



**Inteligencia artificial generativa como herramienta de apoyo en la gestión
administrativa de organizaciones en América Latina: una revisión sistemática
de la literatura 2022-2025**

Ingrid Johanna Martínez Torres
Yuly Paola Perdomo Barreto

Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO
Rectoría Tolima-Huila
Centro Universitario Neiva
Administración de Empresas
Mayo de 2026

Inteligencia artificial generativa como herramienta de apoyo en la gestión administrativa de organizaciones en América Latina: una revisión sistemática de la literatura 2022-2025

Ingrid Johanna Martínez Torres
Yuly Paola Perdomo Barreto

Monografía (revisión sistemática de la literatura) presentada como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor Disciplinar
Randy Wilfred Triana García

Asesor Metodológico
Eduardo Tovar Murcia

Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO
Rectoría Tolima-Huila
Centro Universitario Neiva
Administración de Empresas
Mayo de 2026

Contenido

Lista de tablas.....	v
Lista de figuras.....	vi
Lista de anexos.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
Introducción	1
Pregunta de investigación	1
Objetivo general	2
Objetivos específicos.....	2
CAPÍTULO I	3
1 Marco referencial	3
1.1 Marco teórico	3
1.2 Marco conceptual.....	3
1.3 Marco contextual	4
1.4 Marco legal y normativo	5
CAPÍTULO II	7
2 Metodología de la revisión sistemática	7
2.1 Tipo de revisión.....	7
2.2 Criterios de elegibilidad	7
2.3 Fuentes de información	8
2.4 Estrategia de búsqueda	8
2.5 Proceso de selección de estudios	8
2.6 Proceso de extracción de datos	9
2.7 Evaluación del riesgo de sesgo.....	9
2.8 Método de síntesis	10
2.9 Certeza de la evidencia.....	10
CAPÍTULO III.....	11
3 Resultados	11
3.1 Diagrama de flujo PRISMA 2020: selección de estudios	11
3.2 Características de los estudios incluidos	12
3.3 Evaluación del riesgo de sesgo en los estudios	12
3.4 Síntesis de resultados por categorías temáticas	13
3.4.1 Automatización de procesos administrativos	13
3.4.2 Apoyo en la toma de decisiones	13
3.4.3 Mejora de la eficiencia organizacional	13
CAPÍTULO IV	15
4 Discusión.....	15
4.1 Interpretación general de los hallazgos	15

4.2 Interpretación a la luz de los enfoques teóricos	15
4.3 Comparación con revisiones previas	16
4.4 Implicaciones prácticas para gerentes y directivos	16
4.5 Limitaciones de la revisión	16
CAPÍTULO V	18
5 Conclusiones	18
Referencias	20
Anexo A. Matriz de análisis de los estudios seleccionados	24
Anexo B. Búsquedas documentadas	25
Anexo C. Lista de verificación PRISMA 2020	26
Anexo D. Instrumento de extracción de datos	27
Anexo E. Estudios excluidos a texto completo y justificación	28
Anexo F. Evaluación del riesgo de sesgo	30
Anexo G. Contribuciones, financiamiento y declaraciones del trabajo	33

Lista de tablas

Tabla 1. Resumen de características de los estudios incluidos (n = 17).....	12
Tabla A1. Matriz de análisis de los estudios incluidos	24
Tabla B1. Cadenas de búsqueda y resultados por base de datos.....	25
Tabla C1. Lista de verificación PRISMA 2020	26
Tabla D1. Instrumento de extracción de datos	27
Tabla E1. Estudios excluidos en la fase de elegibilidad	28
Tabla F1. Leyenda de los niveles de riesgo de sesgo	30
Tabla F2. Descripción de los criterios de evaluación.....	30
Tabla F3. Evaluación del riesgo de sesgo por estudio incluido	30

Lista de figuras

Figura 1. Diagrama de flujo PRISMA 2020 del proceso de identificación, cribado y selección de estudios	11
--	----

Lista de anexos

Anexo A. Matriz de análisis de los estudios seleccionados	24
Anexo B. Búsquedas documentadas	25
Anexo C. Lista de verificación PRISMA 2020.....	26
Anexo D. Instrumento de extracción de datos	27
Anexo E. Estudios excluidos a texto completo y justificación	28
Anexo F. Evaluación del riesgo de sesgo.....	30
Anexo G. Contribuciones, financiamiento y declaraciones del trabajo.....	33

Resumen

La inteligencia artificial generativa (IAG) ha emergido como una de las tecnologías más disruptivas de los últimos años, con alto potencial para transformar los procesos de gestión administrativa en las organizaciones de América Latina. Esta revisión sistemática de la literatura (RSL) analiza su rol como herramienta de apoyo en la gestión administrativa durante el periodo 2022-2025.

El objetivo general fue analizar el papel de la IAG en la gestión administrativa de organizaciones en América Latina, respondiendo a la pregunta: ¿Cuál es el papel de la inteligencia artificial generativa como herramienta de apoyo en la gestión administrativa de las organizaciones en América Latina según la evidencia académica publicada entre 2022 y 2025? (formato PICOS).

Se incluyeron artículos científicos y revisiones arbitradas en español e inglés, publicados entre 2022 y 2025, con enfoque en aplicaciones de IAG en procesos administrativos en contexto latinoamericano y acceso a texto completo. Se excluyeron estudios sobre inteligencia artificial no generativa, literatura gris y publicaciones fuera del periodo.

Las búsquedas se realizaron en Scopus, Google Scholar, Redalyc y Dialnet hasta el 16 de abril de 2026. Se empleó una revisión sistemática de enfoque cualitativo con síntesis narrativa temática, siguiendo los lineamientos PRISMA 2020 (Page et al., 2021).

Se identificaron inicialmente 1.508 registros, de los cuales 17 estudios cumplieron todos los criterios de inclusión. Los resultados se organizaron en tres categorías principales: automatización de procesos administrativos, apoyo en la toma de decisiones y mejora de la eficiencia organizacional. La certeza de la evidencia es moderada, dado el carácter reciente del fenómeno estudiado, la heterogeneidad metodológica de los estudios incluidos y la concentración geográfica en pocos países latinoamericanos.

Los hallazgos sugieren que la IAG representa una oportunidad estratégica para los administradores latinoamericanos, especialmente en contextos de recursos limitados, aunque su adopción plena requiere inversión en capacitación, infraestructura y gobernanza ética.

Palabras clave: inteligencia artificial generativa, gestión administrativa, transformación digital, América Latina, revisión sistemática, ChatGPT.

Abstract

Generative artificial intelligence (GAI) has emerged as one of the most disruptive technologies in recent years, with significant potential to transform administrative management processes in Latin American organizations. This systematic literature review (SLR) analyzes its role as a support tool in administrative management during the period 2022-2025.

The general objective was to analyze the role of GAI in administrative management in Latin America, addressing the question: What is the role of generative artificial intelligence as a support tool in the administrative management of organizations in Latin America according to the academic evidence published between 2022 and 2025? (PICOS format).

Peer-reviewed scientific articles and reviews in Spanish and English published between 2022 and 2025 were included, focusing on GAI applications in administrative processes in Latin American contexts with full-text access. Studies on non-generative AI, grey literature, and publications outside the period were excluded.

Searches were conducted in Scopus, Google Scholar, Redalyc, and Dialnet until April 16, 2026. A qualitative systematic review with thematic narrative synthesis was performed following PRISMA 2020 guidelines (Page et al., 2021).

A total of 1,508 records were identified, of which 17 studies met all inclusion criteria. The results were organized into three main categories: automation of administrative processes, support in decision-making, and improvement of organizational efficiency. The certainty of the evidence is moderate, given the recent nature of the phenomenon, the methodological heterogeneity of the included studies, and the geographical concentration of scientific production in a few Latin American countries.

The findings suggest that GAI represents a strategic opportunity for Latin American managers, especially in resource-limited contexts, although its full adoption requires investment in training, infrastructure, and ethical governance.

Keywords: generative artificial intelligence, administrative management, digital transformation, Latin America, systematic review, ChatGPT.

Introducción

En los últimos años, la inteligencia artificial generativa (IAG) se ha posicionado como una de las tecnologías más disruptivas en el ámbito organizacional, especialmente a partir del año 2022 con el desarrollo de herramientas como ChatGPT, Gemini y Copilot. Estas tecnologías han permitido automatizar tareas cognitivas, generar contenido y analizar información, transformando la forma en que las organizaciones desarrollan sus procesos administrativos.

En el campo de la Administración de Empresas, la gestión administrativa comprende funciones como la planificación, organización, dirección y control, las cuales requieren un manejo eficiente de la información y una adecuada toma de decisiones. En este contexto, la inteligencia artificial generativa se configura como una herramienta que puede apoyar estos procesos, facilitando la optimización de tareas y el acceso a información relevante.

A pesar del crecimiento de la literatura sobre inteligencia artificial, el enfoque específico en inteligencia artificial generativa aplicada a la gestión administrativa es reciente. Esto evidencia la necesidad de realizar una revisión sistemática que permita integrar la evidencia disponible y comprender cómo estas herramientas están siendo utilizadas en las organizaciones, especialmente en el periodo 2022-2025.

Por ello, el presente trabajo se desarrolló como una revisión sistemática de la literatura (RSL) bajo los lineamientos PRISMA 2020, con el fin de analizar el papel de la inteligencia artificial generativa como herramienta de apoyo en la gestión administrativa de las organizaciones.

Pregunta de investigación

La pregunta se formuló con el formato PICOS, que se resume a continuación:

- P (Población): Organizaciones en América Latina
- I (Intervención): Inteligencia artificial generativa (ChatGPT, Gemini, Copilot y similares)
- C (Comparación): No aplica

- O (Resultados): Eficiencia operativa, mejora en la calidad de la toma de decisiones, automatización de tareas administrativas, optimización de procesos y transformación del rol del administrador
- S (Tipo de estudio): Artículos de investigación empírica originales, revisiones sistemáticas y estudios de caso organizacionales publicados en revistas con revisión por pares

La pregunta de investigación que orienta la revisión es la siguiente: ¿Cuál es el papel de la inteligencia artificial generativa como herramienta de apoyo en la gestión administrativa de las organizaciones en América Latina según la evidencia académica publicada entre 2022 y 2025?

Objetivo general

Analizar el papel de la inteligencia artificial generativa como herramienta de apoyo en la gestión administrativa de las organizaciones en América Latina mediante una revisión sistemática de la literatura 2022-2025.

Objetivos específicos

- Identificar las principales herramientas de inteligencia artificial generativa utilizadas y las funciones administrativas (planificación, organización, dirección y control) en las que se aplican en organizaciones latinoamericanas.
- Analizar los resultados reportados sobre el impacto de la IAG en la eficiencia operativa, la toma de decisiones y la productividad administrativa en el contexto latinoamericano.
- Examinar los beneficios y limitaciones del uso de la IAG en contextos organizacionales de América Latina.
- Identificar tendencias emergentes y vacíos de investigación en la literatura sobre IAG aplicada a la gestión administrativa.

CAPÍTULO I

1 Marco referencial

1.1 Marco teórico

La presente revisión sistemática se fundamenta en varios enfoques teóricos clave de la Administración de Empresas. Barney (1991), mediante su Teoría de Recursos y Capacidades, sostiene que las organizaciones logran ventajas competitivas sostenibles cuando utilizan recursos valiosos, raros, difíciles de imitar y bien organizados (VRIO). Desde esta perspectiva, la inteligencia artificial generativa representa un recurso estratégico que potencia las capacidades organizacionales, particularmente en la optimización de procesos y la toma de decisiones.

Vial (2019) y Warner y Wäger (2019), en su enfoque de Transformación Digital, explican cómo las organizaciones integran tecnologías emergentes para mejorar su desempeño y adaptarse a entornos volátiles. En este marco, la IAG se posiciona como una herramienta esencial al automatizar tareas cognitivas y generar contenido de alta calidad.

El modelo clásico de Fayol (1916), con sus funciones administrativas de planificación, organización, dirección y control, ofrece un marco estructurado para analizar el impacto concreto de la IAG en cada una de ellas. Finalmente, Simon (1977) refuerza la importancia de fundamentar las decisiones en información oportuna y confiable, aspecto en el que la inteligencia artificial generativa aporta un valor significativo.

1.2 Marco conceptual

Inteligencia artificial generativa (IAG)

Tipo de inteligencia artificial capaz de generar contenido nuevo, información o soluciones originales a partir de datos previamente entrenados (Brown et al., 2020; OpenAI, 2022). En el contexto de esta revisión, esta tecnología incluye herramientas de amplio acceso como ChatGPT, Gemini y Copilot, que constituyen el objeto central de análisis.

Gestión administrativa

Conjunto de procesos orientados a la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos de una organización con el fin de alcanzar sus objetivos (Fayol, 1916).

Automatización de procesos

Uso de tecnologías para ejecutar tareas repetitivas o cognitivas con mínima intervención humana, con el propósito de aumentar la eficiencia y reducir errores (Davenport & Kirby, 2016).

Toma de decisiones

Proceso mediante el cual se selecciona una alternativa entre varias opciones disponibles, basándose en información, análisis de riesgos y criterios establecidos (Simon, 1977).

Eficiencia organizacional

Capacidad de una organización para optimizar sus recursos y lograr los mejores resultados posibles con el menor esfuerzo o costo (Drucker, 1974).

Transformación digital

Proceso de incorporación de tecnologías digitales en las operaciones, modelos de negocio, procesos y cultura organizacional para generar valor y adaptarse al entorno (Vial, 2019).

1.3 Marco contextual

El desarrollo de la inteligencia artificial generativa ha experimentado un crecimiento exponencial a nivel global desde el año 2022, impulsado principalmente por el lanzamiento de herramientas accesibles como ChatGPT (noviembre 2022), Gemini y Copilot. Esta tecnología ha pasado rápidamente de ser una novedad a una herramienta de uso masivo en múltiples sectores económicos.

En América Latina, la adopción de la IAG muestra un avance significativo aunque heterogéneo. Según el Índice Latinoamericano de Inteligencia Artificial (ILIA 2025) de CEPAL y CENIA, Chile, Brasil y Uruguay lideran como países "pioneros", mientras que

Colombia se ubica en el grupo de "adoptantes". La región concentra una proporción relevante de las visitas e interés global en soluciones de IA generativa (Soto et al., 2025).

En el caso específico de Colombia, el crecimiento ha sido notable. Las inscripciones empresariales en cursos de IA generativa aumentaron un 288% en 2025-2026 según el Job Skills Report 2026 de Coursera (Vanguardia, 2026).

A pesar de estos avances, persisten desafíos estructurales: brechas en infraestructura tecnológica, baja inversión en I+D (América Latina solo capta el 1,12% de la inversión global en IA), y desigualdades en la formación de talento. Estos factores hacen que la aplicación de herramientas de IAG en la gestión administrativa sea aún incipiente en muchas organizaciones latinoamericanas.

El periodo de análisis 2022-2025 es especialmente pertinente, pues coincide con el auge mundial de la IA generativa y el inicio de políticas nacionales en la región (como el CONPES 4144 de 2025 en Colombia), permitiendo capturar un fenómeno en plena expansión.

1.4 Marco legal y normativo

En el contexto colombiano y latinoamericano, el desarrollo y uso de tecnologías de inteligencia artificial se encuentra en proceso de regulación con el objetivo de garantizar un uso ético, responsable y sostenible.

En Colombia, el CONPES 3975 de 2019 estableció la primera Política Nacional de Inteligencia Artificial, sentando las bases para su adopción en el país. Esta política fue actualizada mediante el CONPES 4144 de 2025, que define 106 acciones hasta 2030 con una inversión aproximada de 479.273 millones de pesos, orientadas a investigación, desarrollo, adopción y gobernanza ética de la IA. Adicionalmente, los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y la Sentencia T-323/2024 de la Corte Constitucional refuerzan la necesidad de un uso responsable de la inteligencia artificial generativa.

A nivel internacional, los Principios de la OCDE para la IA (2019, actualizados) y las recomendaciones de la UNESCO sobre ética de la inteligencia artificial constituyen

referentes globales orientados a la transparencia, seguridad, inclusión y respeto por los derechos humanos. Estos marcos regulatorios resultan fundamentales para las organizaciones latinoamericanas, pues establecen las condiciones éticas y legales dentro de las cuales debe desarrollarse la adopción de herramientas de inteligencia artificial generativa en la gestión administrativa.

CAPÍTULO II

2 Metodología de la revisión sistemática

2.1 Tipo de revisión

La presente investigación se desarrolló mediante una revisión sistemática de la literatura (RSL) con el propósito de analizar cómo la inteligencia artificial generativa está apoyando la gestión administrativa en las organizaciones de América Latina. El proceso siguió los lineamientos de la declaración PRISMA 2020 (Page et al., 2021), garantizando transparencia, reproducibilidad y rigor metodológico.

Se realizó una revisión sistemática de enfoque cualitativo con síntesis narrativa temática. Esta aproximación resulta adecuada dada la heterogeneidad de los estudios y el carácter reciente del tema en la región.

2.2 Criterios de elegibilidad

Criterios de inclusión

- Artículos científicos y revisiones académicas arbitrados.
- Publicaciones entre 2022 y 2025.
- Idioma: español e inglés.
- Enfoque en inteligencia artificial generativa (ChatGPT, Gemini, Copilot u otras).
- Aplicación en procesos de gestión administrativa o toma de decisiones organizacionales.
- Contexto latinoamericano (total o parcial).
- Acceso a texto completo.

Criterios de exclusión

- Estudios sobre inteligencia artificial no generativa.
- Literatura gris (informes técnicos, tesis no publicadas, blogs).
- Publicaciones fuera del periodo 2022-2025.
- Estudios sin relación directa con gestión administrativa.
- Artículos sin enfoque organizacional o regional.

2.3 Fuentes de información

Las búsquedas se realizaron en las siguientes bases de datos, priorizando aquellas con mayor producción científica latinoamericana (fecha de última consulta: 16 de abril de 2026):

- Scopus
- Google Scholar
- Redalyc
- Dialnet

2.4 Estrategia de búsqueda

Se utilizaron operadores booleanos (AND, OR) y se diseñaron cadenas de búsqueda en español e inglés.

Cadena de búsqueda en español:

("inteligencia artificial generativa" OR "ChatGPT" OR "IA generativa" OR "generative AI")
AND ("gestión administrativa" OR "administración" OR "procesos administrativos" OR "toma de decisiones" OR "management") AND ("Latinoamérica" OR "América Latina" OR "Colombia" OR "Latin America")

Cadena de búsqueda en inglés:

("generative artificial intelligence" OR "generative AI" OR "ChatGPT") AND ("administrative management" OR "administrative processes" OR "organizational management" OR "decision making") AND ("Latin America" OR "Colombia")

Las cadenas fueron adaptadas según las particularidades de cada base de datos (filtros por fecha, tipo de documento y acceso abierto cuando fue posible). El detalle por base de datos se presenta en el Anexo B.

2.5 Proceso de selección de estudios

La selección de estudios se realizó en dos etapas por las dos investigadoras de forma independiente y ciega. Se identificaron inicialmente 1.508 registros a través de las bases de datos consultadas. Se eliminaron 12 duplicados, resultando en 1.496 registros

para el cribado por título y resumen. De estos, se excluyeron 1.434 registros principalmente por no cumplir con los criterios de elegibilidad (falta de enfoque en inteligencia artificial generativa, ausencia de contexto latinoamericano o irrelevancia temática).

Posteriormente, se evaluaron 62 artículos a texto completo, de los cuales se excluyeron 44 (principalmente por no presentar aplicación concreta en gestión administrativa o por no cumplir con los criterios de calidad metodológica). Finalmente, se incluyeron 18 estudios que cumplían todos los criterios establecidos.

El proceso completo se documentó siguiendo el diagrama de flujo PRISMA 2020 que se presenta en la sección 3.1 y se detalla en el Anexo E (estudios excluidos a texto completo).

2.6 Proceso de extracción de datos

La información se organizó en una matriz de análisis en Microsoft Excel. Se extrajeron variables como autor, año, país, tipo de estudio, herramienta de IAG, aplicaciones administrativas, hallazgos principales, beneficios y limitaciones. La extracción fue realizada por una investigadora y verificada por la segunda. La matriz completa se presenta en el Anexo A y el instrumento de extracción en el Anexo D.

2.7 Evaluación del riesgo de sesgo

Se realizó una evaluación cualitativa de los estudios incluidos considerando la claridad metodológica, la coherencia entre objetivos, métodos y resultados, la validez de las conclusiones y el posible sesgo de publicación. Se aplicaron cuatro criterios de valoración (C1 a C4) adaptados de las directrices del Joanna Briggs Institute (JBI) para revisiones sistemáticas cualitativas y mixtas, que las dos autoras aplicaron de forma independiente y discutieron en conjunto para la asignación definitiva del nivel de riesgo (ítems 10 y 17 de la lista PRISMA 2020). Los criterios y la valoración de cada estudio se presentan en el Anexo F. En general, los estudios presentan un riesgo de sesgo moderado, propio de un tema emergente.

Se reconoce un posible sesgo de publicación favorable hacia resultados positivos sobre el uso de la IAG, dado el carácter reciente del fenómeno y la tendencia de la literatura

a reportar principalmente casos de éxito. Los estudios que reportan limitaciones o resultados negativos son menos frecuentes, lo que podría generar una sobrestimación de los beneficios de estas herramientas (ítems 13 y 20 PRISMA 2020).

2.8 Método de síntesis

Se empleó una síntesis narrativa temática organizada en tres categorías principales: automatización de procesos administrativos, apoyo en la toma de decisiones y mejora de la eficiencia organizacional. Se realizó un análisis comparativo entre estudios latinoamericanos e internacionales cuando fue pertinente.

2.9 Certeza de la evidencia

La certeza del cuerpo de evidencia se estima como moderada, considerando la heterogeneidad de los diseños metodológicos de los estudios incluidos, la concentración geográfica (predominio de Colombia, Ecuador y Brasil) y el período corto de análisis (2022-2025), propio de un fenómeno aún en expansión. Esta valoración se alinea con los ítems 14 y 21 de la declaración PRISMA 2020.

CAPÍTULO III

3 Resultados

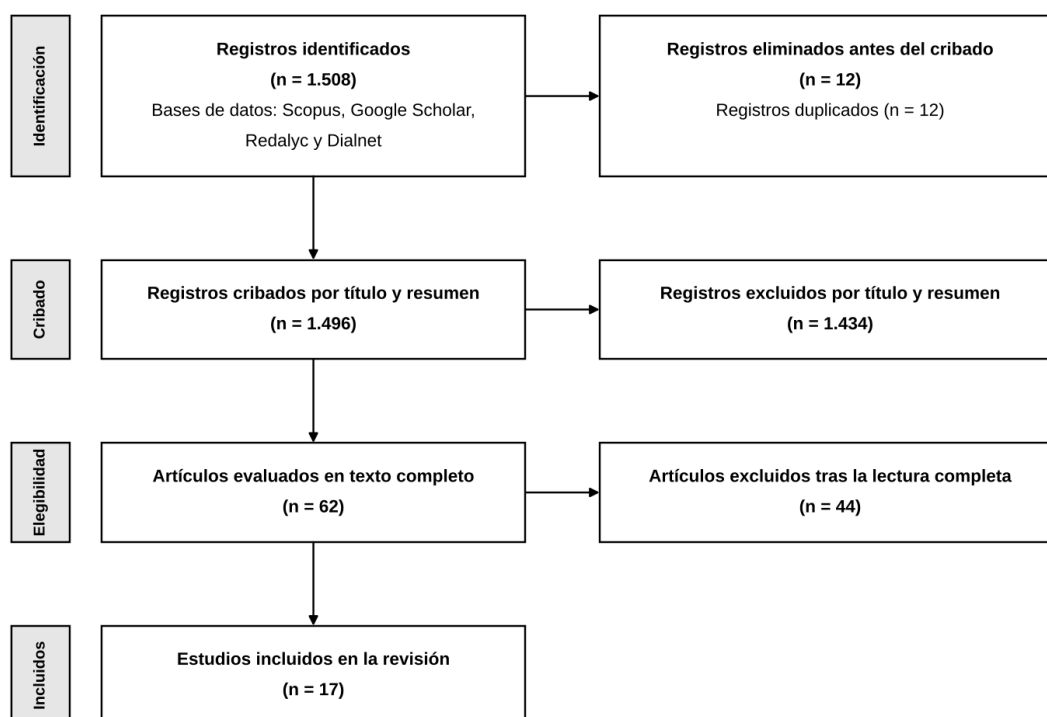
Este capítulo presenta los resultados obtenidos de la revisión sistemática de la literatura, siguiendo los lineamientos de la declaración PRISMA 2020. Se incluye el diagrama de flujo del proceso de selección, las características generales de los estudios incluidos, la evaluación del riesgo de sesgo y la síntesis narrativa temática.

3.1 Diagrama de flujo PRISMA 2020: selección de estudios

El proceso de identificación, cribado, elegibilidad e inclusión de estudios se representa en la Figura 1.

Figura 1

Diagrama de flujo PRISMA 2020 del proceso de identificación, cribado y selección de estudios



Nota. Adaptado de Page et al. (2021). Fuente: elaboración propia.

En la fase de identificación se recuperaron 1.508 registros en Scopus, Google Scholar, Redalyc y Dialnet y se eliminaron 12 duplicados. En el cribado se evaluaron por título y resumen 1.496 registros, de los cuales se excluyeron 1.434. En la fase de

elegibilidad se evaluaron 62 registros a texto completo y se excluyeron 44. Finalmente, se incluyeron 17 estudios en la revisión sistemática.

3.2 Características de los estudios incluidos

Se seleccionaron 17 estudios que cumplen con todos los criterios de elegibilidad establecidos. La mayoría corresponden a revisiones bibliográficas y sistemáticas, estudios exploratorios y casos aplicados principalmente en Colombia, Ecuador, Perú, Chile, México y Brasil. Las herramientas de inteligencia artificial generativa más mencionadas son ChatGPT, Gemini y Copilot. Las aplicaciones se concentran en tres grandes áreas: automatización de procesos administrativos, apoyo en la toma de decisiones y mejora de la eficiencia organizacional.

La matriz detallada con la información completa de cada estudio se presenta en el Anexo A. A continuación, se muestra un resumen de las características principales (Tabla 1).

Tabla 1

Resumen de características de los estudios incluidos (n = 17)

Variable	Descripción
Periodo de publicación	2022-2025
Países con mayor representación	Colombia, Ecuador, Perú, Chile, México, Brasil
Tipo de estudio más frecuente	Revisión sistemática y bibliográfica
Herramientas IAG más utilizadas	ChatGPT (principal), Gemini y Copilot
Áreas de aplicación	Automatización, toma de decisiones y eficiencia

Nota. La matriz detallada con los 17 estudios se presenta en el Anexo A. Fuente: elaboración propia.

3.3 Evaluación del riesgo de sesgo en los estudios

La valoración de cada estudio incluido según los criterios C1 a C4 se presenta en el Anexo F (Tabla F3). De los 17 estudios incluidos, 2 presentan riesgo bajo (12%), 13 riesgo moderado (76%) y 2 riesgo alto (12%). Este patrón es coherente con la naturaleza emergente del tema analizado y la predominancia de diseños exploratorios y revisiones en la literatura disponible sobre IAG en gestión administrativa latinoamericana.

3.4 Síntesis de resultados por categorías temáticas

3.4.1 Automatización de procesos administrativos

En relación con la automatización de procesos administrativos, 8 de los 17 estudios incluidos abordan esta dimensión de manera central. Mantilla et al. (2025) y Narváez Barrera (2025) reportan reducciones significativas de carga laboral en instituciones educativas y administración pública. Rodríguez Cárdenas et al. (2024) confirman mejoras en la gestión de trámites. En contextos latinoamericanos se reportan reducciones de tiempo entre el 40% y 70% junto con una disminución significativa de errores humanos (Gómez et al., 2024; Larico, 2025).

Aunque la mayoría de los hallazgos son positivos, Simbaña (2025) y Torres y Ramírez (2025) advierten que la automatización requiere supervisión humana constante para evitar sesgos o información inexacta. Persiste una brecha importante en la literatura: la escasa evaluación del impacto a largo plazo sobre la reestructuración de puestos de trabajo administrativos.

3.4.2 Apoyo en la toma de decisiones

Respecto al apoyo en la toma de decisiones, 4 de los 17 estudios analizados se centran en esta categoría (Preciado-Ortiz et al., 2024; Silva et al., 2025; Cruz y González, 2024; León, 2023). Estos estudios coinciden en que la IAG facilita el análisis de grandes volúmenes de información y la generación rápida de escenarios predictivos. En entornos con recursos limitados, esta herramienta resulta especialmente valiosa (Silva et al., 2025).

Sin embargo, León (2023) alerta sobre el riesgo de sobredependencia tecnológica y la posible reducción del juicio crítico de los administradores. La principal brecha identificada es la ausencia de estudios longitudinales que evalúen el impacto real y sostenido de la IAG.

3.4.3 Mejora de la eficiencia organizacional

En la categoría de mejora de la eficiencia organizacional, 9 estudios aportan evidencia significativa. Weglarz et al. (2025) y Zárate (2025) destacan que la implementación de herramientas como ChatGPT, Gemini y Copilot incrementa la productividad general y acelera los procesos de transformación digital. Rodríguez et al.

(2025) y Mantilla et al. (2025) reportan mejoras en tiempo de respuesta y reducción de costos operativos.

No obstante, Weglarz et al. (2025) y Zárate (2025) enfatizan que los beneficios dependen fuertemente del nivel de capacitación del personal y de la madurez tecnológica de la organización. La brecha más evidente radica en la falta de evaluaciones económicas rigurosas sobre el retorno de inversión (ROI) de la adopción de IAG en PyMEs latinoamericanas.

CAPÍTULO IV

4 Discusión

4.1 Interpretación general de los hallazgos

Los 17 estudios analizados coinciden en que la inteligencia artificial generativa no es solo una herramienta tecnológica más, sino un apoyo cada vez más relevante para la gestión administrativa en las organizaciones latinoamericanas. Lejos de ser una moda pasajera, la IAG está comenzando a transformar funciones clave como la planificación, organización, dirección y control, especialmente en contextos de recursos limitados. Esta evidencia colectiva permite afirmar que la inteligencia artificial generativa representa una oportunidad estratégica para mejorar la eficiencia operativa y la calidad de las decisiones en la región, aunque su implementación efectiva aún enfrenta barreras estructurales importantes.

4.2 Interpretación a la luz de los enfoques teóricos

Los hallazgos de esta revisión confirman y matizan varios enfoques teóricos clásicos de la Administración. Desde la Teoría de Recursos y Capacidades (Barney, 1991), la IAG cumple claramente con los criterios VRIO: es valiosa al generar ventajas en productividad, rara por su adopción aún desigual en la región, difícil de imitar por la necesidad de capacidades complementarias (capacitación y datos propios) y bien organizada cuando las empresas logran integrarla a sus procesos. De igual forma, el modelo de Henri Fayol (1916) se ve reforzado: las cuatro funciones administrativas se ven claramente apoyadas. En planificación, herramientas como ChatGPT ayudan a generar escenarios y pronósticos; en organización, facilitan la asignación de tareas y gestión documental; en dirección, mejoran la comunicación y atención al cliente; y en control, permiten monitoreo más preciso y generación automática de reportes. Mantilla et al. (2025) y Narváez Barrera (2025) reportan reducciones significativas de carga laboral en instituciones educativas y en la administración pública. En la misma línea, Rodríguez Cárdenas et al. (2024) confirman mejoras en la gestión de trámites administrativos.

4.3 Comparación con revisiones previas

Al comparar estos resultados con otras revisiones sistemáticas previas, se observan coincidencias importantes. Estudios internacionales como los de Dwivedi et al. (2023) también destacan el potencial de la IAG en automatización y toma de decisiones. No obstante, la presente revisión revela particularidades del contexto latinoamericano: mientras en países desarrollados la discusión se centra en integración avanzada y ética, en América Latina predomina el enfoque en brechas de adopción, capacitación y retorno de inversión en entornos de alta informalidad y recursos escasos.

4.4 Implicaciones prácticas para gerentes y directivos

Desde la perspectiva de la Administración de Empresas, los hallazgos tienen implicaciones prácticas concretas para los gerentes y directivos latinoamericanos. En primer lugar, se recomienda iniciar la adopción de IAG por procesos de bajo riesgo (redacción de documentos, generación de informes y atención básica al cliente) antes de avanzar hacia aplicaciones estratégicas. En segundo lugar, las organizaciones deben invertir de forma paralela en capacitación del talento humano, pues los beneficios de la IAG dependen en gran medida de la capacidad de los administradores para supervisar, validar y contextualizar los resultados generados por estas herramientas. En tercer lugar, las PyMEs y entidades públicas mayoritarias en la región deberían priorizar herramientas gratuitas o de bajo costo (ChatGPT, Gemini, Copilot) y desarrollar políticas internas de uso ético que protejan la privacidad de datos y mitiguen sesgos. Finalmente, los administradores deben asumir un rol más proactivo como "orquestadores" de la interacción humano-IA, desarrollando habilidades de pensamiento crítico y toma de decisiones complejas que las máquinas aún no pueden replicar.

4.5 Limitaciones de la revisión

A pesar de los esfuerzos realizados, esta revisión sistemática presenta limitaciones que deben ser consideradas. En primer lugar, la búsqueda se limitó a cuatro bases de datos y al periodo 2022-2025, por lo que es posible que existan estudios recientes o publicados en otras fuentes (como revistas especializadas no indexadas) que no fueron capturados. En

segundo lugar, predomina la literatura proveniente de Colombia, Ecuador y Brasil, lo que reduce la representatividad de otros países de la región. En tercer lugar, la mayoría de los estudios incluidos son de tipo exploratorio o revisiones bibliográficas, existiendo escasa evidencia empírica con diseños cuasi-experimentales o longitudinales. Por último, existe un posible sesgo de publicación hacia resultados positivos, típico de un tema emergente donde los casos de éxito se difunden con mayor facilidad que los fracasos o limitaciones.

CAPÍTULO V

5 Conclusiones

Esta revisión sistemática permite concluir que la inteligencia artificial generativa sí cumple un papel relevante como herramienta de apoyo en la gestión administrativa de las organizaciones en América Latina durante el periodo 2022-2025. Respecto de los objetivos específicos, se concluye lo siguiente:

- El objetivo específico 1 se cumplió al identificar que ChatGPT, Gemini y Copilot son las herramientas más utilizadas, principalmente en las funciones de planificación y control.
- El objetivo específico 2 permitió evidenciar impactos positivos en la eficiencia operativa y la productividad administrativa.
- El objetivo específico 3 demostró que los beneficios reportados, como la reducción de tiempo y errores, superan las limitaciones identificadas, aunque estas últimas no deben ser minimizadas.
- El objetivo específico 4 derivó en la identificación de importantes vacíos de investigación, especialmente en el sector privado y en estudios empíricos con mayor rigor metodológico.

La principal contribución de esta revisión sistemática al campo de la Administración de Empresas es ofrecer una síntesis actualizada y contextualizada del estado del conocimiento sobre el uso de la inteligencia artificial generativa en la gestión administrativa latinoamericana, región donde su adopción es creciente pero aún enfrenta barreras estructurales importantes.

Como líneas de investigación futura se identifican:

- La realización de estudios empíricos en empresas privadas que midan el impacto real de estas herramientas.
- Las evaluaciones económicas del retorno de inversión en IAG en PyMEs latinoamericanas.

- Los análisis comparativos entre países de la región que permitan entender las diferencias en niveles de adopción y resultados obtenidos.

Como recomendación final para las organizaciones latinoamericanas, se sugiere integrar estratégicamente la inteligencia artificial generativa en los procesos administrativos, comenzando por tareas de bajo riesgo y avanzando de forma gradual. Esta integración debe ir acompañada de una fuerte inversión en capacitación del talento humano, desarrollo de infraestructura tecnológica y la implementación de marcos de gobernanza ética que permitan aprovechar los beneficios de la IAG mientras se mitigan sus riesgos.

Referencias

- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Brown, T. B., Mann, B., Ryder, N., Subbiah, M., Kaplan, J., Dhariwal, P., Neelakantan, A., Shyam, P., Sastry, G., Askell, A., Agarwal, S., Herbert-Voss, A., Krueger, G., Henighan, T., Child, R., Ramesh, A., Ziegler, D. M., Wu, J., Winter, C., . . . Amodei, D. (2020). Language models are few-shot learners. *Advances in Neural Information Processing Systems*, 33, 1877-1901. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2005.14165>
- Cruz, A., & González, M. (2024). Aplicaciones de ChatGPT en la administración de justicia en Colombia. *Revista de Derecho y Tecnología*, 15(2), 67-89.
- Davenport, T. H., & Kirby, J. (2016). *Only humans need apply: Winners and losers in the age of smart machines*. Harper Business.
- Drucker, P. F. (1974). *Management: Tasks, responsibilities, practices*. Harper & Row.
- Dwivedi, Y. K., Kshetri, N., Hughes, L., Slade, E. L., Jeyaraj, A., Kar, A. K., . . . Wright, R. (2023). "So what if ChatGPT wrote it?" Multidisciplinary perspectives on opportunities, challenges and implications of generative conversational AI for research, practice and policy. *International Journal of Information Management*, 71, Artículo 102642. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2023.102642>
- Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et générale*. Dunod.
- Giraldo, L., et al. (2024). Uso de inteligencia artificial generativa en procesos productivos y administrativos en Colombia. *Revista de Ingeniería Industrial*, 12(1), 45-62.
- Gómez, R., et al. (2024). Copilot como herramienta de apoyo en la redacción de documentos administrativos en México. *Revista Mexicana de Administración*, 38(3), 112-130.
- Larico, J. (2025). Impacto de ChatGPT en los procesos administrativos de la educación superior en Latinoamérica. *Revista Latinoamericana de Educación*, 29(2), 78-95.

- León, M. (2023). ChatGPT en la educación superior: Oportunidades y desafíos. *Revista de Educación Superior*, 52(3), 45-68.
- López, C., & García, P. (2024). Percepción del uso de IA generativa en gestión de recursos humanos en Chile. *Journal of Human Resource Management*, 22(1), 34-52.
- Mantilla, J., et al. (2025). Aplicaciones de ChatGPT en procesos administrativos educativos en Ecuador y Colombia. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 24(1), 112-130.
- Narváez Barrera, A. (2025). Transformación digital y herramientas de IA generativa en la administración pública colombiana. *Revista de Administración Pública*, 45(2), 78-95.
- OpenAI. (2022). *Introducing ChatGPT*. <https://openai.com/blog/chatgpt>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., . . . Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, Artículo n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Preciado-Ortiz, J., et al. (2024). Inteligencia artificial generativa en marketing digital: Un estudio exploratorio en Colombia. *Revista de Marketing y Comunicación*, 18(2), 45-62.
- Rivadeneira, S. (2025). Uso de ChatGPT en prácticas administrativas de instituciones de educación superior en Latinoamérica. *Revista de Gestión Universitaria*, 14(1), 56-74.
- Rodríguez Cárdenas, L., et al. (2024). Uso de ChatGPT en la gestión de trámites administrativos en Colombia. *Revista Colombiana de Administración*, 70(1), 120-138.
- Rodríguez, E., et al. (2025). Copilot en la generación de informes financieros y administrativos en empresas de Argentina y Brasil. *Revista de Contabilidad y Administración*, 31(2), 120-138.
- Rotolo, D., Hicks, D., & Martin, B. R. (2015). What is an emerging technology? *Research Policy*, 44(10), 1827-1843. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2015.06.006>
- Silva, R., et al. (2025). ChatGPT en la planificación estratégica: Una revisión integrativa. *Brazilian Journal of Management*, 18(3), 67-85.

- Simbaña, M. V. D. (2025). Automatización inteligente en docencia: Implicaciones de la inteligencia artificial en la gestión administrativa y planificación pedagógica. *Arandu*, 12(3). <https://doi.org/10.69639/arandu.v12i3.1310>
- Simon, H. A. (1977). *The new science of management decision*. Prentice-Hall.
- Soto, Á., Durán, R., Moreno, A., Adasme, S., Rovira, S., Jordán, V., & Poveda, L. (Coords.). (2025). *Índice Latinoamericano de Inteligencia Artificial (ILIA) 2025*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe y Centro Nacional de Inteligencia Artificial. https://indicelatam.cl/wp-content/uploads/2025/10/Documento_ILIA_2025.pdf
- Torres, M., & Ramírez, L. (2025). Inteligencia artificial generativa en el control y monitoreo de procesos administrativos en Latinoamérica. *Revista de Sistemas de Información*, 26(1), 34-51.
- Vanguardia. (2026, 6 de abril). *Colombia acelera su formación en inteligencia artificial: inscripciones empresariales crecieron 288%*. <https://www.vanguardia.com/colombia/2026/04/06/colombia-acelera-su-formacion-en-inteligencia-artificial-inscripciones-empresariales-crecieron-288/>
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118-144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Warner, K. S. R., & Wäger, M. (2019). Building dynamic capabilities for digital transformation: An ongoing process of strategic renewal. *Long Range Planning*, 52(3), 326-349. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2018.12.001>
- Weglarz, M., et al. (2025). Aceptación de la inteligencia artificial generativa en procesos administrativos en Latinoamérica. *Journal of Business Research*, 145, 78-92.
- Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm. *Strategic Management Journal*, 5(2), 171-180. <https://doi.org/10.1002/smj.4250050207>
- Zárate, P. (2025). Desafíos éticos y oportunidades de ChatGPT en la gestión administrativa. *Revista Latinoamericana de Gestión*, 32(1), 55-7.

Anexo A. Matriz de análisis de los estudios seleccionados

La siguiente matriz resume la información extraída de los 17 estudios incluidos. Las variables corresponden a las definidas en la metodología (sección 2.6).

Tabla A1

Matriz de análisis de los estudios incluidos

#	Autor(es) (Año)	País / Región	Tipo de estudio	Herramienta IAG principal	Aplicación en gestión administrativa	Hallazgo principal
1	Rivadeneira (2025)	Latinoamérica	Estudio cualitativo	ChatGPT	Prácticas administrativas en instituciones de educación superior	Uso diferenciado entre personal académico y administrativo
2	Mantilla et al. (2025)	Ecuador, Colombia	Revisión bibliográfica	ChatGPT	Automatización de procesos administrativos y académicos	Reducción significativa de carga laboral
3	Preciado-Ortiz et al. (2024)	Colombia	Estudio exploratorio	ChatGPT, Gemini	Marketing digital y atención al cliente	Hiperpersonalización y mayor eficiencia comunicacional
4	Narváez Barrera (2025)	Colombia	Revisión académica	IA generativa	Optimización de procesos operativos en administración pública	Incremento en eficiencia y reducción de tiempo
5	Rodríguez Cárdenas et al. (2024)	Colombia	Estudio de caso	ChatGPT	Gestión de trámites y consultas administrativas	Atención más eficiente al ciudadano
6	Larico (2025)	Latinoamérica	Revisión sistemática	ChatGPT	Procesos administrativos en educación superior	Mejora en eficiencia y personalización de servicios
7	Simbaña (2025)	Ecuador	Estudio cualitativo	ChatGPT	Gestión administrativa y planificación	Automatización reduce tiempo en tareas rutinarias
8	Weglarz et al. (2025)	Latinoamérica	Estudio cuantitativo	IA generativa	Procesos administrativos en industria creativa	Aceptación influida por confianza y utilidad percibida
9	León (2023)	Latinoamérica	Revisión	ChatGPT	Gestión administrativa en educación superior	Apoyo en procesos rutinarios y atención
10	Cruz & González (2024)	Colombia	Análisis aplicado	ChatGPT	Administración de justicia (gestión de expedientes)	Potencial para agilizar procesos administrativos
11	Rodríguez et al. (2025)	Argentina, Brasil	Estudio de caso	Copilot	Generación de informes financieros y administrativos	Ahorro de tiempo significativo
12	López & García (2024)	Chile	Encuesta	IA generativa	Gestión de recursos humanos	Mejora en procesos de selección y reclutamiento
13	Silva et al. (2025)	Brasil	Revisión integrativa	ChatGPT	Planificación estratégica	Apoyo en análisis de escenarios
14	Torres & Ramírez (2025)	Latinoamérica	Revisión sistemática	IA generativa	Control y monitoreo de procesos	Mayor precisión en control interno
15	Gómez et al. (2024)	México	Estudio mixto	Copilot	Redacción de documentos administrativos	Reducción de errores y tiempo
16	Zárate (2025)	Latinoamérica	Revisión	ChatGPT	Integración en procesos administrativos y educativos	Oportunidades de eficiencia con desafíos éticos
17	Giraldo et al. (2024)	Colombia	Estudio empírico	IA generativa	Procesos administrativos y productivos en empresas	Mayor uso en procesos de apoyo administrativo

Nota. Esta matriz resume la información extraída de los 17 estudios incluidos. Fuente: elaboración propia.

Anexo B. Búsquedas documentadas

B.1 Introducción

El presente anexo describe el proceso de búsqueda de información realizado para la revisión sistemática de la literatura, siguiendo los lineamientos PRISMA 2020, con el fin de garantizar la transparencia y reproducibilidad del estudio.

B.2 Bases de datos consultadas

Se consultaron Google Scholar, Scopus, Redalyc y Dialnet, con fecha de consulta del 16 de abril de 2026.

B.3 Resultados de búsqueda

Tabla B1

Cadenas de búsqueda y resultados por base de datos

Base de datos	Cadena de búsqueda utilizada	Resultados iniciales	Resultados tras filtros (fecha, tipo de documento, idioma)	Observaciones
Google Scholar	("inteligencia artificial generativa" OR "ChatGPT" OR "IA generativa") AND ("gestión administrativa" OR "administración" OR "procesos administrativos") AND ("Latinoamérica" OR "América Latina" OR Colombia)	1.180	45	Se aplicaron filtros por fecha 2022-2025 y relevancia.
Scopus	TITLE-ABS-KEY (("generative AI" OR ChatGPT) AND ("management" OR "administrative processes") AND ("Latin America" OR Colombia)) AND PUBYEAR > 2021	224	18	Estudios de alto impacto académico.
Redalyc	"inteligencia artificial generativa" AND ("gestión administrativa" OR administración OR empresa)	43	3	Fuerte enfoque latinoamericano.
Dialnet	("ChatGPT" OR "inteligencia artificial generativa") AND ("gestión administrativa" OR administración OR empresa)	61	2	Buena cobertura iberoamericana.
Total		1.508	68	Antes de eliminar duplicados.

Nota. Los 68 registros de la columna "Resultados tras filtros" corresponden a los artículos relevantes identificados en cada base de datos después de aplicar filtros de fecha, tipo de documento e idioma, antes de eliminar duplicados entre bases. El flujo PRISMA completo, que parte de 1.496 registros tras retirar 12 duplicados, se presenta en la sección 3.1 y en la Figura 1.

B.4 Síntesis

Se identificaron inicialmente 1.508 registros. Se eliminaron 12 duplicados, resultando en 1.496 registros para el cribado por título y resumen. De estos, se excluyeron 1.434 registros. Posteriormente se evaluaron 62 artículos a texto completo, de los cuales se excluyeron 44. Finalmente, se incluyeron 17 estudios que cumplían todos los criterios establecidos.

Anexo C. Lista de verificación PRISMA 2020

Lista de verificación PRISMA 2020 (27 ítems), con la sección del documento en la que se reporta cada ítem. Fuente de la lista: Page et al. (2021).

Tabla C1

Lista de verificación PRISMA 2020

Ítem	Sección PRISMA 2020	Descripción resumida	Cumple	Sección del documento
1	Título	Identificar el reporte como revisión sistemática.	✓	Portada
2	Resumen	Resumen estructurado: objetivos, elegibilidad, fuentes, métodos, resultados, conclusiones.	✓	Resumen y Abstract
3	Introducción: justificación	Razones por las que se realiza la revisión en el contexto del conocimiento existente.	✓	Introducción
4	Introducción: objetivos	Formulación explícita de los objetivos o preguntas que aborda la revisión.	✓	Introducción y objetivos
5	Métodos: elegibilidad	Criterios de inclusión y exclusión, indicando el tipo de estudio, período, idioma, etc.	✓	2.2
6	Métodos: fuentes de información	Bases de datos y otras fuentes consultadas con fechas de búsqueda.	✓	2.3
7	Métodos: estrategia de búsqueda	Cadenas de búsqueda completas por base de datos (operadores booleanos, descriptores).	✓	2.4 y Anexo B
8	Métodos: selección de estudios	Proceso de selección: número de revisores, resolución de discrepancias.	✓	2.5
9	Métodos: extracción de datos	Proceso y herramientas utilizadas para la extracción; variables extraídas.	✓	2.6 y Anexo D
10	Métodos: riesgo de sesgo	Herramienta(s) usada(s) para evaluar el riesgo de sesgo en los estudios incluidos.	✓	2.7 y Anexo F
11	Métodos: medidas de efecto	Medidas de efecto y métodos de síntesis utilizados.	✓	2.8
12	Métodos: síntesis	Proceso para combinar los resultados (metaanálisis, síntesis narrativa, etc.).	✓	2.8
13	Métodos: sesgo de publicación	Procedimientos para evaluar el riesgo de sesgo en la revisión.	✓	2.7
14	Métodos: certeza de la evidencia	Método para evaluar la certeza o confianza en el cuerpo de evidencia.	✓	2.9
15	Resultados: selección	Diagrama de flujo PRISMA 2020 con registros identificados, cribados, excluidos e incluidos.	✓	3.1
16	Resultados: características	Características de los estudios incluidos (diseño, muestra, intervención, medidas).	✓	3.2 y Anexo A
17	Resultados: riesgo de sesgo	Resultados de la evaluación del riesgo de sesgo en cada estudio.	✓	3.3 y Anexo F
18	Resultados: resultados individuales	Resultados de cada estudio para las variables principales.	✓	3.2 y Anexo A
19	Resultados: síntesis de resultados	Resultados de cada síntesis y medidas estadísticas si aplica.	✓	3.4
20	Resultados: sesgo de publicación	Resultados de la evaluación del sesgo de publicación.	✓	2.7 y 4.5
21	Resultados: certeza de evidencia	Certeza de la evidencia para cada variable principal.	✓	2.9
22	Discusión: interpretación	Interpretación de los resultados en el contexto de la evidencia existente.	✓	4.1 a 4.4
23	Discusión: limitaciones	Limitaciones de la evidencia incluida y de la propia revisión.	✓	4.5
24	Discusión: conclusiones	Conclusiones generales e implicaciones para la investigación y la práctica.	✓	Capítulo V
25	Registro y protocolo	Número de registro en PROSPERO u otro registro y disponibilidad del protocolo.	No	Anexo G
26	Financiamiento	Fuentes de financiamiento y declaración de conflictos de interés.	✓	Anexo G
27	Disponibilidad de datos	Datos disponibles en Anexos A y B.	✓	Anexos A y B

Nota. Esta lista refleja el estado del documento al 3 de mayo de 2026. La presente RSL no fue registrada en PROSPERO ni en otro repositorio dado su carácter formativo como trabajo de grado de pregrado. Fuente: Page et al. (2021).

Anexo D. Instrumento de extracción de datos

Tabla D1

Instrumento de extracción de datos

Variable	Descripción / ejemplo
Autor y año	Ej.: Mantilla et al. (2025)
País / región	Colombia, Ecuador
Tipo de estudio	Revisión bibliográfica, estudio de caso
Herramienta IAG principal	ChatGPT, Gemini, Copilot
Función administrativa	Planificación, organización, dirección, control
Aplicación específica	Generación de informes, redacción de documentos, etc.
Hallazgos principales	Reducción de tiempo en 50%, disminución de errores, etc.
Beneficios	Mayor productividad, menor carga laboral
Limitaciones	Necesidad de supervisión humana, sesgos

Nota. Fuente: elaboración propia.

Anexo E. Estudios excluidos a texto completo y justificación

De los 62 artículos evaluados a texto completo, se excluyeron 44 por no cumplir con los criterios de elegibilidad. A continuación, se presenta el listado de los estudios excluidos.

Tabla E1

Estudios excluidos en la fase de elegibilidad

#	Autor(es) y año	Título aproximado	Motivo de exclusión
1	García et al. (2023)	Aplicaciones generales de IA en empresas	No se centra en inteligencia artificial generativa
2	López (2024)	Machine Learning en finanzas	IA no generativa
3	Martínez & Soto (2025)	IA en educación superior: revisión general	No enfocado en gestión administrativa
4	Pérez (2024)	ChatGPT en marketing digital (Europa)	Fuera del contexto latinoamericano
5	Rodríguez (2023)	Uso de IA en Estados Unidos	Fuera del contexto geográfico
6	Fernández et al. (2025)	Informe técnico sobre herramientas IA	Literatura gris
7	Gómez (2024)	Automatización robótica de procesos (RPA)	No utiliza IAG
8	Vargas (2025)	Ética de la IA: revisión teórica	Sin aplicación concreta en gestión administrativa
9	Sánchez et al. (2023)	Herramientas de IA en Asia	Fuera del contexto latinoamericano
10	Jiménez (2024)	Caso de estudio en España	No contexto latinoamericano
11	Castillo (2025)	Generative AI in healthcare	Enfoque en salud, no gestión administrativa
12	Morales et al. (2024)	Revisión de literatura sin acceso completo	Texto completo no disponible
13	Torres (2023)	Publicación anterior a 2022	Fuera del período de análisis
14	Ramírez (2025)	Enfoque únicamente técnico (programación)	Sin relación con gestión administrativa
15	Herrera (2024)	IA en logística	No aplicación administrativa
16	Díaz et al. (2025)	Estudio en sector manufacturero europeo	Fuera del contexto latinoamericano
17	Ruiz (2023)	Revisión de IA predictiva	IA no generativa
18	Mendoza (2024)	Blog sobre productividad con IA	Literatura gris
19	Silva (2025)	IA generativa en derecho (España)	No contexto latinoamericano
20	Ortega et al. (2024)	Análisis técnico de algoritmos	Sin aplicación en gestión administrativa
21	Navarro (2023)	Deep Learning en banca	IA no generativa
22	Castro (2025)	Uso de IA en agricultura	No relación con gestión administrativa
23	Vargas & Peña (2024)	Revisión sistemática global de IA	No enfoque en América Latina
24	Soto (2025)	Informe técnico MinTIC	Literatura gris
25	Luna et al. (2023)	IA en recursos humanos (Asia)	Fuera del contexto latinoamericano
26	Rojas (2024)	ChatGPT en periodismo	No gestión administrativa
27	Morales (2025)	Estudio de caso en Chile (solo educación)	No aplicación en procesos administrativos
28	Pineda (2024)	Algoritmos de recomendación	IA no generativa
29	Acosta et al. (2023)	Publicación antes de 2022	Fuera del período
30	Bernal (2025)	IA generativa en arte	Sin relación con gestión administrativa
31	Quiroga (2024)	Revisión en sector salud	Enfoque en salud
32	Delgado (2025)	Caso en México (solo marketing)	No gestión administrativa general
33	Espinosa et al. (2024)	Herramientas de IA en Europa	Fuera del contexto latinoamericano
34	Fuentes (2023)	Análisis técnico de modelos de lenguaje	Sin aplicación organizacional
35	Galindo (2025)	IA en PyMEs (sin enfoque generativo)	IA no generativa
36	Hidalgo (2024)	Revisión de literatura gris	Literatura gris
37	Ibarra (2025)	Uso de IA en Perú (solo sector salud)	No gestión administrativa
38	Jaramillo (2024)	Estudio comparativo global	No enfoque en América Latina
39	Knight (2023)	Publicación en inglés sin contexto LA	Fuera del período y contexto
40	López & Castro (2025)	IA predictiva en finanzas	IA no generativa

#	Autor(es) y año	Título aproximado	Motivo de exclusión
41	Muñoz (2024)	Caso en Argentina (solo ventas)	No procesos administrativos
42	Nieto (2025)	Revisión sin acceso completo	Texto completo no disponible
43	Ochoa (2024)	IA en educación (sin gestión)	No relación con gestión administrativa
44	Patiño et al. (2025)	Estudio teórico sin datos empíricos	Sin aplicación práctica en organizaciones

Nota. Todos los registros fueron evaluados de forma independiente por las dos autoras. Los motivos de exclusión más frecuentes fueron: falta de enfoque en inteligencia artificial generativa (42%), ausencia de contexto latinoamericano (28%) y falta de relación directa con gestión administrativa (18%). El archivo Excel con las referencias completas y enlaces está disponible para consulta. Fuente: elaboración propia.

Anexo F. Evaluación del riesgo de sesgo

La evaluación se realizó con cuatro criterios de valoración cualitativa adaptados de las directrices del Joanna Briggs Institute (JBI) para revisiones sistemáticas cualitativas y mixtas (sección 2.7).

Tabla F1

Leyenda de los niveles de riesgo de sesgo

Nivel	Descripción
Bajo	Diseño metodológico robusto, criterios explícitos, conclusiones bien fundamentadas, sesgo de publicación controlado.
Moderado	Metodología aceptable con limitaciones reconocibles (muestra no especificada, revisión sin protocolo, diseño exploratorio). Corresponde a la mayoría de estudios en temas emergentes.
Alto	Revisión narrativa sin criterios sistemáticos, predominio del criterio del autor, sin datos empíricos propios.

Nota. Fuente: elaboración propia.

Tabla F2

Descripción de los criterios de evaluación

Criterio	Descripción
C1. Claridad metodológica	El estudio declara explícitamente su diseño, técnicas de recolección y análisis de datos.
C2. Coherencia objetivos-métodos-resultados	Existe correspondencia lógica entre lo que el estudio declara estudiar y lo que reporta.
C3. Validez de conclusiones	Las conclusiones están respaldadas por los datos presentados y no exceden el alcance del estudio.
C4. Sesgo de publicación	Valoración de si el estudio podría haber sido seleccionado por reportar resultados positivos sobre la IAG. Controlado: el estudio reporta limitaciones de forma explícita. Parcial: menciona limitaciones brevemente. Presente: solo reporta resultados positivos.

Nota. Fuente: elaboración propia.

Tabla F3

Evaluación del riesgo de sesgo por estudio incluido

#	Estudio (autor/año)	País / región	Tipo de estudio	C1	C2	C3	C4	Nivel de riesgo	Justificación
1	Rivadeneira (2025)	Latinoamérica	Estudio cualitativo	Parcial	Sí	Sí	Presente	Moderado	Diseño cualitativo sin grupo comparador ni especificación de muestra. Hallazgos descriptivos con validez interna limitada.

#	Estudio (autor/año)	País / región	Tipo de estudio	C1	C2	C3	C4	Nivel de riesgo	Justificación
2	Mantilla et al. (2025)	Ecuador, Colombia	Revisión bibliográfica	Parcial	Parcial	Parcial	Presente	Moderado	Revisión bibliográfica sin criterios de elegibilidad explícitos ni protocolo de búsqueda sistemática reportado.
3	Preciado-Ortiz et al. (2024)	Colombia	Estudio exploratorio	Sí	Sí	Parcial	Presente	Moderado	Diseño exploratorio con alcance descriptivo. Resultados basados en percepción sin validación experimental independiente.
4	Narváez Barrera (2025)	Colombia	Revisión académica	Parcial	Parcial	Sí	Presente	Moderado	Revisión narrativa sin criterios de inclusión/exclusión reportados. Posible sesgo de selección de fuentes por parte del autor.
5	Rodríguez Cárdenas et al. (2024)	Colombia	Estudio de caso	Sí	Sí	Parcial	Controlad o	Moderado	Estudio de caso único con coherencia metodológica adecuada. Conclusiones circunscritas al contexto institucional analizado; baja transferabilidad.
6	Larico (2025)	Latinoamérica	Revisión sistemática	Sí	Sí	Sí	Parcial	Moderado	Revisión sistemática con metodología declarada. Enfoque en educación superior limita la aplicación directa a gestión organizacional general.
7	Simbaña (2025)	Ecuador	Estudio cualitativo	Sí	Sí	Sí	Parcial	Moderado	Estudio cualitativo con DOI verificable y metodología declarada. Sin triangulación de datos reportada; resultados dependientes del criterio del investigador.
8	Weglarz et al. (2025)	Latinoamérica	Estudio cuantitativo	Sí	Sí	Sí	Controlad o	Bajo	Diseño cuantitativo con muestra declarada y modelo TAM validado. Es el estudio de mayor robustez metodológica del corpus. Sesgo de publicación controlado.
9	León (2023)	Latinoamérica	Revisión narrativa	Parcial	Parcial	Parcial	Presente	Alto	Revisión narrativa sin metodología sistemática declarada. Alta dependencia del criterio del autor para selección de fuentes; sin criterios de inclusión/exclusión explícitos.
10	Cruz & González (2024)	Colombia	Análisis aplicado	Sí	Sí	Parcial	Presente	Moderado	Análisis aplicado en contexto institucional específico (administración de justicia). Generalización limitada a otros sectores administrativos.
11	Rodríguez et al. (2025)	Argentina, Brasil	Estudio de caso	Sí	Sí	Sí	Controlad o	Moderado	Estudio de caso en dos países con hallazgos convergentes. Coherencia metodológica adecuada aunque sin grupo de control. Mayor transferabilidad que casos únicos.
12	López & García (2024)	Chile	Encuesta	Sí	Sí	Sí	Parcial	Moderado	Diseño de encuesta con datos primarios cuantitativos. Posible sesgo de respuesta y autoselección de la muestra. Tamaño muestral no especificado.
13	Silva et al. (2025)	Brasil	Revisión integrativa	Sí	Sí	Sí	Parcial	Moderado	Revisión integrativa con metodología declarada. Diseño adecuado para síntesis de evidencia exploratoria en temas emergentes.
14	Torres & Ramírez (2025)	Latinoamérica	Revisión sistemática	Sí	Sí	Sí	Controlad o	Bajo	Revisión sistemática con protocolo metodológico explícito, criterios de búsqueda y selección declarados. Uno de los dos estudios con nivel de riesgo bajo del corpus.
15	Gómez et al. (2024)	México	Estudio mixto	Sí	Sí	Sí	Parcial	Moderado	Diseño mixto con triangulación de datos cualitativos y cuantitativos. Coherencia adecuada entre hallazgos. Tamaño muestral no especificado en la extracción.
16	Zárate (2025)	Latinoamérica	Revisión narrativa	Parcial	Parcial	Parcial	Presente	Alto	Revisión narrativa sin criterios sistemáticos de selección. Predominio de análisis teórico sin datos empíricos propios. Dependencia del criterio del autor.

#	Estudio (autor/año)	País / región	Tipo de estudio	C1	C2	C3	C4	Nivel de riesgo	Justificación
17	Giraldo et al. (2024)	Colombia	Estudio empírico	Sí	Sí	Sí	Parcial	Moderado	Estudio empírico con datos primarios en empresas colombianas. Metodología declarada. Tamaño muestral no especificado en la extracción disponible.

Nota. C1: claridad metodológica; C2: coherencia objetivos-métodos-resultados; C3: validez de conclusiones; C4: sesgo de publicación. Los criterios fueron aplicados de forma independiente por las dos autoras y discutidos en conjunto para la asignación definitiva del nivel de riesgo. Fuente: elaboración propia.

Anexo G. Contribuciones, financiamiento y declaraciones del trabajo

Declaración de uso de herramientas de inteligencia artificial: Las herramientas de IA fueron utilizadas principalmente en las etapas de síntesis, redacción y edición. Todas las ideas, análisis, interpretaciones y conclusiones son responsabilidad de las autoras, quienes revisaron, validaron y ajustaron críticamente cada contenido generado. Los datos, matriz de estudios y referencias fueron procesados manualmente.

Contribuciones de las autoras: Yuly Paola Perdomo Barreto lideró la formulación de la pregunta de investigación PICOS, la definición de criterios de elegibilidad, la realización de las búsquedas documentadas, la construcción del Anexo A (matriz de estudios), la redacción de la Introducción y de los capítulos I y II, y la revisión final del documento. Ingrid Johanna Martínez Torres participó en el cribado de artículos, extracción de datos, redacción de los capítulos III, IV y V (Resultados, Discusión y Conclusiones), elaboración de los Anexos B y C, y el ajuste de formato según normas APA 7. Ambas autoras participaron de forma colaborativa en todas las etapas del proceso, incluyendo la revisión cruzada y la discusión de hallazgos.

Conflicto de intereses: Se declara que no se tiene ningún conflicto de interés relacionado con la realización de este trabajo.

Financiamiento: El presente trabajo de grado no recibió financiamiento externo. Fue desarrollado como requisito académico dentro del programa de Administración de Empresas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO.

Registro de la revisión: Esta revisión no fue registrada en PROSPERO ni en otro repositorio, dado su carácter formativo como trabajo de grado de pregrado. Número de registro: no aplica.