

Artificial Intelligence and Administrative Automation: Evolution 2015–2025 Through a Systematic Literature Review

Marinovic Pimentel, Hrvoj Patricio¹; Coba Mendoza, Jassmin Maryori², and
Ponce Ponce, Barbara Isabael³

Universidad Privada del Norte, Perú. N00236291@upn.pe, N00275119@upn.pe , barbara.ponce@upn.pe

Abstract—This research analyses the evolution and impact of artificial intelligence (AI) in the automation of administrative processes from 2015 to 2025. A systematic literature review was conducted using the PRISMA method, selecting 25 articles from specialized academic databases. The goal was to identify the main applications of AI in administrative contexts, as well as the benefits, limitations, and trends associated with its implementation in public and private organizations. The results show that AI-driven automation significantly improves operational efficiency by reducing time, costs, and human errors, while strengthening decision-making processes. Additionally, it was highlighted that the effective use of these technologies depends on data quality, transparent algorithm design, and human oversight to mitigate biases and ethical risks. Despite its benefits, the adoption of AI faces challenges such as technical limitations, infrastructure deficiencies, training gaps, resistance to organizational change, and concerns about privacy and equity. In conclusion, AI is established as a key tool for optimizing administrative processes, provided its implementation is planned comprehensively and accompanied by appropriate governance frameworks.

Keywords-- Artificial Intelligence, Administrative Automation, Process Optimization, Governance, PRISMA

Inteligencia artificial y automatización administrativa: evolución 2015–2025 mediante revisión sistemática de literatura

Marinovic Pimentel, Hrvoj Patricio¹, Coba Mendoza, Jassmin Maryori², and
Ponce Ponce, Barbara Isabael³

Universidad Privada del Norte, Perú. N00236291@upn.pe, N00275119@upn.pe, barbara.ponce@upn.pe

Resumen— Esta investigación analiza la evolución y el impacto de la inteligencia artificial (IA) en la automatización de procesos administrativos entre 2015 y 2025. Se realizó una revisión sistemática de la literatura utilizando el método PRISMA, con la selección de 25 artículos obtenidos de bases de datos académicas especializadas. El objetivo fue identificar las principales aplicaciones de la IA en contextos administrativos y los beneficios, limitaciones y tendencias asociadas a su implementación en organizaciones públicas y privadas. Los resultados muestran que la automatización mediante IA mejora significativamente la eficiencia operativa, reduciendo tiempos, costos y errores humanos, y fortaleciendo la toma de decisiones. Además, se destacó que el uso efectivo de estas tecnologías depende de la calidad de los datos, el diseño de algoritmos transparentes y la supervisión humana para mitigar sesgos y riesgos éticos. A pesar de sus beneficios, la adopción de la IA enfrenta desafíos como limitaciones técnicas, deficiencias de infraestructura, brechas en capacitación, resistencia al cambio y preocupaciones sobre privacidad y equidad. En conclusión, la IA se consolida como una herramienta clave para optimizar procesos administrativos, siempre que su implementación sea planificada integralmente y acompañada de marcos de gobernanza adecuados.

Palabras clave— inteligencia artificial, automatización administrativa, optimización de procesos, tecnología

I. INTRODUCCIÓN

La inteligencia artificial (IA) se ha consolidado como un elemento clave en la modernización administrativa, impulsando la automatización de tareas y la mejora de la eficiencia operativa. En los últimos años, su adopción ha crecido significativamente, facilitada por avances tecnológicos y el acceso a grandes volúmenes de datos, lo que permite la automatización de procesos complejos que antes requerían intervención humana.

La literatura indica que la IA puede transformar profundamente los procesos organizacionales, mejorando la eficiencia, reduciendo errores y optimizando recursos, siempre que haya datos de calidad y mecanismos transparentes que eviten sesgos y garanticen decisiones confiables [1].

A lo largo de la última década, los avances en IA han permitido automatizar procesos administrativos, trasladando tareas humanas a

sistemas digitales con una rapidez y precisión nunca alcanzadas. Sin embargo, la automatización sigue limitada por la complejidad de algunos procedimientos, ya que no todos los procesos pueden descomponerse en reglas claras para su ejecución automática [2]

[3]. En el caso de la administración pública, la aplicación de IA exige altos niveles de transparencia y supervisión, ya que los sistemas automatizados deben operar conforme a principios de legalidad y rendición de cuentas. Es necesario contar con mecanismos de auditoría y supervisión humana constante para asegurar una implementación responsable [4].

La automatización robótica de procesos (RPA) se ha convertido en una herramienta fundamental para las empresas, especialmente las pequeñas y medianas, permitiendo optimizar tareas repetitivas, reducir costos operativos y liberar personal para actividades más estratégicas.

A medida que crecen los modelos generativos como ChatGPT, la automatización de tareas administrativas se acelera, facilitando el procesamiento de información con mayor rapidez y reduciendo la carga operativa [5]. Sin embargo, su adopción requiere un proceso de adaptación laboral y la integración responsable de estas herramientas para evitar impactos negativos en la estructura organizacional y el bienestar de los empleados [6].

El uso de modelos generativos como ChatGPT ha mostrado gran potencial en la toma de decisiones empresariales, apoyando análisis de fusiones, inversiones y comportamiento del consumidor. [7]. Sin embargo, su fiabilidad sigue dependiendo de la calidad de los datos de entrenamiento y la supervisión humana para evitar sesgos y recomendaciones mal fundamentadas [8].

En pequeñas y medianas empresas (PYMES), el uso de IA sigue siendo limitado por la falta de marcos organizacionales que integren eficazmente estas tecnologías [9]. Por otro lado, plataformas como AutoML facilitan el uso de modelos predictivos, aunque aún son superadas en precisión por configuraciones manuales en tareas que requieren alta personalización [10].

Aunque la orientación hacia la IA mejora la eficiencia operativa, su impacto varía dependiendo del mercado y la competencia, que pueden amplificar o limitar sus beneficios. El objetivo de esta investigación es identificar las brechas que aún no han sido

documentadas en la implementación de la IA en la automatización administrativa, proporcionando un análisis de las áreas donde la adopción de estas tecnologías sigue siendo limitada o poco explorada.

II. METÓDO

El enfoque de la investigación es una revisión sistemática de la literatura con análisis descriptivo y temático, centrado en comprender la influencia de la inteligencia artificial (IA) en la automatización de procesos administrativos entre 2015 y 2025. Este enfoque permite interpretar objetivamente cómo la implementación de IA ha transformado la eficiencia operativa, optimizando procesos, reduciendo costos y tiempos, y mejorando la toma de decisiones.

La investigación es de tipo exploratorio, con el objetivo de identificar las tendencias emergentes, beneficios, barreras y desafíos asociados a la adopción de IA en la automatización administrativa. Busca determinar las áreas más efectivas para la implementación de IA y aquellas que enfrentan dificultades.

Se utiliza el método PRISMA para garantizar una selección rigurosa y transparente de artículos relevantes, asegurando que los estudios seleccionados sean significativos y aporten valor al tema de investigación. PRISMA proporciona un marco reconocido internacionalmente para asegurar que la revisión sea exhaustiva y libre de sesgos, facilitando la comparación con investigaciones previas y asegurando que los resultados sean fiables y replicables en estudios futuros.

A. Procedimiento

El procedimiento de la investigación se desarrolló en tres etapas: recopilación, análisis y síntesis. Cada una de estas etapas jugó un papel crucial en la recolección, análisis y síntesis de la información obtenida.

En la etapa de recopilación y análisis de literatura, se realizó una búsqueda exhaustiva en fuentes académicas como Scopus, Web of Science, Google Scholar y ScienceDirect, centrada en artículos publicados entre 2015 y 2025. Las palabras clave utilizadas incluyeron “automatización administrativa”, “inteligencia artificial en empresas” y “eficiencia operativa”, lo que facilitó la selección de artículos relevantes para el estudio.

Los artículos fueron evaluados según criterios de inclusión y exclusión predefinidos, garantizando que solo se incluyeran estudios pertinentes y de alta calidad. Estos criterios se resumieron en la Tabla I, donde se detallan los requisitos para la selección de los estudios.

En la etapa de análisis, no se realizó trabajo de campo tradicional. En su lugar, se organizó y clasificó la información a través de un proceso de codificación de textos. Este proceso permitió agrupar los artículos en categorías clave como beneficios de la IA en la administración, retos en su implementación y resultados obtenidos. Se identificaron patrones recurrentes y tendencias comunes en los estudios revisados, los cuales fueron resumidos en la Tabla II.

Finalmente, en la etapa de síntesis, los datos obtenidos fueron procesados cualitativamente utilizando herramientas de análisis descriptivo. Se sintetizaron los hallazgos clave, y se presentaron en mapas temáticos y gráficos para ilustrar visualmente los beneficios,

barreras y implicaciones estratégicas de la automatización mediante IA.

TABLA I
 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN DE ARTÍCULOS

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
Artículos publicados entre 2015 y 2025	Artículos fuera del período especificado
Artículos en inglés o español	Artículos sin acceso completo
Relevancia directa sobre IA y automatización administrativa	Artículos sin relación directa con el tema

Nota—Criterios de inclusión y exclusión para la selección de artículos revisados

TABLA II
 RESUMEN DE ARTÍCULOS SELECCIONADOS

Autor(es)	Año	Tipo de Estudio	Principales Resultados
Peter Parycek et al.	2023	Cuantitativo	Mejora en la eficiencia operativa mediante IA en la administración
Jan Etscheid et al.	2023	Cualitativo	Evolución de los algoritmos de IA en procesos administrativos
Cardona Puig et al.	2023	Mixto	Impacto de la automatización en PYMES mediante IA

Nota—Resumen de los artículos seleccionados, con sus principales resultados

B. Análisis de Datos

La información obtenida de los artículos seleccionados fue organizada manualmente para realizar un análisis detallado y personalizado. Aunque no se utilizaron herramientas automáticas de análisis, este enfoque permitió una comprensión profunda de los temas tratados en cada estudio, asegurando una revisión minuciosa.

Se realizaron análisis descriptivos para identificar patrones recurrentes en la implementación de inteligencia artificial (IA) en la automatización administrativa. Este enfoque permitió captar detalles que a menudo son invisibles en análisis cuantitativos, centrándose en áreas clave como beneficios operativos, barreras tecnológicas y éticas, y eficiencia en los procesos administrativos.

Los beneficios operativos se enfocaron en la mejora de la eficiencia, reducción de costos y optimización del tiempo. Las barreras tecnológicas y éticas incluyeron desafíos relacionados con la infraestructura, la falta de capacitación y los dilemas éticos. Por último, la eficiencia en la toma de decisiones se analizó en términos de cómo la IA facilita decisiones más rápidas y precisas.

Se emplearon herramientas como Microsoft Excel para crear matrices de extracción de datos, sistematizando la información clave de cada artículo, como el año de publicación, tipo de estudio (cuantitativo, cualitativo o mixto), y resultados principales. Estas matrices facilitaron la comparación entre estudios y la identificación de tendencias comunes.

Los resultados fueron visualizados en mapas temáticos y gráficos, destacando las áreas de investigación clave, beneficios y obstáculos de

la implementación de IA en la automatización administrativa. Este enfoque gráfico ayudó a entender de manera clara y directa los datos obtenidos.

Se siguieron mejores prácticas en investigación cualitativa para garantizar la validez y coherencia del análisis. La revisión se alineó con las normativas de la revisión sistemática de literatura (RSL), asegurando un proceso riguroso y transparente.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados de la revisión sistemática

Luego de una búsqueda cuidadosa y meticulosa, y de la aplicación rigurosa de los criterios de inclusión y exclusión previamente definidos, se seleccionaron un total de veinticinco (25) artículos científicos, publicados entre los años 2015 y 2025.

Estos estudios abordan en profundidad la influencia de la inteligencia artificial (IA) en la automatización de procesos administrativos y su relación con la eficiencia operativa en contextos organizacionales.

Los artículos seleccionados provienen de diversas fuentes académicas especializadas, garantizando una base sólida de información y una representación amplia del tema de estudio. Los estudios fueron recuperados a partir de seis bases de datos de renombre, entre ellas Google Scholar, EBSCO, ScienceDirect, Scopus, ProQuest y Web of Science, lo que asegura la diversidad y calidad de las fuentes consultadas.

Los resultados obtenidos se presentan de manera descriptiva, tomando en cuenta una serie de variables clave que permiten analizar la distribución de los estudios.

Se consideraron aspectos tales como la base de datos de procedencia, el país de origen de los estudios, el año de publicación, el idioma de los artículos, el nivel de utilidad de estos, y las palabras clave predominantes en los textos. Esta organización permitió identificar patrones relevantes y proporcionar un análisis más detallado de la literatura existente.

La distribución de los estudios por base de datos muestra una amplia cobertura de diferentes plataformas académicas, lo que sugiere una diversidad en los enfoques y metodologías utilizadas en los estudios revisados.

Además, se incluye una síntesis comparativa de los hallazgos principales de los estudios analizados. Esta comparación busca identificar tendencias comunes, aportes relevantes y enfoques recurrentes en la literatura revisada, permitiendo resaltar los avances más significativos en el campo de la automatización administrativa mediante IA.

Se observó que la mayoría de los estudios coinciden en reconocer la IA como una herramienta clave para mejorar la eficiencia operativa en las organizaciones, pero también se identificaron barreras recurrentes como la falta de infraestructura adecuada y la necesidad de capacitación del personal.

Asimismo, se destaca la importancia de contar con marcos regulatorios claros y de garantizar la transparencia en la toma de

decisiones automatizadas, un tema recurrente en los estudios revisados.

En cuanto a la distribución geográfica, los estudios provienen de diversos países, lo que permite obtener una perspectiva global sobre el impacto de la IA en la automatización administrativa. Esta variedad geográfica aporta una dimensión interesante al análisis, ya que permite comparar cómo la implementación de IA varía según las regiones y los contextos económicos, sociales y culturales.

La revisión también destacó un incremento significativo de publicaciones en los últimos años, lo que refleja el creciente interés académico y la evolución de la investigación en esta área.

3.2 Resultados del proceso de selección de estudios

Los artículos seleccionados fueron organizados según la base de datos en la que fueron identificados, lo que permitió reconocer cuáles fuentes académicas concentraron un mayor número de publicaciones relacionadas con la automatización administrativa basada en inteligencia artificial (IA).

TABLA III
NÚMERO DE ARTÍCULOS CIENTÍFICOS RECOPIADOS POR LA BASE DE DATOS

Base de Datos	Cantidad
Google Scholar	10
ProQuest	4
ScienceDirect	4
Scopus	4
Web of Science	2
EBSCO	1
Total	25

Nota—Artículos seleccionados según la base de datos de procedencia

Como se observa en la Tabla III, Google Scholar muestra la mayor cantidad de artículos, indicando una mayor accesibilidad y popularidad dentro de la comunidad académica. Las bases como Web of Science y EBSCO tienen una menor cantidad de artículos, lo que puede sugerir un enfoque más especializado en un campo específico.

3.3 Distribución de los estudios por país de origen

La procedencia geográfica de los artículos seleccionados evidencia una concentración de investigaciones desarrolladas principalmente en países con mayor madurez tecnológica y avance en transformación digital.

La mayoría de los estudios provienen de países con mayor inversión en tecnología, como España e Italia. Los países con menor representación, como Croacia y Noruega, pueden tener limitaciones en la producción de investigaciones debido a la falta de recursos, tal como se muestra en la Tabla IV.

TABLA IV
 NÚMERO DE ARTÍCULOS CIENTÍFICOS RECOPIADOS POR PAÍS DE ORIGEN

País	Cantidad
España	5
Italia	4
Colombia	2
Reino Unido	2
China	2
Croacia	1
Austria	1
Bulgaria	1
Lituania	1
Noruega	1

Nota—Artículos según su país de procedencia

3.4 Distribución de los estudios por año de publicación

Como se observa en la Tabla IV, el análisis temporal de los estudios permite identificar la evolución del interés académico en la inteligencia artificial aplicada a la automatización de procesos administrativos.

TABLA V
 NÚMERO DE ARTÍCULOS CIENTÍFICOS SEGÚN AÑO DE PUBLICACIÓN

Año de Publicación	Cantidad
2024	9
2023	9
2025	4
2020	2
2019	1
Total	25

Nota—Crecimiento reciente del interés por IA y su aplicación organizacional

Se observa un incremento significativo en las publicaciones recientes (2023 y 2024), lo que refleja el aumento del interés por la investigación en IA aplicada a la automatización administrativa.

3.5 Distribución de los estudios según idioma de publicación

En relación con el idioma de publicación, los estudios seleccionados presentan una predominancia del idioma inglés, seguido del español y, en menor proporción, otros idiomas, como se observa en la Tabla VI.

TABLA VI
 DISTRIBUCIÓN DE ARTÍCULOS CIENTÍFICOS SEGÚN IDIOMA DE PUBLICACIÓN

Idioma	Cantidad de artículos	Porcentaje (%)
Inglés	16	64%
Español	8	32%
Croata	1	4%
Total	25	100%

Nota—El inglés concentra la mayor proporción de artículos revisados

La mayoría de los artículos están en inglés (64%), lo que refleja su predominio en la investigación científica global. El español (32%)

sigue siendo importante, pero con menor representación, especialmente en contextos organizacionales.

3.6 Evaluación del nivel de utilidad de los estudios

Con el objetivo de valorar la pertinencia y contribución de los artículos seleccionados al desarrollo de la presente investigación, se realizó una clasificación de los estudios según su nivel de utilidad, tal como se observa en la Tabla VII.

TABLA VII
 NÚMERO DE ARTÍCULOS CIENTÍFICOS CLASIFICADOS SEGÚN SU NIVEL DE UTILIDAD

Nivel de Utilidad	Cantidad
Alto	17
Medio	6
Bajo	2
Total	25

Nota—Análisis del impacto de la inteligencia artificial en la automatización administrativa

La mayoría de los estudios fueron clasificados como de alta utilidad, lo que indica que la mayoría de los artículos son relevantes para el análisis de la automatización administrativa con IA.

3.7 Análisis de palabras clave predominantes

El análisis de las palabras clave permitió identificar los principales enfoques temáticos abordados por los estudios incluidos en la revisión sistemática. Dicha clasificación se puede observar en la Tabla VIII.

TABLA VIII
 NÚMERO DE ARTÍCULOS CIENTÍFICOS CLASIFICADOS POR PALABRAS CLAVE

Palabras Clave	Cantidad	Porcentaje
Artificial Intelligence (AI)	8	32%
Automation	5	20%
Estrategia Operacional	3	12
Toma de Decisiones	3	12%
Business Automation	2	8%
Eficiencia Operativa	2	8%
Big Data	1	4%
Total	25	100%

Nota—Relación entre la inteligencia artificial y la mejora de procesos administrativos organizacionales.

Las palabras clave predominantes fueron "Artificial Intelligence" (32%) y "Automation" (20%), lo que subraya su centralidad en los estudios revisados sobre la automatización de procesos administrativos.

3.8 Resultados de la síntesis de los estudios seleccionados

A partir del análisis comparativo de los estudios más relevantes, se identificaron coincidencias clave en cuanto al impacto positivo de la inteligencia artificial (IA) en la automatización de procesos administrativos, que se resumió en la Tabla IX.

En particular, los estudios destacan mejoras significativas en la eficiencia operativa, la reducción de costos operativos y la optimización en la toma de decisiones. Estos beneficios fueron recurrentemente mencionados como los principales resultados de la implementación de IA en diversos contextos organizacionales, lo que refuerza su potencial para transformar procesos tradicionales en operaciones más ágiles y precisas.

Además, varios estudios subrayan que la automatización impulsada por IA no sólo facilita la mejora de la eficiencia, sino que también contribuye a una mejor utilización de los recursos y a una mayor rapidez en la ejecución de tareas repetitivas, lo que libera a los empleados de cargas operativas y les permite centrarse en tareas más estratégicas.

TABLA IX
COMPARACIÓN DE LOS PRINCIPALES RESULTADOS Y
CONCLUSIONES DE ESTUDIOS SELECCIONADOS

Autor y año	Síntesis de resultados
Parycek, Schmid y Novak (2023)	La IA permite automatizar procesos administrativos, mejorando eficiencia y calidad; su adopción requiere datos de calidad, transparencia y un marco ético claro.
Galetta y Hofmann (2023)	La automatización administrativa basada en IA debe respetar principios legales y de buena administración, con supervisión humana para evitar sesgos.
Cardona Puig (2023)	La combinación de IA y RPA impulsa la transformación digital empresarial, reduce costos y mejora la competitividad, aunque exige inversión y capacidades técnicas.
Rodríguez Llorente (2023)	Herramientas de IA como ChatGPT transforman el trabajo administrativo, generando nuevas oportunidades y demandando capacitación y regulación ética.
Torres Rivera y Díaz-Torres (2020)	La IA aplicada a modelos de negocio digitales incrementa la creación de valor, apoyada en analítica avanzada y toma de decisiones basada en datos.

Nota—Principales resultados de los estudios analizados

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión de los resultados

Los resultados obtenidos permiten afirmar que la inteligencia artificial (IA) se consolida como una herramienta estratégica para la automatización de procesos administrativos y la mejora de la eficiencia operativa en las organizaciones. La mayoría de los estudios coinciden en que su implementación contribuye a reducir cargas operativas, optimizar recursos y fortalecer la toma de decisiones basada en datos.

Sin embargo, también se identifican desafíos asociados a la calidad de los datos, la necesidad de marcos regulatorios claros y la capacitación del capital humano. Estos hallazgos coinciden con la literatura reciente, que señala que el éxito de la automatización basada en IA depende no solo de la tecnología, sino también de factores organizacionales, éticos y normativos [11].

En cuanto a las implicancias para áreas como ingeniería y sistemas, los resultados sugieren que la implementación exitosa de la IA en la automatización administrativa requiere la colaboración entre ingenieros de software, especialistas en datos y gestores organizacionales.

La ingeniería de sistemas juega un papel crucial en el diseño e implementación de las plataformas tecnológicas necesarias para manejar grandes volúmenes de datos y procesarlos eficientemente, mientras que los sistemas deben estar diseñados para integrar IA de manera fluida en los procesos existentes sin interrumpir el flujo de trabajo [12].

Al comparar sector público vs privado, es evidente que las organizaciones del sector privado suelen tener mayor flexibilidad y recursos para implementar tecnologías avanzadas como la IA.

Esto contrasta con el sector público, donde los retos regulatorios y la resistencia al cambio pueden ralentizar la adopción de la IA. La diferencia clave radica en que las entidades gubernamentales están sujetas a una mayor supervisión y control público, lo que genera un marco más estricto para la adopción tecnológica [13].

Además, es crucial reconocer las limitaciones propias de la Revisión Sistemática de la Literatura (RSL). Por un lado, el sesgo de idioma puede haber influido en la selección de artículos, dado que la mayoría de los estudios relevantes se publican en inglés, lo que podría haber excluido investigaciones importantes en otros idiomas.

También, el sesgo de bases de datos puede haber limitado la variedad de artículos incluidos, ya que se priorizaron bases de datos específicas como Scopus y Web of Science. Estas limitaciones deben ser tomadas en cuenta al interpretar los resultados de la investigación

Asimismo, se observa que la mayor parte de las investigaciones se concentran en países con alto desarrollo tecnológico, lo que evidencia la necesidad de ampliar los estudios hacia contextos de economías emergentes y pequeñas y medianas empresas, donde el impacto de la inteligencia artificial aún no ha sido suficientemente explorado [14].

4.2 Discusión de los resultados del proceso de selección

Los artículos seleccionados fueron organizados meticulosamente según la base de datos en la que fueron identificados, permitiendo reconocer claramente cuáles fuentes académicas concentraron un mayor número de publicaciones relacionadas con la automatización administrativa basada en inteligencia artificial (IA).

Esta clasificación no solo facilitó la visualización del material revisado, sino que también respaldó la trazabilidad del proceso de recopilación, asegurando que los estudios fueran obtenidos de manera transparente y siguiendo los criterios establecidos previamente.

La clasificación inicial de los artículos muestra que Google Scholar fue la base de datos con la mayor cantidad de artículos recopilados, lo que refleja su accesibilidad y popularidad dentro de la comunidad académica. Google Scholar integra una gran cantidad de publicaciones académicas de diversas disciplinas, lo que lo convierte en una fuente clave para la investigación en IA. Por otro lado, Web of Science y EBSCO presentan una menor cantidad de artículos, lo que podría indicar que su enfoque es más especializado o que no se ha explorado suficientemente este campo en esos repositorios.

Sin embargo, el hecho de que muchos artículos provengan de Google Scholar sugiere que los estudios sobre automatización

administrativa a través de IA son más accesibles en plataformas que tienen una amplia difusión, lo que facilita su recuperación en diversas áreas del conocimiento.

Además, se observa que la distribución temporal de los estudios refleja un incremento significativo en las publicaciones en los últimos años, lo que destaca el creciente interés académico en la automatización administrativa basada en IA. Este crecimiento puede estar relacionado con los avances tecnológicos y la mayor accesibilidad a los datos, lo que permite que más investigaciones se enfoquen en este campo.

4.3 Discusión sobre la distribución de los estudios por país de origen

La distribución geográfica de los artículos revisados muestra una concentración significativa de investigaciones provenientes de España e Italia, con 5 y 4 publicaciones respectivamente. Este hallazgo resalta la relevancia del tema en estos países, donde la automatización administrativa mediante IA ha experimentado un fuerte impulso gracias a sus políticas de inversión en tecnología y la madurez tecnológica de sus instituciones académicas.

La presencia destacada de España e Italia en los estudios revisados puede estar relacionada con el compromiso gubernamental en la transformación digital y el creciente apoyo institucional a la implementación de tecnologías de IA en diversos sectores, particularmente en el administrativo. Los estudios provenientes de estos países reflejan no solo avances tecnológicos, sino también un interés gubernamental por mejorar la eficiencia operativa en el sector público mediante la automatización.

Por otro lado, países como Colombia, Reino Unido, China y otros como Croacia, Austria, Bulgaria, Lituania y Noruega presentan una menor cantidad de publicaciones, lo que puede indicar un desfase en la adopción de la IA en estos países o un menor enfoque en la automatización administrativa como tema de investigación. Este fenómeno podría estar vinculado a factores como la falta de infraestructura tecnológica o la disponibilidad limitada de recursos para acceder a bases de datos clave. Además, algunos de estos países en desarrollo enfrentan desafíos económicos y sociales que restringen el acceso a tecnologías emergentes.

La diversidad geográfica observada también subraya la globalización del tema, mostrando que la automatización administrativa mediante IA está comenzando a ganar tracción en diversas regiones, aunque su adopción sigue estando muy centrada en países con mayor inversión en tecnología.

4.4 Discusión sobre la distribución temporal de los estudios

La distribución temporal de los artículos revisados muestra un crecimiento significativo en las publicaciones de los años 2023 y 2024, lo que refleja un interés creciente y reciente en la aplicación de la inteligencia artificial (IA) en la automatización administrativa.

Este incremento puede estar relacionado con varios factores, como los avances tecnológicos recientes que permiten a las organizaciones aprovechar la IA para optimizar sus procesos administrativos de manera más eficiente, así como la mayor accesibilidad a los datos. Los avances en la recolección de grandes volúmenes de datos facilitan el uso de la IA, lo que mejora la capacidad para analizar y procesar información a gran escala.

Además, la IA se ha establecido como una herramienta clave para la automatización de tareas administrativas, lo que impulsa el aumento de su adopción en los últimos años.

Por otro lado, los bajos niveles de publicación en los años 2019 y 2020 subrayan el carácter emergente del campo, lo que indica que la automatización administrativa mediante IA recién comienza a ganar popularidad, coincidiendo con el aumento de las inversiones en tecnología y el creciente reconocimiento de la IA como una solución estratégica en el sector administrativo.

4.5 Discusión sobre la distribución de los estudios según idioma de publicación

En cuanto al idioma de publicación, se observa una clara predominancia del inglés en los artículos revisados (64%), lo que refleja su rol dominante en la difusión del conocimiento académico a nivel global. El inglés sigue siendo el idioma principal en la publicación de artículos científicos, especialmente en campos tan internacionales como la inteligencia artificial.

Sin embargo, también se identificaron artículos en otros idiomas, como el español (32%) y el croata (4%), lo que indica que el tema está siendo estudiado en países de habla hispana y en otras regiones europeas. Esta diversidad lingüística sugiere que la automatización administrativa impulsada por IA es un campo de interés global, abordado desde diferentes perspectivas y en distintos contextos lingüísticos.

La importancia de los artículos en español resalta el crecimiento de la investigación en IA en contextos de habla hispana, lo que demuestra una expansión en áreas previamente menos representadas en la literatura sobre IA. Sin embargo, el bajo porcentaje de artículos en croata podría reflejar una menor producción en ese idioma, probablemente debido a limitaciones en el acceso a recursos y plataformas académicas especializadas en ciertos países.

4.6 Discusión sobre la evaluación del nivel de utilidad de los estudios

Los resultados muestran que la mayoría de los estudios seleccionados (17 de 25) fueron clasificados como de alto nivel de utilidad, lo que indica que estos estudios son altamente relevantes para el análisis del impacto de la inteligencia artificial (IA) en la automatización administrativa. Esto refuerza la relevancia de la IA en este campo, destacando su capacidad para transformar de manera efectiva los procesos administrativos y mejorar la eficiencia operativa en diversas organizaciones.

Por otro lado, una cantidad menor de estudios fue clasificada con un nivel de utilidad medio (6 de 25) y aún menos con nivel bajo (2 de 25), lo que podría sugerir que, aunque algunos artículos resultan valiosos, no todos aportan directamente a la comprensión de cómo la IA afecta de manera práctica y profunda la administración. Esto subraya la necesidad de realizar más investigaciones que profundicen en las áreas donde la IA puede ofrecer mejoras sustanciales.

El bajo número de artículos clasificados con un nivel de utilidad bajo (2 estudios) podría reflejar la calidad de la investigación en el campo, destacando que los estudios seleccionados con un nivel bajo de utilidad aún pueden tener valor, pero no son tan relevantes para los objetivos de este análisis.

Esta tendencia también puede indicar que existe una concentración de estudios en las áreas de mayor impacto práctico, como la mejora de la eficiencia operativa y la toma de decisiones basadas en IA.

4.7 Discusión sobre las palabras clave predominantes

El análisis de las palabras clave en los artículos revisados revela que los términos más recurrentes son ‘Artificial Intelligence’ (32%), ‘Automation’ (20%) y ‘Efficiency Operativa’ (8%). Estas palabras clave reflejan el enfoque central de los estudios en la aplicación de la inteligencia artificial (IA) en la automatización de procesos administrativos, destacando la relevancia de estas tecnologías para optimizar operaciones y mejorar la eficiencia organizacional.

El predominio de ‘Artificial Intelligence’ y ‘Automation’ resalta cómo estos conceptos son fundamentales en la investigación actual, especialmente en el campo de la automatización administrativa. La combinación de estas palabras clave pone de manifiesto que la mayoría de los estudios abordan la automatización de procesos mediante IA, que sigue siendo una herramienta crucial para mejorar la eficiencia operativa en diversos sectores organizacionales.

El bajo porcentaje de artículos que utilizan ‘Eficiencia Operativa’ como palabra clave (8%) subraya que, aunque esta categoría también es relevante, no es el foco principal de la mayoría de los estudios, que tienden a centrarse en la tecnología subyacente y en cómo la automatización transforma los procesos administrativos. Esta tendencia sugiere que, aunque la mejora en la eficiencia es un resultado esperado, el interés académico sigue siendo más fuerte en los mecanismos de automatización en sí mismos y cómo la IA puede ser implementada para optimizar las operaciones.

4.8 Discusión de los resultados de la síntesis de los estudios seleccionados

A partir del análisis comparativo de los estudios revisados, se identificaron coincidencias clave en cuanto al impacto positivo de la inteligencia artificial (IA) en la automatización de procesos administrativos. Los resultados muestran que la IA ha permitido mejoras significativas en la eficiencia operativa, reducción de costos y optimización de la toma de decisiones.

Estos beneficios, recurrentemente mencionados en los estudios, subrayan cómo la implementación de IA está transformando procesos tradicionales y permitiendo operaciones más ágiles y precisas.

Además, los estudios analizados refuerzan que la automatización impulsada por IA no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también permite una mejor utilización de los recursos, acelerando la ejecución de tareas repetitivas. Este hallazgo se alinea con la conclusión de que la automatización reduce significativamente las cargas operativas, liberando a los empleados para concentrarse en tareas más estratégicas y de mayor valor dentro de la organización.

Una de las conclusiones clave es que la automatización administrativa mediante IA no solo mejora la eficiencia, sino que también tiene un impacto positivo en la utilización de recursos y el trabajo humano. Este enfoque permite a las organizaciones optimizar procesos y utilizar mejor sus recursos humanos y tecnológicos, un hallazgo que es consistente en la mayoría de los estudios analizados.

Además, algunos estudios resaltan que, aunque la automatización presenta grandes oportunidades, la integración de IA debe ser cuidadosamente gestionada, considerando tanto los aspectos tecnológicos como las implicaciones organizacionales y humanas.

V. CONCLUSIONES

La revisión sistemática de la literatura permitió evidenciar que la inteligencia artificial se ha consolidado como un elemento clave en la automatización de procesos administrativos durante el periodo 2015 - 2025, mostrando un impacto positivo y recurrente en la eficiencia operativa de las organizaciones. Los estudios analizados coinciden en que la aplicación de IA contribuye a la reducción de tiempos, costos operativos y errores humanos, así como a la mejora en la calidad y agilidad de los procesos administrativos.

Asimismo, los resultados revelan que la automatización administrativa basada en IA no depende únicamente de la tecnología, sino también de factores organizacionales y estratégicos, como la disponibilidad de datos de calidad, la alineación con los objetivos institucionales y la capacitación del capital humano. En este sentido, la supervisión humana continúa siendo un componente esencial para garantizar decisiones responsables, transparentes y libres de sesgos algorítmicos.

Otro hallazgo relevante es la creciente preocupación por los aspectos éticos, legales y regulatorios asociados a la implementación de IA en contextos administrativos. La literatura revisada enfatiza la necesidad de marcos normativos claros que aseguren la protección de datos, la equidad en la toma de decisiones automatizadas y la rendición de cuentas, especialmente en entornos de administración pública y servicios sensibles.

Finalmente, se identificó que la mayor parte de los estudios se concentran en países con alta madurez tecnológica y en sectores específicos, lo que evidencia una brecha de investigación en contextos de economías emergentes y pequeñas y medianas empresas. En consecuencia, se recomienda que futuras investigaciones profundicen en el análisis de la adopción de IA en distintos sectores y regiones, así como en la evaluación de sus efectos a largo plazo, con el fin de fortalecer una implementación sostenible, ética y eficaz de la automatización administrativa.

AGRADECIMIENTO

Los autores expresan su agradecimiento a los docentes que brindaron orientación académica durante el desarrollo de esta investigación, así como a la Universidad Privada del Norte por el apoyo institucional proporcionado.

REFERENCIAS

- [1] Parycek, P., Schmid, V. y Novak, A.-S. (2023). *Inteligencia artificial (IA) y automatización en procedimientos administrativos: Potenciales, limitaciones*. *Revista de i(2)*, 8390–8415. <https://doi.org/>
- [2] Etscheid, J. (2019). *Inteligencia artificial en la administración pública: Un posible marco para la automatización parcial y total*. *Gobierno electrónico: Actas de la 18.ª Conferencia Internacional IFIP WG 8.5, EGOV 2019* (pp. 248-261). Springer. <https://doi.org/10.1007/978->
- [3] Galetta, D.-U., y Hofmann, HCH (2023). *Automatización basada en IA en evolución: La continua relevancia de una buena administración*. *Revista de Derecho Europeo*, 617–635. <https://hdl.handle.net/2434/1022650>
- [4] Cardona Puig, E. (2023). *Automatización robótica de procesos con inteligencia artificial* (Trabajo de fin de grado). Universitat Politècnica de Catalunya. <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/384518>
- [5] Rodríguez Llorente, J. (2020). *La transformación digital en la administración pública: un análisis de la implantación de tecnologías emergentes* (Tesis doctoral). Universidad de Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/61450>
- [6] Forgione, I. (2024). *La prospettiva dell'intelligenza artificiale nel procedimento e nell'attività amministrativa*. *Rivista italiana di informatica e diritto*, 505–516. <https://doi.org/10.32091/RIID0172>
- [7] Milani, C., & García, V. (2023). *Inteligencia artificial y automatización: oportunidades y seguridad para los procesos organizativos*. *Mundo Digitale*, 1–18. https://mondodigitale.aicanet.net/2023-1/ARTICOLI/02_AI-automazione_Milani.pdf
- [8] Chuma, EL, y de Oliveira, FAR (2022). *Métodos analíticos para comprender la automatización de procesos en entornos digitales*. *Métodos en Biología de Sistemas y Ciencia de Datos*, 63, 149–168. <https://doi.org/10.52812/msbd.63>
- [9] Baderinwa, D. (2024). *Examining the effects of automation and AI on unemployment in the United Kingdom: Evaluation from a management approach*. *Journal of Business and Retail Management Research*, 19. https://jbrmr.com/cdn/article_file/2024-11-02-12-41-52-PM.pdf
- [10] Mori, M., Sasseti, S., Cavaliere, V. y Bonti, M. (2024). *Revisión sistemática de la literatura sobre inteligencia artificial en el reclutamiento y la selección: Una cuestión de ética*. *Personnel Review*, 54, 854–878. <https://doi.org/10.1108/PR-03-2023-0257>
- [11] Tveita, L. J., & Hustad, E. (2025). *Benefits and challenges of artificial intelligence in public sector: A literature review*. *Procedia Computer Science*, 256, 222–229. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2025.02.115>
- [12] Babšek, M., Ravšelj, D., Umek, L., & Aristovnik, A. (2025). *Artificial intelligence adoption in public administration: An overview of top-cited articles and practical applications*. *AI*, 6, 44. <https://doi.org/10.3390/ai6030044>
- [13] Vasconcellos Leão Lyrio, M., João Lunkes, R., & Vasarhelyi, M. (2025). *Tecnologías emergentes y de datos aplicadas al sector público: Una revisión sistemática de la literatura copilotada por IA*. *Contabilidad y Negocios*, 20(40), 58–67. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.202502.003>
- [14] Quispe Condori, V. R., Champi Nina, C., Navarro Huanca, N., Huaman Rendon, R., Ovalle Arapa, S., Ayala Cárdenas, N., & Vergara Huallparimachi, J. (2025). *Competencias digitales en el desempeño docente en post Covid-19 en instituciones educativas de educación básica*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8281–8297. https://doi.org/10.37811/cl_rem.v9i1.16474