en diversos aspectos de la sociedad, incluida la optimización de tareas.

Desde el ámbito académico hasta el profesional, se ha reconocido el valor de la inteligencia artificial en el desarrollo de tareas operativas. En este contexto, el presente estudio sobre el uso de la inteligencia artificial en Banco LAFISE, proporciona una oportunidad para comprender cómo esta tecnología está siendo reconocida y adoptada en un entorno financiero específico. Los resultados de esta investigación ofrecen información valiosa sobre los niveles de conocimiento, actitud y práctica de los empleados, en relación con la inteligencia artificial, lo que ayudará a Banco LAFISE a mejorar su implementación y aprovechar mejor esta tecnología en sus operaciones diarias.

En primer lugar, es importante destacar el alto nivel de familiaridad que los empleados de Banco LAFISE tienen con el concepto de inteligencia artificial, como se refleja en el hecho de que el 88.6% de los encuestados indicaron estar familiarizados con ella. Este resultado sugiere que hay, por lo menos, un nivel básico de conocimiento sobre la inteligencia artificial en la organización, lo cual es fundamental para su adopción y aplicación efectiva en el entorno laboral. Sin embargo, el hecho de que un pequeño porcentaje de encuestados (2.8%) declarara no estar familiarizado con dicho concepto, indica que todavía existe una necesidad de promover, capacitar y concientizar a los colaboradores del Banco LAFISE sobre el uso de esta tecnología.

En relación con el nivel de conocimiento sobre cómo la inteligencia artificial puede mejorar las funciones diarias, los resultados mostraron una variabilidad significativa. Mientras que algunos empleados tienen un conocimiento moderado o sólido sobre el tema (según lo ha indicado el 44.3% y 14.3%, respectivamente), otros tienen un conocimiento limitado o superficial (el 32.9%). Esto sugiere que hay una brecha en la comprensión de la inteligencia artificial y sus aplicaciones potenciales en el banco, lo que podría afectar la efectividad de una posible implementación. Por lo tanto, es importante que Banco LAFISE considere la implementación de programas de capacitación y educación para mejorar el conocimiento y la comprensión de la inteligencia artificial entre su personal.

Esto es especialmente importante debido a que el 91.4% de los empleados consideran que la inteligencia artificial puede ser beneficiosa para mejorar la eficiencia en el trabajo, por lo que es vital que desarrollen, al menos, un conocimiento sólido.

Por otro lado, a pesar de las preocupaciones expresadas por algunos empleados sobre el uso de la inteligencia artificial en el trabajo, como el riesgo de una dependencia excesiva de la tecnología sin supervisión humana (obtuvo 42 menciones) y el posible impacto en la relación con los clientes (seleccionada 36 veces). La mayoría de los encuestados (87.1%) mostró una disposición positiva hacia su utilización en las funciones diarias. Esto sugiere que hay un reconocimiento generalizado de los beneficios potenciales que la inteligencia artificial puede ofrecer al Banco LAFISE, en relación con mejora de la eficiencia y la calidad del servicio al

cliente. Sin embargo, es importante abordar estas preocupaciones de manera proactiva y garantizar que se tomen medidas para mitigar los riesgos asociados con el uso de la misma.

A pesar de lo anterior, y tal cual se acaba de mencionar, los principales beneficios identificados por los empleados, como respuestas rápidas y precisas a las consultas de los clientes (seleccionada por 64 encuestados) y la automatización de procesos internos (seleccionada por 61 encuestados), reflejan las áreas donde la inteligencia artificial puede generar el mayor valor para el banco. Estos resultados respaldan la idea de que la inteligencia artificial puede ser una herramienta poderosa para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción de los servicios al cliente, en Banco LAFISE.

En cuanto a las áreas específicas en las que los empleados creen que la inteligencia artificial podría agregar valor, los resultados muestran una diversidad de opiniones. Mientras que algunas áreas, como Operativo, Experiencia de Clientes y Negocios, fueron identificadas como las más destacadas (seleccionadas en 59, 55 y 45 oportunidades respectivamente), otras, como Control y Finanzas, recibieron menos atención (cada una con 34 menciones). Esto sugiere que hay una percepción diferenciada sobre dónde y cómo la inteligencia artificial puede ser más efectiva en el banco. Por lo tanto, es importante realizar un análisis más detallado para identificar las áreas específicas donde la inteligencia artificial puede tener el mayor impacto y concentrar los posibles esfuerzos de implementación en esas áreas prioritarias.

En resumen, la mayoría de los empleados del banco están familiarizados con el concepto de inteligencia artificial y expresan una disposición positiva hacia la utilización de la IA en el trabajo. Además, se identificaron áreas específicas, como Operativo, Experiencia de Clientes y Negocios, donde los empleados creen que la inteligencia artificial puede agregar valor. Incluso, se destacaron una serie de beneficios potenciales, como respuestas rápidas y precisas a las consultas de los clientes y la automatización de procesos internos, que respaldan la idea de que la inteligencia artificial puede mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en Banco LAFISE. Por lo tanto, con base en estos hallazgos, se puede concluir que la inteligencia artificial tiene el potencial de generar valor en las funciones diarias de Banco LAFISE, permitiendo confirmar la hipótesis planteada.

Sin embargo, para aprovechar al máximo el potencial de la IA, es necesario abordar los desafíos identificados, como la brecha en el conocimiento y la comprensión de la inteligencia artificial, así como las preocupaciones sobre su uso. Para ello, es importante que el banco considere la implementación de estrategias de capacitación y educación, e, incluso, concentrar el enfoque en las áreas donde la inteligencia artificial puede tener el mayor impacto para garantizar una implementación exitosa y efectiva de esta tecnología en la organización. Además, se sugiere que se realicen estudios posteriores para profundizar en estos aspectos y evaluar el impacto de la inteligencia artificial en el banco, a largo plazo.



## **Conclusiones.**

La implementación estratégica de la inteligencia artificial puede contribuir significativamente a la optimización de las operaciones diarias del banco, lo que podría conducir a una mejora general en el rendimiento y la competitividad de la organización en el mercado financiero. A continuación, se presentan las conclusiones de cada objetivo específico planteado.

### ***Nivel de Conciencia y Percepción de los Empleados de Banco LAFISE Sobre las Capacidades y Beneficios de la Inteligencia Artificial en sus Funciones Laborales.***

Existe un nivel significativo de conciencia y percepción hacia la inteligencia artificial en la organización. La mayoría de los empleados están familiarizados con el concepto de inteligencia artificial y reconocen sus beneficios potenciales, especialmente, en términos de mejora de la eficiencia en el trabajo y la optimización de los procesos. Estos hallazgos sugieren que el Banco LAFISE está bien posicionado para aprovechar los beneficios de la inteligencia artificial en sus operaciones diarias, siempre y cuando, se implementen medidas adecuadas para abordar las preocupaciones y desafíos identificados durante la investigación.

### ***Disposición de los Empleados de Banco LAFISE Ante el uso de la Inteligencia Artificial Como Instrumento de Agilización de Procesos.***

De igual manera, se identifica un claro interés y disposición del personal hacia la adopción de esta tecnología. Los resultados indicaron que la mayoría de los empleados están dispuestos a utilizar la inteligencia artificial en sus funciones diarias; esto significa un reconocimiento generalizado de su potencial para mejorar la eficiencia y la productividad en el trabajo. Por lo tanto, la disposición de los empleados hacia el uso de la inteligencia artificial como herramienta para agilizar procesos representa una oportunidad insoslayable para mejorar la eficiencia operativa y la competitividad del banco en el mercado financiero.

### ***Relación de los Perfiles Profesionales de los Empleados de Banco LAFISE de Acuerdo con su Postura Sobre la Utilización de la Inteligencia Artificial en las Funciones Diarias.***

Los empleados con experiencia previa en tecnología y una mayor facilidad para adaptarse a nuevas herramientas, muestran una actitud más positiva hacia la adopción de la inteligencia artificial. Además, aquellos que muestran interés en saber cómo la IA puede potenciar su desarrollo profesional, también, tienen apertura y disposición más favorable hacia el uso de esta herramienta en el trabajo. Es importante analizar detenidamente cada perfil profesional evaluado, con la finalidad de brindar un detalle más preciso sobre la correlación existente.

### ***Valor Agregado que Puede Generar la Inteligencia Artificial en Banco LAFISE.***

La implementación de la inteligencia artificial puede mejorar la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la competitividad en el mercado financiero. Los empleados muestran una disposición positiva hacia el uso de la inteligencia artificial en sus

funciones diarias, lo que sugiere un reconocimiento generalizado de sus capacidades y beneficios. Además, se identificaron áreas específicas, como Operativo, Experiencia de Clientes y Negocios, donde los colaboradores creen que la inteligencia artificial puede agregar valor. Esta conclusión resalta la importancia de aprovechar el potencial de la inteligencia artificial para optimizar los procesos internos, mejorar la atención al cliente y mantener la relevancia en un entorno competitivo.

## **Recomendaciones.**

### ***Nivel de Conciencia y Percepción de los Empleados de Banco LAFISE Sobre las Capacidades y Beneficios de la Inteligencia Artificial en sus Funciones Laborales.***

Se recomienda implementar un programa integral de capacitación y sensibilización. Este programa debería abordar, tanto aspectos teóricos como prácticos de la inteligencia artificial, proporcionando a los empleados una comprensión sólida de cómo esta tecnología puede mejorar sus tareas diarias y contribuir al éxito de la organización. Además, se sugiere establecer canales de comunicación interna efectivos para mantener a los empleados informados sobre los avances y aplicaciones de la inteligencia artificial en Banco LAFISE. Esta comunicación regular ayudará a mantenerlos actualizados y motivados para adoptar nuevas tecnologías.

Además, es fundamental que Banco LAFISE fomente una cultura organizacional que promueva la innovación y el aprendizaje continuo en torno a la inteligencia artificial. Reconocer y recompensar a los empleados que demuestren interés y proactividad en la adopción de esta tecnología puede contribuir significativamente a la creación de una cultura de innovación en toda la organización. Además, se debe realizar una evaluación de las necesidades de capacitación de los empleados para identificar áreas específicas donde se requiera mayor atención.

Una vez identificadas estas necesidades, Banco LAFISE puede diseñar programas de capacitación personalizados y adaptados a las necesidades individuales de los empleados. Estos programas deben ser prácticos y estar orientados hacia la aplicación real de la inteligencia artificial en las funciones laborales de cada empleado. Además, se debe establecer un sistema de monitoreo y retroalimentación para evaluar el progreso de los empleados en la comprensión y aplicación de la inteligencia artificial. La retroalimentación regular permitirá identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento, asegurando una adopción más efectiva y exitosa de la inteligencia artificial en Banco LAFISE.

### ***Disposición de los Empleados de Banco LAFISE Ante el uso de la Inteligencia Artificial Como Instrumento de Agilización de Procesos.***

Se recomienda realizar sesiones informativas y talleres prácticos para educar a los empleados sobre los beneficios específicos que la inteligencia artificial puede aportar a la agilización de procesos en la organización. Estas sesiones deben destacar cómo la automatización de tareas rutinarias puede liberar tiempo y recursos para actividades más estratégicas y de mayor valor añadido.

Es importante, también, proporcionar un entorno de trabajo que facilite la colaboración y el aprendizaje entre los empleados. Banco LAFISE puede promover la creación de equipos multidisciplinarios que incluyan, tanto a expertos en inteligencia artificial como a empleados con experiencia en las áreas operativas relevantes. Estos equipos pueden trabajar juntos para identificar oportunidades específicas de aplicación de la inteligencia artificial y desarrollar soluciones personalizadas que aborden las necesidades únicas de la organización.

***Relación de los Perfiles Profesionales de los Empleados de Banco LAFISE de Acuerdo con su Postura Sobre la Utilización de la Inteligencia Artificial en sus Funciones Diarias.***

Se recomienda establecer un proceso de mentoría y tutoría donde los empleados con experiencia en inteligencia artificial, puedan guiar y apoyar a aquellos que necesitan familiarizarse con esta tecnología. Esto no solo facilitará la adopción de la inteligencia artificial en la organización, sino que, también, promoverá un ambiente de aprendizaje continuo y colaboración entre los empleados.

De igual manera, Banco LAFISE debe asegurarse de proporcionar los recursos y el apoyo necesarios, como la capacitación periódica de sus colaboradores para que confíen en sus competencias al utilizar la inteligencia artificial en las funciones diarias. Esto incluye acceso a herramientas y plataformas adecuadas, con oportunidades de formación continua para mantenerse al día en los avances de esta tecnología.

***Valor Agregado que Puede Generar la Inteligencia Artificial en Banco LAFISE.***

Se recomienda realizar un análisis exhaustivo de los procesos internos y externos de Banco LAFISE para identificar áreas donde la inteligencia artificial pueda ofrecer mejoras significativas. Además, es importante establecer una estrategia clara y coherente para implementar la inteligencia artificial en la organización.

Además, se debe establecer alianzas estratégicas con proveedores y socios tecnológicos que puedan proporcionar experiencia y conocimientos especializados en el campo de la inteligencia artificial. Estas asociaciones pueden facilitar el acceso a herramientas y soluciones innovadoras, así como proporcionar orientación y asesoramiento experto, durante el proceso de implementación.

## Referencias.

- Adiguzel, Z., Aslan, B., Cakir, F.S. (30 de marzo de 2023). Examination of the Strategic Vision of Banks in Digitalization and the Effects of Innovation on Performance and Artificial Intelligence Perception. *EBSCOhost*, 25(4), 4-5. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=c300d408-ccb7-43d7-bfcf-4e858f2ecf15%40redis>
- Banker, R., Chen, P.Y., Liu, F.C., Ou, C.S. (2009). Business value of it in commercial banks. *ICIS 2009 Proceedings*, 76, 1-10. <https://aisel.aisnet.org/icis2009/76>
- Barrios, I. (2023). Inteligencia artificial y redacción científica: aspectos éticos en el uso de las nuevas tecnologías. Universidad Nacional de Asunción. *Medicina clínica y social*, 7(2), 46-47. [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-22812023000200046](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-22812023000200046)
- Buenrostro, L. (14 de junio de 2022). *Digitalización de servicios financieros: el reto para los bancos*. *El Economista*. <https://www.economista.com.mx/opinion/Digitalizacion-de-servicios-financieros-el-reto-para-los-bancos-20220614-0026.html>
- Fernández, E. (4 de febrero de 2021). *Los antecedentes de la inteligencia artificial*. Tokio School. <https://www.tokioschool.com/noticias/antecedentes-inteligencia-artificial/>
- García, A. (2013). *Inteligencia Artificial en las empresas*. Spack. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/artificial2002-1.pdf>
- Giraldi, E. (2019). *Digitalización, política e inteligencia artificial*. Nueva Sociedad. <https://nuso.org/articulo/digitalizacion-politica-e-inteligencia-artificial/>
- Henao, C. (19 de febrero de 2023). *La digitalización bancaria: el reto para mejorar la experiencia del usuario*. Incentro. <https://www.incentro.com/es-ES/blog/incetro-lowcode-la-digitalizacion-bancaria-el-reto-para-mejorar-la-experiencia-del-usuario>
- Hernández, R., Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Holzinger, A., Searle, G., Nischelwitzer, A. (2007). On some aspects of improving mobile applications for the elderly. *International Conference on Universal Access in Human-Computer Interaction*, 923-932. Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-540-73279-2\\_103](https://doi.org/10.1007/978-3-540-73279-2_103)
- Kearns, J. (2023). *Las repercusiones de la inteligencia artificial en las finanzas*. Fondo Monetario Internacional. <https://www.imf.org/es/Publications/fandd/issues/2023/12/AI-reverberations-across-finance-Kearns>

- Kraus, S., Palmer, C., Kailer, N., Kallinger, F.L., Spitzer, J. (2018). Digital entrepreneurship: a research agenda on new business models for the twenty-first century. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 25(2), 353-375. <https://doi.org/10.1108/IJEER-06-2018-0425>
- López, R. (2024). *El futuro de la IA: hacia inteligencias artificiales realmente inteligentes*. OpenMind BBVA. <https://www.bbvaopenmind.com/articulos/el-futuro-de-la-ia-hacia-inteligencias-artificiales-realmente-inteligentes/>
- Ortega, C. (2020). *¿Qué es un cuestionario?* QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-cuestionario/>
- Ortega, C. (2021). *¿Qué es el muestreo por conveniencia?* QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/>
- Rai, A., Pavlou, P.A., Im, G., Du, S. (2012). Interfirm it capability profiles and communications for cocreating relational value: Evidence from the logistics industry. *MIS quarterly*, 36(1), 233-262. <https://dl.acm.org/doi/10.5555/2208955.2208970>
- Rouhiainen, L. (2018). *Inteligencia artificial 101 cosas que debes saber hoy sobre nuestro futuro*. Editorial Planeta. [https://planetadelibrosec0.cdnstatics.com/libros\\_contenido\\_extra/40/39308\\_Inteligencia\\_artificial.pdf](https://planetadelibrosec0.cdnstatics.com/libros_contenido_extra/40/39308_Inteligencia_artificial.pdf)
- Sánchez, A. (9 de agosto de 2022). *Ventajas de la inteligencia artificial en la banca*. Pragma. <https://www.pragma.co/es/blog/ventajas-de-la-inteligencia-artificial-en-la-banca>
- Tenés, E. (2023). *Impacto de la Inteligencia Artificial en las Empresas*. Universidad Politécnica de Madrid. [https://oa.upm.es/75532/1/TFG\\_EDUARDO\\_TENES\\_TRILLO\\_2.pdf](https://oa.upm.es/75532/1/TFG_EDUARDO_TENES_TRILLO_2.pdf)
- Villarreal, F.L., Flor, G.A. (29 de junio de 2023). Inteligencia Artificial: El reto Contemporáneo de la Gestión Empresarial. Universidad Hemisferios. *Revista ComHumanitas*, 14(1), 96-97. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=64bb76da-467a-4b4f-b56f-cbf9db16c3d9%40redis>

## **Anexos.**

### **Anexo 1. Cuestionario aplicado.**

#### **Introducción.**

Mi nombre es Fernando Rawson Acuña, estudiante de la Maestría en Gerencia de Proyectos. La siguiente encuesta tiene como objetivo recolectar información necesaria para elaborar el Proyecto de Integración. El enfoque del mismo es meramente académico.

#### **Propósito:**

Evaluar el impacto de la implementación de soluciones de inteligencia artificial en las funciones laborales de Banco LAFISE Costa Rica.

#### **Uso.**

La información facilitada será utilizada sólo para propósitos y fines académicos. La misma sirve para evaluar la hipótesis sobre la ayuda que proporciona la inteligencia artificial en la optimización de las tareas de Banco LAFISE Costa Rica.

**Duración:** De 10 a 15 minutos, aproximadamente.

#### **Agradecimiento.**

¡Muchas gracias por su participación en la encuesta!

#### **Preguntas.**

**Objetivo Específico 1: Determinar el nivel de conciencia y percepción de los empleados de Banco LAFISE sobre las capacidades y beneficios de la inteligencia artificial en sus funciones laborales.**

Considerando que la inteligencia artificial es la capacidad de las máquinas para simular el razonamiento humano, procesar datos y aprender de ellos para tomar decisiones autónomas y realizar tareas específicas: ¿Usted se siente familiarizado con el concepto de inteligencia artificial?

Sí ( )      No ( )      No estoy seguro/a ( )

¿Qué entendimiento tiene sobre inteligencia artificial y cómo esta herramienta puede mejorar las funciones diarias en el banco?

- ( ) Sin conocimiento previo.
- ( ) Conocimiento limitado o superficial.
- ( ) Conocimiento moderado con comprensión de conceptos fundamentales.
- ( ) Conocimiento sólido y capacidad para aplicar conceptos en situaciones prácticas.
- ( ) Profundo conocimiento y experiencia amplia en el tema.

¿Considera que la inteligencia artificial puede ser beneficiosa para mejorar la eficiencia en su trabajo?

Sí ( )            No ( )            No estoy seguro/a ( )

**Objetivo Específico 2: Identificar la disposición de los empleados de Banco LAFISE ante el uso de la inteligencia artificial como instrumento de agilización de procesos.**

¿Qué preocupaciones o reservas tendría sobre el uso de la inteligencia artificial en su trabajo? *Puede marcar más de una opción.*

- ( ) Pérdida de empleo debido a la automatización.
- ( ) Falta de transparencia en los procesos de toma de decisiones de la inteligencia artificial.
- ( ) Riesgo de dependencia excesiva de la tecnología sin supervisión humana.
- ( ) Posible impacto en la relación y comunicación con los clientes.
- ( ) Temor por falta de control sobre el funcionamiento y resultados de la inteligencia artificial.
- ( ) Ninguna.
- ( ) Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

¿Estaría usted dispuesto a utilizar inteligencia artificial en sus labores diarias?

Sí ( )            No ( )            No estoy seguro/a ( )

**Objetivo Específico 3: Relacionar los perfiles profesionales de los empleados de Banco LAFISE de acuerdo con su postura sobre la utilización de la inteligencia artificial en las funciones diarias.**

¿En qué área se desempeña en Banco LAFISE?

- ( ) Negocios.
- ( ) Área de Control.
- ( ) Operativo.
- ( ) Administrativo.
- ( ) Finanzas.
- ( ) Desarrollo / Proyectos.
- ( ) Experiencia de Clientes.

¿Cómo podría influir su perfil profesional en su disposición hacia la adopción de la inteligencia artificial en el trabajo? *Puede marcar más de una opción.*

- ( ) Experiencia previa en tecnología y facilidad para adaptarse a nuevas herramientas.
- ( ) Preocupación por la posible obsolescencia de habilidades profesionales tradicionales.
- ( ) Confianza en la capacidad para utilizar la inteligencia artificial como una herramienta complementaria para mejorar la eficiencia laboral.
- ( ) Temor por falta de comprensión sobre cómo integrar la inteligencia artificial en las tareas diarias.
- ( ) Interés en cómo la inteligencia artificial puede potenciar el desarrollo profesional y ofrecer nuevas oportunidades laborales.

- De ninguna manera.  
 Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

¿Ha recibido capacitación previa sobre el uso de herramientas de inteligencia artificial en su función?

Sí (  )      No (  )      No estoy seguro/a (  )

**Objetivo Específico 4: Determinar el valor agregado que puede generar la inteligencia artificial en Banco LAFISE.**

¿En qué áreas específicas cree usted que la inteligencia artificial podría agregar valor en Banco LAFISE? *Puede marcar más de una opción.*

- Negocios.  
 Área de Control.  
 Operativo.  
 Administrativo.  
 Finanzas.  
 Desarrollo / Proyectos.  
 Experiencia de Clientes.  
 En ninguna.

Podría indicar los principales beneficios que la inteligencia artificial puede aportar al banco en términos de mejora de servicios y satisfacción del cliente. *Puede marcar más de una opción.*

- Respuestas rápidas y precisas a las consultas de los clientes, mejorando la experiencia de atención al cliente.  
 Personalización de servicios financieros según las necesidades individuales de cada cliente, aumentando la satisfacción y lealtad del cliente.  
 Detección temprana de posibles fraudes o actividades sospechosas, protegiendo los activos y la seguridad de los clientes.  
 Automatización de procesos internos, reduciendo los tiempos de espera y optimizando la eficiencia operativa del banco.  
 Análisis predictivo de datos para identificar tendencias y patrones de comportamiento de los clientes, permitiendo al banco anticiparse a las necesidades y ofrecer recomendaciones proactivas.  
 Ninguno.  
 Otro. Especifique: \_\_\_\_\_

¿Considera que la implementación de la inteligencia artificial podría diferenciar a Banco LAFISE de sus competidores en el mercado?

Sí (  )      No (  )      No estoy seguro/a (  )