

Impacto de la Inteligencia Artificial en la eficiencia de los procesos administrativos

Impact of Artificial Intelligence on the Efficiency of Administrative Processes

Arturo González Torres [0000-0002-3337-7600]

Instituto Tecnológico de Milpa Alta, Ciudad de México, México.

arturo.gt@milpaalta.tecnm.mx

CITA EN APA:

González Torres, A. (2026). Impacto de la Inteligencia Artificial en la eficiencia de los procesos administrativos. *Tesla Revista Científica*. Recuperado 3 de septiembre de 2026.

<https://tesla.puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/tesla/article/view/717>

Recibido: 2026-08-05

Aceptado: 2026-08-07

Publicado: 2026-08-13

TESLA

Revista Científica

ISSN: 2953-4275



Los contenidos de este artículo están bajo una licencia de Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Los autores conservan los derechos morales y patrimoniales de sus obras.

The contents of this article are under a Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license. The authors retain the moral and patrimonial rights of their works.

Resumen: La inteligencia artificial se ha consolidado como una herramienta estratégica para transformar los procesos administrativos y fortalecer la eficiencia organizacional en contextos públicos y privados. El objetivo del presente estudio fue analizar el impacto de la inteligencia artificial en la eficiencia de los procesos administrativos, considerando su influencia en la automatización de tareas, la optimización del tiempo, la productividad, la calidad de los procesos y la toma de decisiones. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, de tipo documental y con diseño descriptivo-analítico, mediante la revisión de literatura científica reciente publicada principalmente entre 2021 y 2026. Los resultados evidencian que la incorporación de herramientas de inteligencia artificial puede reducir cargas operativas, agilizar procedimientos, disminuir tiempos de ejecución, mejorar el procesamiento de grandes volúmenes de información y fortalecer la capacidad de respuesta de las organizaciones. Asimismo, se identificó que la IA facilita la generación de reportes, la clasificación de documentos, la atención de consultas y el apoyo al análisis administrativo. Sin embargo, sus beneficios no dependen únicamente de la disponibilidad tecnológica, sino también de factores como la calidad de los datos, las competencias digitales del personal, la capacidad de adaptación institucional, el rediseño de procesos y la supervisión humana. Se concluye que la inteligencia artificial puede generar mejoras significativas en la eficiencia administrativa cuando se integra de manera estratégica, responsable y complementaria con las capacidades humanas, favoreciendo la innovación, la mejora continua y la generación sostenible de valor organizacional.

Palabras Clave: Inteligencia artificial, eficiencia administrativa, automatización, productividad organizacional, toma de decisiones

Abstract: Artificial intelligence has become a strategic tool for transforming administrative processes and improving organizational efficiency. This study aimed to analyze the impact of artificial intelligence on the efficiency of administrative processes, considering its influence on task automation, time optimization, productivity, and decision-making. The research followed a qualitative approach, using a documentary methodology and a descriptive-analytical design based on a review of recent scientific literature published mainly between 2021 and 2026. The results show that the incorporation of artificial intelligence can reduce operational workloads, streamline procedures, improve information-processing capacity, and strengthen administrative performance. However, these benefits depend on factors such as data quality, employees' digital competencies, process redesign, and human supervision. It is concluded that artificial intelligence does not generate efficiency automatically; rather, its impact is conditioned by the strategic integration of technology, people, data, and processes, with a focus on continuous improvement and the generation of organizational value.

Keywords: artificial intelligence, administrative efficiency, automation, organizational productivity, decision-making.

1 INTRODUCCIÓN

La inteligencia artificial (IA) se ha convertido en uno de los principales motores de transformación de las organizaciones contemporáneas. Su incorporación ya no se limita al procesamiento avanzado de información o al desarrollo de sistemas tecnológicos especializados, sino que alcanza actividades administrativas vinculadas con la gestión documental, atención al usuario, elaboración de informes, análisis de datos, planificación, control, toma de decisiones y automatización de tareas repetitivas. En este escenario, las organizaciones públicas y privadas comienzan a replantear la forma en que estructuran sus procesos y distribuyen el trabajo entre las personas y los sistemas inteligentes.

Este cambio resulta especialmente importante en los procesos administrativos, donde una proporción significativa de las actividades depende del manejo continuo de información, cumplimiento de procedimientos, generación de documentos y coordinación entre diferentes áreas. La automatización basada en IA puede contribuir a reducir actividades rutinarias, disminuir tiempos de respuesta y proporcionar información útil para la toma de decisiones. Parycek et al. (2024) sostienen que la incorporación de inteligencia artificial en los procedimientos administrativos puede transformar de manera sustancial tanto la forma en que se desarrollan los procesos como las estructuras organizativas que los sustentan. No obstante, también advierten que su implementación depende de aspectos como la disponibilidad, calidad y representatividad de los datos utilizados por los sistemas inteligentes.

La eficiencia administrativa puede comprenderse como la capacidad de una organización para alcanzar determinados resultados mediante el uso adecuado de recursos, tiempo, información y talento humano. Desde esta perspectiva, la IA adquiere importancia porque permite realizar algunas actividades en menor tiempo y apoyar otras que requieren análisis o interpretación de grandes cantidades de información. Sin embargo, su valor no se encuentra exclusivamente en sustituir tareas manuales, sino en complementar las capacidades humanas y reorganizar la forma en que se desarrollan los procesos.

La evidencia empírica reciente ofrece resultados relevantes sobre esta relación. Noy y Zhang (2023), en un experimento con profesionales que realizaban tareas de escritura propias del entorno laboral, encontraron que el uso de inteligencia artificial generativa redujo aproximadamente un 40 % el tiempo requerido para completar las actividades y aumentó un 18 % la calidad de los resultados. Los autores evidencian que las herramientas generativas pueden generar mejoras importantes cuando se incorporan a actividades profesionales basadas en conocimiento.

Estos resultados resultan particularmente relevantes para el trabajo administrativo, caracterizado por actividades como elaboración de comunicaciones, generación de reportes, síntesis de información, procesamiento de solicitudes y preparación de documentos. La reducción del tiempo necesario para

desarrollar estas tareas puede traducirse en una mayor capacidad operativa, siempre que la tecnología sea utilizada bajo criterios de supervisión, calidad y responsabilidad.

En esta misma línea, Brynjolfsson et al. (2025) estudiaron la implementación de un asistente conversacional basado en IA generativa en una muestra de 5.172 trabajadores dedicados a servicios de atención al cliente. Los resultados mostraron un incremento promedio del 15 % en la productividad, medido a partir del número de problemas resueltos por hora. Además, los beneficios fueron mayores entre los trabajadores con menor experiencia, lo que sugiere que la IA puede facilitar el acceso al conocimiento organizacional acumulado y disminuir algunas diferencias de desempeño entre los trabajadores.

La influencia de estas tecnologías también puede observarse desde una perspectiva organizacional más amplia. Mikalef et al. (2023) analizaron datos correspondientes a 168 organizaciones públicas municipales de Noruega, Alemania y Finlandia. Los autores determinaron que las capacidades relacionadas con inteligencia artificial favorecen la automatización de procesos y la generación de conocimiento cognitivo, y que ambas dimensiones presentan efectos positivos sobre el desempeño organizacional. Sus resultados permiten comprender que no basta con disponer de herramientas de IA; las organizaciones necesitan desarrollar capacidades internas que permitan incorporarlas de manera coherente dentro de sus actividades y procesos.

Por esta razón, hablar de inteligencia artificial aplicada a la administración implica ir más allá de la simple digitalización. Digitalizar un procedimiento significa trasladarlo a un entorno tecnológico, mientras que integrar IA supone incorporar sistemas capaces de reconocer patrones, generar contenidos, clasificar información, formular recomendaciones y apoyar determinadas decisiones. Estas posibilidades pueden reducir cargas operativas y favorecer una administración más dinámica, pero también pueden generar nuevos desafíos relacionados con el control de los resultados, la confiabilidad de la información y la supervisión humana.

Parycek et al. (2024) destacan precisamente que la adopción de IA en procedimientos administrativos exige evaluar tanto sus potencialidades como sus limitaciones. La disponibilidad de datos adecuados, la transparencia de los sistemas y las condiciones institucionales se convierten en factores fundamentales para determinar si la automatización producirá realmente mejoras en la gestión. En consecuencia, la incorporación de una herramienta tecnológica no garantiza por sí sola una mayor eficiencia; sus resultados dependen de cómo se articula con las personas, los procedimientos existentes y los objetivos de la organización.

Otro aspecto fundamental se relaciona con la toma de decisiones. Tradicionalmente, numerosas decisiones administrativas dependen de la experiencia de los responsables, la revisión manual de documentos y la consolidación de información proveniente de diferentes áreas. Los sistemas basados en IA

ofrecen posibilidades para procesar grandes volúmenes de datos, identificar tendencias y generar información que facilite decisiones oportunas. No obstante, la responsabilidad final continúa recayendo en las personas, especialmente cuando las decisiones producen consecuencias económicas, laborales, jurídicas o sociales.

Desde esta perspectiva, la IA debería comprenderse como una tecnología de apoyo a la gestión y no únicamente como un mecanismo de sustitución del trabajo humano. La complementariedad entre capacidades humanas y herramientas inteligentes puede convertirse en una fuente importante de eficiencia. Los hallazgos de Brynjolfsson et al. (2025) respaldan esta interpretación, pues muestran que los mayores beneficios se producen cuando la tecnología funciona como asistencia al trabajador y permite aprovechar conocimiento previamente acumulado dentro de la organización.

A pesar del creciente interés por la aplicación de inteligencia artificial en las organizaciones, todavía existe la necesidad de comprender de manera integral cómo su utilización repercute específicamente en la eficiencia de los procesos administrativos. Buena parte de la literatura se ha concentrado en productividad laboral, capacidades organizacionales, automatización, servicios públicos o herramientas generativas de manera independiente. Esta fragmentación dificulta establecer una visión conjunta acerca de los mecanismos mediante los cuales la IA puede reducir tiempos, simplificar procedimientos, mejorar la productividad y fortalecer la toma de decisiones administrativas.

En consecuencia, el problema de investigación se centra en la necesidad de determinar de qué manera la incorporación de inteligencia artificial está impactando la eficiencia de los procesos administrativos y cuáles son los principales beneficios, condiciones y limitaciones asociados con su utilización en las organizaciones. Aunque la evidencia disponible muestra mejoras potenciales en productividad y automatización, persisten diferencias relacionadas con el tipo de proceso, las capacidades tecnológicas de las instituciones, la calidad de los datos, las competencias del personal y los mecanismos de supervisión utilizados.

En atención a esta problemática, el objetivo del presente estudio es analizar el impacto de la inteligencia artificial en la eficiencia de los procesos administrativos, considerando su influencia en la automatización de tareas, la optimización del tiempo, la productividad organizacional y la toma de decisiones, así como los principales desafíos asociados con su implementación en contextos administrativos.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Inteligencia artificial y transformación de la gestión administrativa

La inteligencia artificial constituye actualmente uno de los recursos tecnológicos con mayor capacidad para transformar la gestión organizacional. Su incorporación en actividades administrativas permite automatizar tareas, procesar grandes volúmenes de información, generar documentos, clasificar datos y apoyar la toma de decisiones. Esta transformación modifica no solo la velocidad con la que se desarrollan determinadas actividades, sino también la forma en que se distribuyen las funciones dentro de las organizaciones.

Mikalef y Gupta (2021) plantean que la capacidad organizacional para aprovechar la inteligencia artificial depende de la combinación de recursos tecnológicos, humanos y administrativos. Desde esta perspectiva, el valor de la IA no se encuentra únicamente en disponer de herramientas avanzadas, sino en la capacidad institucional para integrarlas dentro de los procesos y convertir los datos disponibles en información útil para la acción.

En el ámbito administrativo, esta capacidad resulta especialmente relevante porque gran parte de los procedimientos se encuentra asociada con actividades repetitivas, estructuradas y basadas en información. Procesos como la revisión documental, elaboración de reportes, gestión de solicitudes, actualización de bases de datos y comunicación interna pueden beneficiarse de tecnologías capaces de automatizar determinadas etapas y disminuir la carga operativa.

Parycek et al. (2024) explican que la inteligencia artificial tiene el potencial de transformar los procedimientos administrativos mediante la automatización, clasificación y procesamiento inteligente de información. Sin embargo, destacan que su aplicación efectiva depende de condiciones como la calidad de los datos, la transparencia de los sistemas y la capacidad institucional para supervisar los resultados generados. Por tanto, la transformación administrativa basada en IA no debe interpretarse únicamente como un proceso tecnológico. Implica también cambios en la estructura del trabajo, en la asignación de responsabilidades y en las competencias requeridas por el personal. Las tareas de menor complejidad pueden ser parcialmente automatizadas, mientras que las personas concentran su intervención en actividades de análisis, control, validación y toma de decisiones.

2.2. Eficiencia de los procesos administrativos

La eficiencia administrativa se relaciona con la capacidad de alcanzar resultados utilizando de manera adecuada los recursos disponibles. En el contexto organizacional, esta eficiencia puede analizarse mediante indicadores como tiempo de ejecución, costos operativos, productividad, precisión de los resultados, calidad del servicio y capacidad de respuesta.

La IA puede contribuir directamente a estos indicadores cuando permite simplificar procedimientos y reducir actividades manuales. Noy y Zhang (2023) demostraron experimentalmente que el uso de herramientas de inteligencia artificial generativa permitió reducir aproximadamente un 40 % el tiempo requerido para completar determinadas tareas profesionales, al mismo tiempo que se observó una mejora en la calidad de los resultados. Estos hallazgos sugieren que la IA puede modificar de manera significativa la relación entre tiempo empleado y resultado obtenido.

Brynjolfsson et al. (2025) encontraron resultados similares al analizar el desempeño de trabajadores que utilizaron herramientas de inteligencia artificial generativa durante actividades de atención y resolución de problemas. Los autores identificaron mejoras significativas en productividad, especialmente entre los trabajadores con menor experiencia previa. Este comportamiento permite plantear que la IA no solo reduce tiempos, sino que también puede facilitar la transferencia de conocimiento dentro de las organizaciones.

Desde el punto de vista administrativo, esta relación es especialmente importante. La disminución del tiempo destinado a elaborar documentos, responder consultas o procesar información permite que los trabajadores atiendan un mayor número de actividades durante una misma jornada. No obstante, la eficiencia no debería evaluarse únicamente en función de la rapidez, sino también en términos de precisión, calidad y capacidad para evitar errores.

2.3. Automatización inteligente de los procesos administrativos

La automatización constituye una de las aplicaciones más visibles de la inteligencia artificial dentro de la administración. Tradicionalmente, los procesos administrativos han incluido numerosas actividades repetitivas que requieren intervención humana constante. La IA permite que algunas de estas tareas sean realizadas de forma automática o semiautomática.

Rosemann et al. (2024) señalan que la incorporación de inteligencia artificial dentro de la gestión de procesos empresariales está modificando profundamente la manera en que las organizaciones diseñan y mejoran sus procedimientos. La IA permite identificar patrones, detectar ineficiencias y generar recomendaciones para optimizar determinadas etapas del proceso.

Por su parte, Pisoni y Moloney (2024) destacan que el uso responsable de IA dentro de la gestión de procesos puede contribuir a mejorar la eficiencia siempre que exista una supervisión adecuada. Esta condición resulta importante porque la automatización no elimina la necesidad de control humano, especialmente cuando los sistemas procesan información sensible o participan en decisiones que pueden afectar a personas o instituciones.

La automatización inteligente también puede contribuir a reducir errores asociados con actividades manuales. Por ejemplo, los sistemas de clasificación automática de documentos, extracción de datos o

generación de respuestas pueden disminuir la cantidad de tareas repetitivas realizadas por el personal administrativo. Sin embargo, automatizar no significa necesariamente mejorar. Un procedimiento ineficiente puede continuar siendo ineficiente aunque sea automatizado. Por esta razón, la incorporación de IA debería estar acompañada de una revisión previa del proceso, identificando actividades innecesarias, duplicidades y puntos críticos.

2.4. Inteligencia artificial y productividad organizacional

La productividad constituye otro de los principales indicadores utilizados para evaluar el impacto de la inteligencia artificial. Una mejora productiva implica obtener mayores resultados utilizando una cantidad similar o menor de recursos.

Fosso Wamba (2022) encontró que la asimilación de inteligencia artificial puede mejorar el desempeño empresarial cuando se encuentra acompañada por mayores niveles de agilidad organizacional. Esto significa que las organizaciones que logran adaptar rápidamente sus procesos y estructuras presentan mayores posibilidades de aprovechar los beneficios derivados de la IA. De manera complementaria, Fosso Wamba et al. (2024) sostienen que las capacidades de inteligencia artificial pueden generar mejoras en el desempeño cuando existe una cultura organizacional orientada hacia el uso de datos.

Mikalef et al. (2023) también identificaron que las capacidades de IA pueden contribuir al desempeño de organizaciones públicas mediante dos mecanismos principales: la automatización de procesos y la generación de conocimiento cognitivo. Estas dimensiones permiten comprender que la productividad administrativa puede mejorar tanto por la reducción de actividades manuales como por el fortalecimiento de las capacidades analíticas.

Por tanto, el impacto de la IA sobre la productividad depende de la interacción entre tecnología, personas, datos y procesos. Una organización que dispone de herramientas avanzadas, pero carece de personal capacitado o de datos confiables, puede obtener beneficios limitados.

2.5. Inteligencia artificial y toma de decisiones administrativas

La toma de decisiones constituye una de las funciones centrales de la administración. Las organizaciones deben decidir continuamente sobre asignación de recursos, planificación, prioridades, atención de solicitudes y gestión de riesgos.

La inteligencia artificial puede apoyar estas decisiones mediante la identificación de tendencias, clasificación de información y generación de recomendaciones. Neiroukh et al. (2024) señalan que las capacidades de inteligencia artificial pueden mejorar el desempeño organizacional a través de mecanismos relacionados con los procesos de decisión.

En este sentido, la IA puede transformar la toma de decisiones al proporcionar información más rápida y estructurada. Sin embargo, este apoyo tecnológico no elimina la necesidad de criterio humano. Las recomendaciones generadas por algoritmos pueden contener errores, sesgos o interpretaciones incorrectas, especialmente cuando se basan en información incompleta.

Parycek et al. (2024) advierten que los procedimientos administrativos automatizados requieren mecanismos claros de supervisión y responsabilidad. Esta condición es especialmente importante en instituciones públicas o en organizaciones donde determinadas decisiones pueden producir consecuencias jurídicas, económicas o sociales. Por ello, la relación más adecuada entre IA y toma de decisiones debería fundamentarse en un modelo de complementariedad. La inteligencia artificial puede analizar información y presentar alternativas, mientras que las personas mantienen la responsabilidad sobre la decisión final.

Antes de sintetizar las principales dimensiones analizadas, resulta conveniente establecer una comparación entre las formas específicas en que la IA puede intervenir en los procesos administrativos y los efectos esperados sobre la eficiencia. La Tabla 1 resume las relaciones conceptuales que servirán posteriormente como referencia para interpretar los resultados del estudio.

Tabla 1. Dimensiones del impacto de la inteligencia artificial en la eficiencia de los procesos administrativos

Dimensión	Aplicación de la IA	Efecto esperado en la eficiencia	Indicadores relacionados
Automatización de tareas	Procesamiento documental, clasificación de información, respuestas automáticas y registro de datos	Reducción de actividades manuales y repetitivas	Tiempo de ejecución, número de tareas automatizadas, reducción de errores
Optimización del tiempo	Generación de documentos, búsqueda de información y asistencia en tareas administrativas	Disminución del tiempo necesario para completar procedimientos	Tiempo promedio por proceso, velocidad de respuesta
Productividad administrativa	Apoyo al personal, generación de conocimiento y optimización de flujos de trabajo	Mayor cantidad y calidad de resultados con recursos similares	Volumen de tareas completadas, rendimiento, capacidad operativa
Toma de decisiones	Análisis de datos, identificación de tendencias y generación de recomendaciones	Decisiones más rápidas y fundamentadas	Tiempo de decisión, calidad de información, precisión
Calidad de procesos	Detección de errores, revisión automática y estandarización	Mayor consistencia y confiabilidad de los resultados	Errores detectados, calidad documental, cumplimiento de procedimientos
Gestión de recursos	Priorización de tareas y distribución inteligente de información	Uso más eficiente del talento humano y recursos organizacionales	Costos administrativos, carga laboral, utilización de recursos

Nota. Elaboración propia a partir de Pisoni y Moloney (2024), Rosemann et al. (2024), Fosso Wamba et al. (2024) y Brynjolfsson et al. (2025).

Como se observa en la Tabla 1, el impacto de la inteligencia artificial sobre la eficiencia administrativa posee un carácter multidimensional. La automatización constituye uno de sus componentes principales, pero sus beneficios se extienden hacia la productividad, la calidad del trabajo, la gestión de recursos y el fortalecimiento de la toma de decisiones.

Esta relación permite comprender que la eficiencia administrativa no depende únicamente de acelerar determinados procedimientos. Una transformación efectiva requiere integrar la IA dentro de procesos organizacionales bien estructurados, con objetivos claros y mecanismos de evaluación. Asimismo, la supervisión humana continúa siendo fundamental para garantizar que los resultados producidos por los sistemas sean coherentes, confiables y compatibles con los principios institucionales.

Por lo tanto, la evidencia teórica permite sostener que la inteligencia artificial puede constituirse en un recurso estratégico para mejorar la eficiencia de los procesos administrativos. Sin embargo, sus resultados están condicionados por la calidad de los datos, las competencias digitales del personal, el nivel de integración tecnológica y la capacidad de la organización para rediseñar sus procedimientos. En consecuencia, la incorporación de IA debería entenderse como un proceso de transformación organizacional en el que tecnología y capacidades humanas actúan de manera complementaria para alcanzar mejores niveles de desempeño.

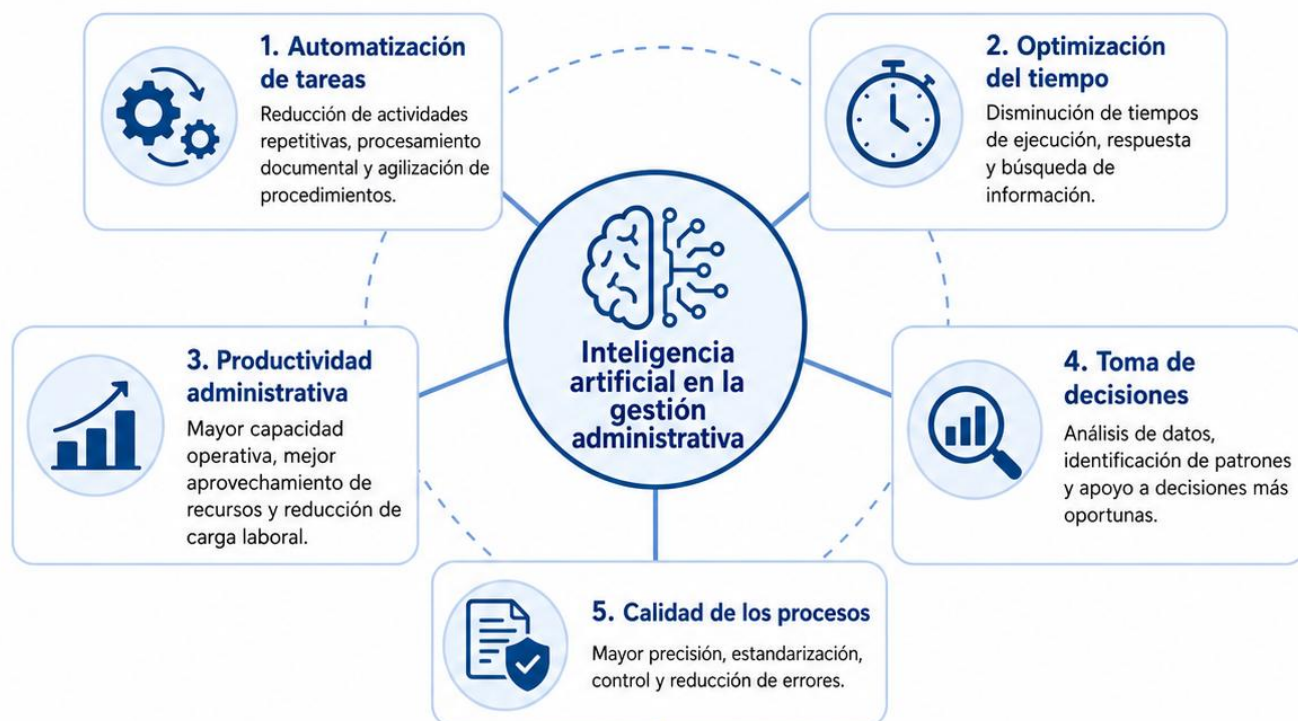


Figura 1. Modelo integrador del impacto de la inteligencia artificial en la eficiencia de los procesos administrativos.

La Figura 1 sintetiza de manera visual las principales dimensiones a través de las cuales la inteligencia artificial influye en la eficiencia de los procesos administrativos. En ella se observa que la automatización de tareas, la optimización del tiempo, la productividad administrativa, la toma de decisiones y la calidad de los procesos constituyen ejes centrales de transformación en la gestión organizacional.

Asimismo, se destaca que estos efectos no dependen únicamente de la incorporación tecnológica, sino también de factores condicionantes como la calidad de los datos, las competencias digitales del personal, el rediseño de procesos y la supervisión humana. En conjunto, la interacción de estos elementos favorece una mayor eficiencia administrativa y una mejor generación de valor organizacional, lo que reafirma el carácter estratégico de la inteligencia artificial en los entornos administrativos contemporáneos.

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque y diseño de la investigación

El estudio se desarrolló bajo un **enfoque cualitativo de carácter documental**, orientado al análisis e interpretación de evidencia científica relacionada con el impacto de la inteligencia artificial en la eficiencia de los procesos administrativos. Se adoptó un diseño **descriptivo-analítico**, debido a que el propósito fue identificar, organizar y comparar los principales hallazgos reportados en investigaciones recientes sobre automatización, productividad, optimización del tiempo y toma de decisiones.

La revisión documental permitió integrar resultados procedentes de estudios empíricos, revisiones sistemáticas y trabajos especializados en gestión organizacional, administración pública, automatización y tecnologías inteligentes. El análisis no se limitó a describir el uso de herramientas de IA, sino que buscó identificar los mecanismos mediante los cuales estas tecnologías influyen en el desempeño de los procesos administrativos.

3.2. Estrategia de búsqueda y selección de información

La búsqueda bibliográfica se orientó hacia publicaciones científicas disponibles en bases de datos y plataformas académicas reconocidas, entre ellas Scopus, Web of Science, ScienceDirect, SpringerLink, Wiley Online Library, Taylor & Francis y Google Scholar. Se utilizaron combinaciones de términos en español e inglés, tales como: *inteligencia artificial*, *procesos administrativos*, *eficiencia administrativa*, *automatización*, *productividad organizacional*, *toma de decisiones*, *artificial intelligence*, *administrative processes*, *organizational efficiency*, *business process management* y *AI adoption*.

Se priorizaron estudios publicados principalmente entre 2021 y 2026, con énfasis en investigaciones recientes que presentaran resultados empíricos, análisis organizacionales o propuestas directamente relacionadas con la incorporación de inteligencia artificial en actividades administrativas.

Como criterios de inclusión se consideraron artículos científicos revisados por pares, investigaciones con DOI o enlace académico verificable, estudios vinculados con organizaciones públicas o privadas y documentos que analizaran al menos una de las dimensiones establecidas en el estudio. Se excluyeron publicaciones duplicadas, documentos sin suficiente respaldo metodológico, trabajos

puramente técnicos sin relación con la gestión administrativa y fuentes cuyo contenido no permitiera establecer una relación directa entre IA y eficiencia organizacional.

3.3. Organización y análisis de la información

Una vez seleccionadas las fuentes, la información fue organizada en una matriz de análisis documental. Para cada investigación se registraron elementos como autor, año, contexto de aplicación, tipo de estudio, tecnología de inteligencia artificial utilizada, proceso administrativo analizado, principales resultados y aportes relacionados con la eficiencia.

Posteriormente, los hallazgos fueron agrupados mediante un procedimiento de **categorización temática**, tomando como referencia las dimensiones establecidas previamente en el marco teórico: automatización de tareas, optimización del tiempo, productividad administrativa y toma de decisiones. De manera complementaria, se consideraron aspectos asociados con calidad de procesos, gestión de recursos, supervisión humana y condiciones organizacionales para la adopción de IA.

El análisis se realizó mediante comparación e interpretación de los resultados reportados por los diferentes estudios, con el propósito de identificar tendencias comunes, beneficios recurrentes, limitaciones y condiciones que favorecen una implementación efectiva de inteligencia artificial.

3.4. Rigor metodológico

Para fortalecer la consistencia del estudio, se priorizaron publicaciones científicas con trazabilidad académica, DOI verificable y correspondencia temática directa con el objetivo de investigación. Asimismo, se contrastaron hallazgos procedentes de diferentes contextos organizacionales para evitar que las conclusiones dependieran de un único sector o tipo de institución.

La interpretación de los resultados se realizó procurando mantener correspondencia entre la evidencia reportada por los estudios seleccionados y las categorías de análisis establecidas. De esta manera, la revisión buscó ofrecer una síntesis estructurada y crítica sobre el impacto de la inteligencia artificial en la eficiencia administrativa.

Antes de presentar los resultados, la Tabla 2 sintetiza los principales componentes metodológicos utilizados en el desarrollo del estudio y permite visualizar de manera integrada el enfoque, las fuentes de información, los criterios de selección y las categorías de análisis.

Tabla 2. Resumen metodológico del estudio

Componente	Descripción
Enfoque	Cualitativo
Tipo de investigación	Documental
Diseño	Descriptivo-analítico
Técnica principal	Revisión y análisis de literatura científica
Fuentes de información	Scopus, Web of Science, ScienceDirect, SpringerLink, Wiley Online Library, Taylor & Francis y Google Scholar
Periodo priorizado	2021–2026
Unidad de análisis	Artículos científicos y estudios especializados sobre IA y eficiencia administrativa
Criterios de inclusión	Estudios revisados por pares, con DOI o enlace verificable, relacionados con procesos administrativos y desempeño organizacional
Criterios de exclusión	Duplicados, trabajos sin respaldo metodológico, fuentes no académicas y estudios sin relación directa con la eficiencia administrativa
Categorías de análisis	Automatización, optimización del tiempo, productividad administrativa y toma de decisiones
Técnica de análisis	Categorización temática, comparación e interpretación de hallazgos
Propósito analítico	Identificar beneficios, tendencias, limitaciones y condiciones de implementación de IA en los procesos administrativos

Nota. Elaboración propia a partir del diseño metodológico de la investigación.

La síntesis presentada en la Tabla 2 evidencia que la metodología combina criterios de selección documental con un análisis temático estructurado. Esta organización permite mantener correspondencia entre el objetivo del estudio, las fuentes revisadas y las dimensiones utilizadas para interpretar la influencia de la inteligencia artificial en la eficiencia administrativa.

Por lo que, el procedimiento metodológico permitió desarrollar una revisión sistematizada de la evidencia reciente y establecer una base consistente para analizar cómo la inteligencia artificial está modificando los procesos administrativos, qué beneficios se observan con mayor frecuencia y qué condiciones organizacionales influyen en su aprovechamiento efectivo.

4. RESULTADOS

El análisis de la literatura seleccionada evidencia que la incorporación de inteligencia artificial está produciendo cambios relevantes en la eficiencia de los procesos administrativos. Los resultados revisados muestran una tendencia favorable hacia la reducción de tiempos, automatización de tareas repetitivas, incremento de la productividad y fortalecimiento del procesamiento de información para la toma de decisiones.

Uno de los hallazgos más consistentes corresponde a la mejora de la productividad. Brynjolfsson et al. (2025), al estudiar la introducción de un asistente de IA generativa entre 5.172 trabajadores de atención al cliente, encontraron un incremento promedio del 15 % en la productividad, medido mediante la cantidad

de problemas resueltos por hora. Además, los mayores beneficios se concentraron entre los trabajadores con menor experiencia, quienes mejoraron simultáneamente velocidad y calidad del trabajo.

Este resultado permite realizar una interpretación particularmente importante para los procesos administrativos. La IA no parece funcionar únicamente como un mecanismo destinado a ejecutar tareas con mayor rapidez, sino también como una herramienta capaz de poner a disposición del trabajador conocimientos y patrones previamente acumulados dentro de una organización. En consecuencia, su valor puede ser mayor en actividades donde existen procedimientos relativamente definidos, grandes volúmenes de información y diferencias importantes en la experiencia del personal.

Desde este punto de vista, el principal efecto de la IA sobre la productividad administrativa podría encontrarse en la reducción de la distancia entre trabajadores con distintos niveles de experiencia. Una herramienta capaz de asistir en la elaboración de documentos, responder consultas o recuperar información institucional permite que determinados conocimientos no dependan exclusivamente de la memoria o experiencia individual de quienes llevan más tiempo desempeñando una función.

4.1. Automatización y simplificación de actividades administrativas

La segunda tendencia identificada corresponde a la automatización de procesos. Mikalef et al. (2023), a partir de información recopilada en 168 organizaciones públicas municipales de Noruega, Alemania y Finlandia, encontraron que las capacidades organizacionales relacionadas con IA pueden generar cambios en tres ámbitos: automatización de procesos, generación de conocimiento cognitivo y participación de ciudadanos y empleados. Estos mecanismos se relacionan posteriormente con mejoras en el desempeño organizacional.

El hallazgo resulta relevante porque confirma que la eficiencia no proviene directamente de adquirir una herramienta tecnológica, sino de desarrollar la capacidad institucional necesaria para integrarla dentro de los procesos. Por tanto, puede establecerse una diferencia entre tener inteligencia artificial y tener capacidad organizacional para aprovechar la inteligencia artificial.

Desde el criterio analítico de esta investigación, esta distinción es fundamental. Una organización puede incorporar asistentes generativos, sistemas automatizados o algoritmos de análisis y continuar manteniendo procedimientos innecesariamente complejos. En estas circunstancias, la tecnología podría acelerar etapas individuales sin solucionar las causas estructurales de la ineficiencia.

Rosemann et al. (2024) sostienen que la expansión de la inteligencia artificial está transformando la propia gestión de procesos empresariales y obliga a reconsiderar la forma tradicional en que los procesos son diseñados, ejecutados y mejorados. Este planteamiento refuerza la idea de que el verdadero potencial de la IA aparece cuando se combina con una revisión del flujo completo de trabajo.

A partir de los estudios analizados, las actividades administrativas con mayores posibilidades de automatización pueden agruparse en:

- clasificación y organización de información;
- elaboración inicial de documentos y comunicaciones;
- procesamiento y extracción de datos;
- atención de consultas frecuentes;
- generación de reportes y resúmenes;
- identificación de patrones y anomalías;
- apoyo a procedimientos de seguimiento y control.

El análisis permite inferir que estas actividades comparten una característica: contienen componentes repetitivos o altamente basados en información. Por esta razón, la IA puede absorber parte de la carga operativa y permitir que el personal concentre mayor atención en actividades que demandan criterio profesional, negociación, supervisión o resolución de situaciones excepcionales.

4.2. Optimización del tiempo y capacidad de respuesta

La reducción del tiempo constituye otro resultado recurrente. La evidencia experimental previa de Noy y Zhang (2023) mostró que la utilización de inteligencia artificial generativa puede disminuir considerablemente el tiempo requerido para desarrollar determinadas tareas profesionales basadas en escritura y procesamiento de información.

Esta evidencia adquiere relevancia administrativa porque muchas funciones organizacionales poseen características similares: redacción de informes, preparación de comunicaciones, síntesis de documentos, elaboración de respuestas, organización de información y producción de borradores.

La interpretación de este resultado requiere, sin embargo, cierta cautela. Reducir el tiempo de ejecución no equivale automáticamente a mejorar un proceso. Si la rapidez genera posteriormente una necesidad elevada de revisión o corrección, parte del beneficio inicial puede desaparecer. En consecuencia, el indicador tiempo debería analizarse juntamente con precisión, calidad y necesidad de intervención humana.

Desde esta perspectiva, puede proponerse una relación más completa:

IA → reducción de tareas rutinarias → menor tiempo operativo → mayor capacidad de respuesta → reasignación del tiempo hacia actividades de mayor valor.

El elemento más relevante de esta secuencia no necesariamente es trabajar más rápido, sino utilizar de manera diferente el tiempo liberado por la automatización. Una organización obtiene mayor valor cuando las horas ahorradas en tareas repetitivas se destinan al análisis de problemas, planificación, atención personalizada o mejoramiento institucional.

4.3. Inteligencia artificial y calidad de los procesos

Los resultados también muestran que productividad y calidad no siempre evolucionan de manera idéntica. Brynjolfsson et al. (2025) encontraron una importante heterogeneidad entre trabajadores: mientras los empleados menos experimentados mejoraron tanto velocidad como calidad, los trabajadores de mayor desempeño obtuvieron ganancias menores de velocidad e incluso pequeñas disminuciones de calidad en determinadas circunstancias.

Este resultado posee importantes implicaciones. La IA parece producir un efecto diferente dependiendo del nivel previo de competencia del usuario. Por ello, no resulta metodológicamente correcto asumir que una misma herramienta producirá beneficios equivalentes para todos los integrantes de una organización.

Desde el análisis realizado, pueden distinguirse tres escenarios:

1. **Primer escenario:** trabajadores con poca experiencia, para quienes la IA puede funcionar como mecanismo de orientación y transferencia de conocimiento.
2. **Segundo escenario:** trabajadores con experiencia intermedia, quienes pueden utilizarla para acelerar tareas y ampliar su capacidad de procesamiento.
3. **Tercer escenario:** especialistas altamente experimentados, en quienes una dependencia excesiva de recomendaciones automatizadas podría incluso introducir información de menor calidad que su propio criterio profesional.

Por ello, el impacto debería evaluarse por función y perfil profesional, y no únicamente mediante un promedio general de productividad.

4.4. Apoyo a la toma de decisiones

Otro hallazgo relevante corresponde al uso de IA para fortalecer los procesos de decisión. Mikalef et al. (2023) identifican la generación de conocimiento cognitivo como uno de los mecanismos mediante los cuales las capacidades de IA pueden producir valor en las organizaciones públicas.

Esta capacidad resulta especialmente valiosa en contextos administrativos donde existe una cantidad creciente de datos pero una capacidad humana limitada para procesarlos en tiempos reducidos. La IA

permite clasificar información, detectar relaciones, generar síntesis y presentar escenarios que pueden facilitar el análisis previo a una decisión.

Sin embargo, los resultados revisados no justifican delegar indiscriminadamente la decisión final en sistemas automatizados. Parycek et al. (2024) destacan precisamente que la automatización de procedimientos administrativos presenta potencialidades, pero también condiciones y limitaciones institucionales que deben considerarse.

En criterio de esta investigación, el mayor valor de la IA en la toma de decisiones no reside en reemplazar al responsable administrativo, sino en disminuir la incertidumbre informativa con la que este debe decidir. Esta diferencia es fundamental. La inteligencia artificial puede acelerar el análisis y ampliar la cantidad de información considerada, mientras que la interpretación contextual, la responsabilidad y la valoración de consecuencias continúan requiriendo intervención humana.

4.5. Condiciones que determinan la eficiencia

Uno de los resultados más importantes de la revisión es que los beneficios de la IA presentan un carácter condicionado. La literatura analizada permite identificar que la tecnología genera mejores resultados cuando se acompaña de capacidades organizacionales, datos adecuados, formación del personal y rediseño de procesos.

Mikalef et al. (2023) plantean precisamente que las organizaciones necesitan desarrollar recursos tangibles, intangibles y humanos para convertir las capacidades de inteligencia artificial en mejores resultados organizacionales. Del mismo modo, el cambio que Rosemann et al. (2024) describen en la gestión de procesos empresariales sugiere que la IA modifica no solo las herramientas disponibles, sino también la lógica con la que las organizaciones deben comprender y rediseñar sus procesos.

Esta relación constituye uno de los principales hallazgos interpretativos del estudio. La IA debe ser considerada como parte de un sistema organizacional y no como una variable independiente capaz de resolver por sí misma problemas de gestión.

4.6. Análisis integrador de los resultados

En conjunto, los hallazgos permiten identificar cuatro mecanismos principales mediante los cuales la inteligencia artificial afecta la eficiencia administrativa: automatización, optimización temporal, incremento de productividad y fortalecimiento de las decisiones. No obstante, el análisis realizado permite establecer que estos mecanismos se encuentran interrelacionados. La automatización reduce determinadas cargas operativas; esa reducción puede generar ahorro de tiempo; el tiempo disponible puede aumentar la productividad; y una mayor capacidad de procesamiento puede favorecer decisiones más oportunas.

Por esta razón, el impacto de la IA debería representarse como una cadena de generación de valor y no como un conjunto de beneficios independientes:

Inteligencia artificial → automatización y asistencia → reducción de carga operativa → optimización del tiempo → mayor capacidad productiva → mejor disponibilidad de información → fortalecimiento de las decisiones → eficiencia administrativa.

El análisis también muestra que esta cadena no es automática. Existen elementos que pueden interrumpirla, particularmente una implementación tecnológica sin rediseño de procesos, escasa capacitación, baja calidad de los datos, dependencia excesiva de respuestas generadas automáticamente o ausencia de mecanismos de verificación.

Los resultados de Brynjolfsson et al. (2025) respaldan empíricamente la existencia de ganancias importantes de productividad, mientras que Mikalef et al. (2023) permiten comprender los mecanismos organizacionales mediante los cuales dichas capacidades pueden convertirse en desempeño. Así, la evidencia analizada sugiere que las organizaciones con mayores posibilidades de obtener beneficios no serán necesariamente aquellas que incorporen más aplicaciones de IA, sino aquellas capaces de identificar dónde genera verdadero valor, establecer supervisión adecuada y reorganizar sus procesos alrededor de una colaboración efectiva entre personas y sistemas inteligentes.

5. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos permiten sostener que la inteligencia artificial está generando transformaciones relevantes en la eficiencia de los procesos administrativos, aunque sus efectos no dependen exclusivamente de la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas. La evidencia revisada muestra que los mayores beneficios aparecen cuando la IA se integra de manera estratégica con los procesos, las capacidades humanas y los objetivos organizacionales.

En este sentido, Brynjolfsson et al. (2025) demostraron que la utilización de inteligencia artificial generativa puede incrementar la productividad de los trabajadores, especialmente cuando estas herramientas funcionan como mecanismos de apoyo para acceder a conocimiento previamente acumulado. Este hallazgo coincide con los resultados de la presente revisión, donde se identificó que la IA puede disminuir la carga operativa y facilitar la ejecución de actividades administrativas rutinarias.

Sin embargo, el aumento de productividad no debe interpretarse de manera aislada. Noy y Zhang (2023) mostraron que la IA generativa puede reducir significativamente el tiempo necesario para realizar determinadas tareas profesionales, al mismo tiempo que mejora la calidad de los resultados. Desde la perspectiva administrativa, este hallazgo sugiere que la eficiencia no solo puede expresarse en términos de

mayor volumen de trabajo, sino también en la posibilidad de liberar tiempo para actividades que requieren mayor capacidad de análisis, creatividad o interacción humana.

A partir de estos resultados, puede argumentarse que uno de los principales cambios introducidos por la IA se relaciona con la redistribución del trabajo. Las tareas repetitivas, estructuradas o basadas en procesamiento de información pueden ser parcialmente automatizadas, mientras que las personas mantienen responsabilidades vinculadas con supervisión, interpretación y decisión. En consecuencia, la inteligencia artificial no necesariamente elimina funciones administrativas, sino que modifica su naturaleza y exige nuevas competencias.

Mikalef et al. (2023) respaldan esta interpretación al señalar que las capacidades de inteligencia artificial generan valor organizacional cuando permiten desarrollar automatización de procesos, conocimiento cognitivo y nuevas formas de interacción. Sus resultados son especialmente relevantes porque muestran que el desempeño organizacional depende de una combinación de recursos tecnológicos, humanos y estructurales.

Esta afirmación coincide con lo identificado en la revisión: una organización puede disponer de herramientas avanzadas de IA y, aun así, no alcanzar mejoras significativas si mantiene procesos desorganizados, datos deficientes o personal insuficientemente capacitado. Por ello, la adopción tecnológica debería estar acompañada de una evaluación previa de los procedimientos administrativos y de una planificación orientada a identificar qué tareas realmente pueden beneficiarse de la automatización.

Rosemann et al. (2024) sostienen que la inteligencia artificial está generando cambios profundos en la gestión de procesos empresariales. Esta transformación implica reconsiderar la lógica tradicional mediante la cual los procesos son diseñados y optimizados. Desde esta perspectiva, automatizar una actividad sin revisar previamente su necesidad, secuencia o aporte al resultado final puede producir una forma de “ineficiencia automatizada”.

Este aspecto constituye uno de los puntos críticos de la discusión. La eficiencia no debería medirse únicamente por la velocidad de ejecución. Un proceso puede completarse rápidamente y, sin embargo, mantener errores, duplicidades o baja calidad. Por tanto, una evaluación más completa del impacto de la IA debe considerar simultáneamente tiempo, precisión, calidad, costo y valor generado.

Fosso Wamba (2022) encontró que la asimilación de inteligencia artificial se relaciona con un mejor desempeño empresarial cuando existe agilidad organizacional. Este resultado permite comprender por qué los efectos de la IA pueden variar entre organizaciones. Las instituciones que poseen estructuras más flexibles, capacidad de adaptación y disposición para modificar procedimientos probablemente tienen mayores posibilidades de transformar el potencial tecnológico en resultados concretos.

En una línea similar, Fosso Wamba et al. (2024) destacan la importancia de una cultura orientada hacia los datos. Este elemento resulta central para la administración contemporánea, pues los sistemas inteligentes requieren información confiable y organizada para producir resultados útiles. Cuando los datos son incompletos, desactualizados o inconsistentes, las decisiones asistidas por IA pueden perder precisión y generar nuevas fuentes de error.

La discusión también debe considerar el papel de la experiencia humana. Los resultados de Brynjolfsson et al. (2025) indican que los trabajadores menos experimentados pueden obtener beneficios particularmente importantes al utilizar herramientas de IA. Esto sugiere que estas tecnologías pueden funcionar como mecanismos de apoyo al aprendizaje y transferencia de conocimiento.

No obstante, este beneficio no implica que el conocimiento experto pierda relevancia. Por el contrario, el criterio profesional continúa siendo necesario para validar resultados, detectar errores y reconocer situaciones en las que una recomendación automática no resulta adecuada. En este sentido, la relación más productiva parece ser aquella basada en complementariedad y no en sustitución.

Parycek et al. (2024) advierten que la automatización de procedimientos administrativos mediante inteligencia artificial presenta importantes potencialidades, pero también limitaciones relacionadas con transparencia, datos y condiciones institucionales. Esta advertencia adquiere especial importancia en procesos donde las decisiones afectan derechos, recursos o responsabilidades.

De igual manera, Pisoni y Moloney (2024) destacan la necesidad de desarrollar una gestión responsable de procesos apoyados por IA. La eficiencia tecnológica pierde valor si genera problemas relacionados con falta de transparencia, sesgos o ausencia de supervisión. Por ello, la gobernanza de la inteligencia artificial debería formar parte de cualquier estrategia administrativa orientada hacia su adopción.

Los hallazgos permiten además cuestionar la idea de que una mayor automatización siempre representa una mejora. En determinadas circunstancias, mantener participación humana puede resultar más eficiente, particularmente cuando los procesos requieren interpretación contextual, negociación, empatía o resolución de situaciones excepcionales. Por esta razón, las organizaciones deberían diferenciar entre tareas automatizables y funciones donde la intervención humana constituye una fuente de valor.

Neiroukh et al. (2024) explican que las capacidades de IA pueden influir sobre el desempeño organizacional a través de mejoras en los procesos de toma de decisiones. Esta relación coincide con los resultados del presente estudio, donde se identificó que la capacidad de procesar grandes volúmenes de información constituye una de las principales ventajas de estas herramientas.

No obstante, el verdadero aporte de la inteligencia artificial no debería consistir en reemplazar la decisión humana, sino en proporcionar información más oportuna, organizada y relevante. La responsabilidad sobre las consecuencias de una decisión continúa requiriendo intervención y control humano, especialmente en contextos administrativos complejos.

En términos generales, la literatura revisada permite afirmar que la IA representa una oportunidad real para transformar la eficiencia administrativa, pero su implementación debe superar una visión puramente instrumental. No se trata únicamente de incorporar aplicaciones generativas, automatizar documentos o utilizar algoritmos de análisis, sino de redefinir la manera en que las organizaciones diseñan, ejecutan y evalúan sus procesos.

Desde esta perspectiva, el principal aporte interpretativo del estudio consiste en reconocer que la relación entre inteligencia artificial y eficiencia administrativa está mediada por factores organizacionales. La tecnología constituye un habilitador, pero la eficiencia emerge de la interacción entre herramientas inteligentes, calidad de datos, competencias humanas, diseño de procesos y mecanismos de supervisión.

En consecuencia, los resultados coinciden con Mikalef et al. (2023), Rosemann et al. (2024) y Brynjolfsson et al. (2025) al mostrar que las mejoras asociadas con IA son mayores cuando existe una adecuada integración entre tecnología y organización. Esto permite concluir que la discusión sobre inteligencia artificial en administración debería desplazarse desde la pregunta acerca de cuánto puede automatizarse hacia una cuestión más estratégica: qué procesos conviene transformar, en qué condiciones y con qué combinación de capacidades humanas y tecnológicas puede generarse mayor valor organizacional.

6. CONCLUSIONES

La inteligencia artificial está modificando de manera significativa la forma en que se desarrollan los procesos administrativos. La evidencia analizada muestra que su incorporación puede contribuir a reducir tiempos de ejecución, automatizar actividades repetitivas, incrementar la productividad y fortalecer el procesamiento de información para la toma de decisiones. Estos efectos permiten considerar a la IA como una herramienta con alto potencial para mejorar la eficiencia organizacional.

Sin embargo, los resultados también evidencian que la adopción tecnológica no garantiza por sí sola una mejora administrativa. El impacto positivo de la IA depende de factores como la calidad de los datos, las competencias digitales del personal, la capacidad de adaptación institucional, el rediseño de los procesos y la existencia de mecanismos adecuados de supervisión. En este sentido, una implementación deficiente puede limitar los beneficios esperados e incluso reproducir problemas existentes dentro de procedimientos previamente ineficientes.

Uno de los principales aportes identificados corresponde a la automatización de tareas operativas y rutinarias. Esta capacidad permite disminuir la carga administrativa y liberar tiempo para actividades que requieren mayor análisis, planificación, creatividad o interacción humana. Por ello, el valor de la IA no debería evaluarse únicamente por la cantidad de tareas automatizadas, sino por la capacidad de las organizaciones para reasignar los recursos liberados hacia funciones de mayor valor estratégico.

Asimismo, la inteligencia artificial puede fortalecer la productividad administrativa mediante el apoyo al trabajador, la generación rápida de información y la transferencia de conocimiento organizacional. No obstante, sus efectos pueden variar según la experiencia y las competencias de los usuarios. Esto demuestra la necesidad de acompañar la incorporación tecnológica con procesos de formación y actualización profesional que permitan utilizar las herramientas de manera crítica y responsable.

En relación con la toma de decisiones, la IA ofrece ventajas importantes para analizar grandes volúmenes de datos, identificar patrones y generar recomendaciones. A pesar de ello, la responsabilidad final no debería trasladarse de manera automática a los sistemas inteligentes. La supervisión humana continúa siendo indispensable para interpretar los resultados, valorar el contexto y responder por las consecuencias de las decisiones adoptadas.

Finalmente, el impacto de la inteligencia artificial en los procesos administrativos puede considerarse favorable cuando su aplicación responde a necesidades reales, se integra con procedimientos previamente evaluados y mantiene mecanismos de control humano. Más que sustituir el trabajo administrativo, la IA representa una oportunidad para redefinirlo, reducir cargas operativas y orientar las capacidades humanas hacia actividades que demandan criterio, responsabilidad y generación de valor.

7. RECOMENDACIONES

Como recomendación, las organizaciones deberían incorporar la inteligencia artificial de manera gradual y estratégica, priorizando los procesos administrativos donde existan tareas repetitivas, altos tiempos de respuesta o sobrecarga operativa. También se recomienda capacitar al personal en el uso crítico y responsable de estas herramientas, fortalecer la calidad y protección de los datos, y establecer mecanismos permanentes de supervisión humana. Antes de automatizar un procedimiento, conviene revisar su estructura para evitar trasladar ineficiencias existentes a sistemas tecnológicos.

Finalmente, es importante evaluar periódicamente el impacto de la IA mediante indicadores de tiempo, productividad, calidad, costos y satisfacción de los usuarios. La implementación debe orientarse a complementar las capacidades humanas y mejorar la toma de decisiones, manteniendo criterios de transparencia, responsabilidad y mejora continua.

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 con su investigación

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

En concordancia con la taxonomía establecida internacionalmente para la asignación de créditos a autores de artículos científicos (<https://credit.niso.org/>). Los autores declaran sus contribuciones en la siguiente matriz:

Autor I.	
Participar activamente en:	
Conceptualización	X
Análisis formal	X
Adquisición de fondos	X
Investigación	X
Metodología	X
Administración del proyecto	X
Recursos	X
Redacción –borrador original	X
Redacción –revisión y edición	X
La discusión de los resultados	X
Revisión y aprobación de la versión final del trabajo.	X

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aldossary, M. A., Ayad, T. H., & Moustafa, M. A. (2026). Artificial intelligence adoption and organizational performance: The role of organizational agility and management commitment in AI-enabled work environments. *Societies*, 16(5), 138. DOI: 10.3390/soc16050138.

Bouha, C., & Benhayoun, L. (2026). From promise to pressure: An employee-focused, context-aware framework of AI adoption balancing performance and cognitive load. *Knowledge and Process Management*, 33(3), 879–902. DOI: 10.1002/kpm.70063.

Brynjolfsson, E., Li, D., & Raymond, L. R. (2025). Generative AI at work. *The Quarterly Journal of Economics*, 140(2), 889–942. DOI: 10.1093/qje/qjae044.

Carranza Barona, J. C., Segura Torres, V. E., & Defas Ayala, R. V. (2023). La inteligencia artificial en los procesos de administración pública. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(6), 1485–1495. DOI: 10.56712/latam.v4i6.1541.

Chamarro, C., Candelario, N., & Candelario, V. (2026). Automatización de procesos administrativos mediante herramientas de inteligencia artificial. *Caminos de Investigación*, 7(2), 36–47. DOI: 10.59773/ci.v7i2.129.

- Frieri, F. R., & Levy Orelli, R. (2026). Governing generative AI in public administration: Productivity, work redesign and reflective human–AI collaboration. *Public Money & Management*. DOI: 10.1080/09540962.2026.2703173.
- Fosso Wamba, S. (2022). Impact of artificial intelligence assimilation on firm performance: The mediating effects of organizational agility and customer agility. *International Journal of Information Management*, 67, 102544. DOI: 10.1016/j.ijinfomgt.2022.102544.
- Fosso Wamba, S., Queiroz, M. M., Pappas, I. O., & Sullivan, Y. (2024). Artificial intelligence capability and firm performance: A sustainable development perspective by the mediating role of data-driven culture. *Information Systems Frontiers*, 26(6), 2189–2203. DOI: 10.1007/s10796-023-10460-z.
- Hofisi, C., & Lamidi, K. O. (2026). Artificial intelligence and the transformation of public administration: Towards an algorithmic governance paradigm. *Industrial Artificial Intelligence*. DOI: 10.1007/s44244-026-00034-8.
- Huang, H., Ma, T., & Wu, J. (2026). A blessing or a curse? Generative AI, administrative burdens, and policy alienation in street-level bureaucracy. *Governance*, 39(2), e70110. DOI: 10.1111/gove.70110.
- Juca Maldonado, F., Carchi Arias, K. L., & Rosales Muñoz, C. (2024). Transformación contable: El impacto de la inteligencia artificial en la eficiencia de los procesos de análisis de costos. *Revista Científica Sapientia Technological*. DOI: 10.58515/edesp1spt05.
- Kim, E. (2026). Generative AI in public administration: A quasi-experimental analysis of bureaucratic productivity. *Government Information Quarterly*, 43(1), 102108. DOI: 10.1016/j.giq.2026.102108.
- López-Galisteo, A. J. (2026). Optimizing university administrative services with generative AI: Evidence from email inquiry reduction and assistant performance. *Information*, 17(6), 587. DOI: 10.3390/info17060587.
- Madan, R., & Ashok, M. (2023). AI adoption and diffusion in public administration: A systematic literature review and future research agenda. *Government Information Quarterly*, 40(1), 101774. DOI: 10.1016/j.giq.2022.101774.
- Melgar Ojeda, K. A., Garcés Suárez, E. F., Jurado Piloza, C. R., & Arellano Córdova, V. V. (2026). Inteligencia artificial y toma de decisiones en la gestión pública: Oportunidades y desafíos. Revisión sistemática. *Impulso, Revista de Administración*, 6(14), 516–536. DOI: 10.59659/impulso.v.6i14.303.
- Mikalef, P., & Gupta, M. (2021). Artificial intelligence capability: Conceptualization, measurement calibration, and empirical study on its impact on organizational creativity and firm performance. *Information & Management*, 58, 103434. DOI: 10.1016/j.im.2021.103434.
- Mikalef, P., Lemmer, K., Schaefer, C., Ylinen, M., Fjortoft, S. O., Torvatn, H. Y., Gupta, M., & Niehaves, B. (2023). Examining how AI capabilities can foster organizational performance in public organizations. *Government Information Quarterly*, 40(2), 101797. DOI: 10.1016/j.giq.2022.101797.

- Neiroukh, S., Emeagwali, O. L., & Aljuhmani, H. Y. (2024). Artificial intelligence capability and organizational performance: Unraveling the mediating mechanisms of decision-making processes. *Management Decision*, 63(10), 3501–3532. DOI: 10.1108/MD-10-2023-1946.
- Noy, S., & Zhang, W. (2023). Experimental evidence on the productivity effects of generative artificial intelligence. *Science*, 381(6654), 187–192. DOI: 10.1126/science.adh2586.
- Parycek, P., Schmid, V., & Novak, A.-S. (2024). Artificial intelligence (AI) and automation in administrative procedures: Potentials, limitations, and framework conditions. *Journal of the Knowledge Economy*, 15, 8390–8415. DOI: 10.1007/s13132-023-01433-3.
- Pisoni, G., & Moloney, M. (2024). Responsible AI-based business process management and improvement. *Digital Society*, 3, 23. DOI: 10.1007/s44206-024-00105-2.
- Rosemann, M., vom Brocke, J., Van Looy, A., & Santoro, F. (2024). Business process management in the age of AI—Three essential drifts. *Information Systems and e-Business Management*, 22, 415–429. DOI: 10.1007/s10257-024-00689-9.
- Stone, D. L., Lukaszewski, K. M., & Johnson, R. D. (2024). Will artificial intelligence radically change human resource management processes? *Organizational Dynamics*, 53(1), 101034. DOI: 10.1016/j.orgdyn.2024.101034.
- Zebec, A., & Indihar Štemberger, M. (2024). Creating AI business value through BPM capabilities. *Business Process Management Journal*, 30(8), 1–26. DOI: 10.1108/BPMJ-07-2023-0566.
- Zhu, X. (2026). Public administration with, of, and through AI: Toward a new paradigm in the era of intelligence. *Journal of Chinese Governance*, 11(1), 30–57. DOI: 10.1080/23812346.2025.2578589.
- Zuiderwijk, A., Chen, Y.-C., & Salem, F. (2021). Implications of the use of artificial intelligence in public governance: A systematic literature review and a research agenda. *Government Information Quarterly*, 38(3), 101577. DOI: 10.1016/j.giq.2021.101577.