

Randy Alexander Valverde Valverde¹, Janio Jadán-Guerrero^{(Revisor)2}

¹ Maestría en Gestión del Cambio Digital, Universidad Galileo, Ciudad de Guatemala, Guatemala,
randy.valverdevalverde@galileo.edu

² Centro de Investigación en Ciencias Huumanas y de la Educación (CICHE). Universidad
Tecnológica Indoamérica, Quito, Ecuador
janiojadan@uti.edu.ec

Resumen

Este artículo analiza el papel de la inteligencia artificial generativa particularmente herramientas como ChatGPT, Copilot y Gemini en la transformación de la gestión del conocimiento y la toma de decisiones en organizaciones centroamericanas, con un enfoque específico en Costa Rica. A partir de encuestas aplicadas a 133 profesionales de diversos sectores y entrevistas con especialistas, se evidencia una adopción creciente de IA entre 2022 y 2025, con mayor presencia en ámbitos educativos y gubernamentales. La IA permite acelerar la creación de contenido, sistematizar información, mejorar la comunicación institucional y fortalecer la memoria organizacional. No obstante, estos avances están acompañados de desafíos éticos relacionados con sesgos, protección de datos, transparencia y la necesidad de supervisión humana.

El análisis destaca que la IA no sustituye el razonamiento humano, sino que amplifica la capacidad de análisis, creatividad y criterio profesional, siempre que opere bajo marcos de gobernanza de datos sólidos como DAMA-DMBOK2 e ISO 30401. La investigación resalta la urgencia de contar con políticas claras, alfabetización digital y voluntad política para garantizar una adopción sostenible y responsable. En conclusión, la IA generativa constituye un habilitador estratégico del nuevo paradigma organizacional, pero su valor depende de una integración ética, transparente y centrada en las personas.

Palabras clave:

Inteligencia artificial, IA generativa, gestión del conocimiento, ética de la IA, gobernanza de datos, toma de decisiones, transformación digital, Costa Rica, transparencia algorítmica, supervisión humana

Abstract

This article examines how generative artificial intelligence (AI) particularly tools such as ChatGPT, Copilot, and Gemini is reshaping knowledge management and decision-making processes within organizations in Central America, with a specific focus on Costa Rica. Drawing on surveys administered to 133 professionals from diverse sectors and a series of expert interviews published as podcasts, the study identifies a significant increase in AI adoption between 2022 and 2025. Generative AI is being used to streamline content creation, systematize institutional information,

enhance communication workflows, and strengthen organizational memory. However, these advancements also raise critical ethical challenges related to data protection, algorithmic bias, transparency, and the need for consistent human oversight.

The findings indicate that AI does not replace human reasoning; instead, it amplifies analytical capacity, creativity, and institutional knowledge when embedded within solid governance frameworks such as DAMA-DMBOK2 and ISO 30401. The study also highlights the importance of political will, clear regulations, and digital literacy to ensure responsible and sustainable AI adoption. Ultimately, generative AI emerges as a strategic enabler of organizational value, but its impact depends on ethical integration, transparency, and a human-centered approach.

Keywords

Artificial intelligence, generative AI, knowledge management, AI ethics, data governance, decision-making, digital transformation, Costa Rica, algorithmic transparency, human oversight

Puntos claves:

1. La IA generativa como motor del conocimiento organizacional

Las herramientas de IA generativa tienen la capacidad de sintetizar información, producir contenido, identificar patrones y acelerar procesos de análisis que antes requerían horas de trabajo humano. En el contexto centroamericano, la adopción de estas tecnologías está facilitando la creación de informes, resúmenes ejecutivos, visualizaciones, documentación técnica y toma de decisiones basadas en datos.

2. Ética de la IA: el eje regulatorio de esta transformación

El despliegue de IA generativa no está exento de implicaciones éticas. Boddington (2023) advierte que los sistemas “aparentemente inteligentes” pueden generar riesgos como sesgos, alucinaciones, descontextualización o uso indebido de información sensible. Estos riesgos hacen necesario que cualquier uso organizacional de IA respete principios de justicia, no discriminación, transparencia y supervisión humana.

3. Gobernanza del conocimiento y datos: un marco indispensable

Para que la IA genere valor real, las organizaciones requieren sistemas sólidos de gobernanza del conocimiento. La norma ISO 30401:2018 resalta que el conocimiento debe gestionarse estratégicamente para generar resultados de alto valor, mientras que DAMA-DMBOK2 (2021) enfatiza la necesidad de:

- Calidad y veracidad de los datos.
- Metadatos y trazabilidad.
- Seguridad y privacidad en todo el ciclo de vida de la información.
- Gestión de riesgos y controles.

4. El nuevo paradigma del valor organizacional

La evidencia empírica recopilada en Costa Rica entre 2022 y 2025 confirma que la inteligencia artificial ha dejado de ser un recurso opcional para convertirse en un elemento estructural del ecosistema digital contemporáneo y así se ve en los data sets de información donde herramientas como ChatGPT, Copilot entre otras son las más utilizadas. Su integración ya no representa una mejora incremental, sino una condición necesaria para sostener procesos de innovación, análisis y gestión del conocimiento en organizaciones públicas y privadas.

5. Conclusiones

La inteligencia artificial generativa constituye una oportunidad transformadora para fortalecer la gestión del conocimiento y mejorar la toma de decisiones en las organizaciones centroamericanas. Su capacidad para sintetizar información, automatizar tareas de análisis, organizar conocimiento institucional y apoyar la creación de contenido convierte a herramientas como ChatGPT, Copilot y Gemini en aliados estratégicos para un entorno profesional cada vez más complejo y demandante. Sin embargo, este potencial solo puede materializarse plenamente cuando su implementación se realiza bajo marcos éticos sólidos, con prácticas de transparencia, protección de datos y supervisión humana constante. La ética, más que un complemento, es el cimiento que permite que la IA agregue valor sin comprometer derechos, justicia o la integridad del conocimiento.

Asimismo, los resultados del estudio confirman que la IA no es un sustituto del pensamiento humano, sino un amplificador del criterio, la creatividad y la experiencia acumulada en cada organización. Los modelos generativos pueden acelerar procesos y ampliar las capacidades cognitivas de los equipos, pero dependen de la interpretación, el juicio crítico y la responsabilidad de las personas que los utilizan. Adoptar IA generativa con visión estratégica implica reconocer que su fuerza radica en potenciar el razonamiento humano, no en competir con él. El futuro digital de la región exige precisamente esa combinación: tecnología avanzada guiada por un profundo compromiso con el valor humano, la formación continua y el pensamiento reflexivo.

Finalmente, es crucial recordar que, aun cuando la IA puede analizar grandes volúmenes de información, interpretar normas o proponer alternativas, la responsabilidad en la toma de decisiones debe permanecer siempre en manos de las personas. Tal como señala la UNESCO y la literatura especializada en ética de la IA, este principio resulta especialmente relevante en procesos públicos con impacto social, entornos educativos donde se forma criterio, evaluaciones técnicas reguladas y escenarios de gestión del cambio organizacional. La pregunta crítica no es “¿qué dice la IA?”, sino “¿es esta recomendación coherente, responsable y contextual para mi organización?”. Mantener esta perspectiva asegura que la IA sea una herramienta para enriquecer la deliberación humana y no un sustituto acrítico de ella.

En síntesis, la IA generativa puede fortalecer profundamente la gestión del conocimiento y la calidad de las decisiones institucionales, siempre que se adopte con responsabilidad, transparencia y un enfoque centrado en el ser humano. Este equilibrio entre tecnología y ética es el nuevo paradigma para construir organizaciones más inteligentes, resilientes y sostenibles en Centroamérica.