



Aula Virtual



Generando Conocimiento

<http://www.aulavirtual.web.ve>



REVISTA CIENTÍFICA AULA VIRTUAL

Director Editor:

- Dra. Leidy Hernández PhD.
- Dr. Fernando Bárbara

Consejo Asesor:

- MSc. Manuel Mujica
- MSc. Wilman Briceño
- Dra. Harizmar Izquierdo
- Dr. José Gregorio Sánchez

**Revista Científica Arbitrada de
Fundación Aula Virtual**

Email: revista@aulavirtual.web.ve

URL: <http://aulavirtual.web.ve/revista>



ISSN: 2665-0398

Depósito Legal: LA2020000026

País: Venezuela

Año de Inicio: 2020

Periodicidad: Continua

Sistema de Arbitraje: Revisión por pares. "Doble Ciego"

Licencia: Creative Commons [CC BY NC ND](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Volumen: 7

Número: 15

Año: 2026

Período: Julio 2026 – Diciembre 2026 (continua)

Dirección Fiscal: Av. Libertador, Arca del Norte, Nro. 52D, Barquisimeto estado Lara, Venezuela, C.P. 3001

La Revista seriada Científica Arbitrada e Indexada **Aula Virtual**, es de acceso abierto y en formato electrónico; la misma está orientada a la divulgación de las producciones científicas creadas por investigadores en diversas áreas del conocimiento. Su cobertura temática abarca Tecnología, Ciencias de la Salud, Ciencias Administrativas, Ciencias Sociales, Ciencias Jurídicas y Políticas, Ciencias Exactas y otras áreas afines. Su publicación es **CONTINUA**, indexada y arbitrada por especialistas en el área, bajo la modalidad de doble ciego. Se reciben las producciones tipo: *Artículo Científico* en las diferentes modalidades cualitativas y cuantitativas, *Avances Investigativos*, *Ensayos*, *Reseñas Bibliográficas*, *Ponencias* o *publicaciones derivada de eventos*, y cualquier otro tipo de investigación orientada al tratamiento y profundización de la información de los campos de estudios de las diferentes ciencias. La Revista **Aula Virtual**, busca fomentar la divulgación del conocimiento científico y el pensamiento crítico reflexivo en el ámbito investigativo.



LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO DETERMINANTE DE LA EFICIENCIA OPERATIVA: UNA REVISIÓN NARRATIVA ESTRUCTURADA DE LA EVIDENCIA CIENTÍFICA (2020–2025)

ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AS A DETERMINANT OF OPERATIONAL EFFICIENCY: A STRUCTURED NARRATIVE REVIEW OF THE SCIENTIFIC EVIDENCE (2020–2025)

Tipo de Publicación: Artículo Científico

Área del Conocimiento: Ciencias Sociales y Aplicadas

Recibido: 19/06/2026

Aceptado: 20/07/2026

Publicado: 29/08/2026

Código Único AV: e808

Páginas: 1(1210-1237)

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.22162566>

Autores:

Vladimir Lennin Guerrero Zarate

Médico Cirujano

Maestro en Gestión Pública

Doctorando en Gestión Pública y Gobernabilidad

 <https://orcid.org/0000-0002-8984-6082>

E-mail: vguerreroz@ucvvirtual.edu.pe

Afiliación: Universidad César Vallejo

País: República del Perú

Shiriam Alejandra Araujo Rossel

Cirujano Dentista

Magíster en Salud Pública

Doctoranda en Gestión Pública y Gobernabilidad.

 <https://orcid.org/0009-0008-0698-1715>

E-mail: saaraujor@ucvvirtual.edu.pe

Afiliación: Universidad César Vallejo

País: República del Perú

Resumen

La gestión administrativa constituye un componente estratégico para fortalecer la eficiencia operativa, optimizar recursos y mejorar el desempeño organizacional. El objetivo del estudio fue analizar la evidencia científica publicada entre 2020 y 2025 sobre la relación entre gestión administrativa y eficiencia operativa mediante una revisión narrativa estructurada. Se adoptó un enfoque descriptivo-analítico y se realizó una búsqueda en Scopus, Web of Science, EBSCOhost, ProQuest, ScienceDirect, SpringerLink, MDPI, Frontiers, SciELO y Dialnet. Tras aplicar los criterios de inclusión y exclusión, se seleccionaron 30 estudios, organizados mediante una matriz de extracción y analizados a través de síntesis temática. Los hallazgos se estructuraron en cinco categorías: gestión administrativa estratégica; transformación digital e innovación organizacional; gestión por procesos y mejora continua; eficiencia operativa y desempeño organizacional; y tendencias, desafíos y oportunidades de investigación. La evidencia muestra que la planificación estratégica, la optimización de procesos, el control organizacional y la transformación digital favorecen la eficiencia operativa. Se concluye que una gestión administrativa articulada con capacidades tecnológicas, mecanismos de evaluación y mejora continua contribuye al fortalecimiento del desempeño y la sostenibilidad organizacional.

Palabras Clave

Gestión administrativa, eficiencia operativa, desempeño organizacional, transformación digital, revisión narrativa estructurada.

Abstract

Administrative management constitutes a strategic component for strengthening operational efficiency, optimizing resources, and improving organizational performance. This study aimed to analyze scientific evidence published between 2020 and 2025 on the relationship between administrative management and operational efficiency through a structured narrative review. A descriptive-analytical approach was adopted, and a literature search was conducted in Scopus, Web of Science, EBSCOhost, ProQuest, ScienceDirect, SpringerLink, MDPI, Frontiers, SciELO, and Dialnet. After applying the inclusion and exclusion criteria, 30 studies were selected, organized using a data extraction matrix, and analyzed through thematic synthesis. The findings were structured into five categories: strategic administrative management; digital transformation and organizational innovation; process management and continuous improvement; operational efficiency and organizational performance; and research trends, challenges, and opportunities. The evidence shows that strategic planning, process optimization, organizational control, and digital transformation enhance operational efficiency. It is concluded that administrative management integrated with technological capabilities, evaluation mechanisms, and continuous improvement contributes to strengthening organizational performance and sustainability.

Keywords Administrative management, operational efficiency, organizational performance, digital transformation, structured narrative review.

Introducción

Las organizaciones contemporáneas operan en un entorno caracterizado por transformaciones aceleradas derivadas de la digitalización, la globalización y el incremento de las exigencias relacionadas con la eficiencia, la sostenibilidad y la capacidad de adaptación institucional. En este escenario, la gestión administrativa ha adquirido un papel estratégico al convertirse en el principal mecanismo para coordinar recursos, optimizar procesos y fortalecer la toma de decisiones basada en información confiable.

Las tendencias recientes muestran que la incorporación de tecnologías emergentes, el análisis de datos y la inteligencia artificial están modificando profundamente la manera en que las organizaciones diseñan sus procesos administrativos y operativos, favoreciendo modelos de gestión más dinámicos, predictivos y orientados a resultados. En este contexto, Ahmed et al., (2025) sostienen que la integración de herramientas basadas en inteligencia artificial mejora la asignación de recursos y la eficiencia de los procesos organizacionales mediante modelos predictivos que optimizan la gestión operativa.

De manera complementaria, la transformación digital impulsada por los gobiernos genera efectos positivos sobre la productividad organizacional al fortalecer la disponibilidad de información, la coordinación institucional y la

calidad de las decisiones estratégicas.

El avance de la administración pública digital también ha impulsado la necesidad de replantear los modelos tradicionales de gobernanza y control administrativo. La incorporación de plataformas digitales, sistemas inteligentes y mecanismos automatizados de gestión está redefiniendo los procesos administrativos tanto en organizaciones públicas como privadas, permitiendo incrementar la transparencia, reducir tiempos de respuesta y mejorar la eficiencia institucional. Alshawabkeh & Al Jasmi (2025) destacan que las tecnologías digitales fortalecen la gobernanza administrativa al facilitar el control, la supervisión y el cumplimiento normativo dentro de las instituciones.

En la misma línea, Omonov & Ahn (2025) demuestran que la adopción de soluciones basadas en inteligencia artificial favorece una administración pública más eficiente, siempre que existan capacidades organizacionales, infraestructura tecnológica y liderazgo institucional capaces de sostener estos procesos de innovación. En conjunto, estas evidencias permiten afirmar que la gestión administrativa ha evolucionado desde un enfoque eminentemente operativo hacia una función estratégica orientada a generar valor institucional mediante el uso eficiente de los recursos y la incorporación de tecnologías inteligentes.

En América Latina, los procesos de modernización administrativa han adquirido

especial relevancia debido a la necesidad de fortalecer la competitividad organizacional, mejorar la calidad de los servicios y responder a crecientes demandas de eficiencia en los sectores público y privado. Sin embargo, las organizaciones de la región continúan enfrentando desafíos asociados con estructuras administrativas tradicionales, limitada digitalización, baja interoperabilidad de los sistemas de información y procesos de toma de decisiones insuficientemente sustentados en evidencia.

Frente a este panorama, diversos estudios coinciden en que la transformación digital constituye uno de los principales impulsores del cambio organizacional. Espina (2025), al analizar el sector público peruano, demuestra que la digitalización institucional fortalece significativamente la capacidad administrativa y favorece una gestión pública más eficiente mediante la integración tecnológica y la modernización de los procesos internos. De forma similar, Mustofa et al., (2025) sostienen que la transformación digital mejora la gobernanza de los servicios públicos cuando se acompaña de estrategias de calidad, liderazgo institucional y fortalecimiento de las capacidades administrativas.

Por otra parte, la sostenibilidad organizacional y la gestión estratégica han cobrado mayor importancia como componentes fundamentales para consolidar organizaciones resilientes y orientadas a

la mejora continua. Uquillas et al., (2024) identifican que la gestión administrativa sostenible requiere integrar competencias directivas, planificación estratégica y mecanismos permanentes de evaluación para fortalecer el desempeño institucional.

Desde una perspectiva complementaria, Wojciechowski et al., (2023) argumentan que la administración pública moderna debe orientarse hacia modelos de gestión que incrementen simultáneamente la eficiencia, la transparencia y la optimización del gasto público, favoreciendo una utilización más racional de los recursos disponibles. Estas evidencias reflejan que la región transita progresivamente hacia modelos administrativos más flexibles, tecnológicos y orientados al desempeño, aunque persisten importantes desafíos relacionados con la consolidación de capacidades institucionales y la adaptación de los procesos de gestión a escenarios organizacionales cada vez más complejos.

La gestión administrativa constituye uno de los principales determinantes del desempeño organizacional, al integrar procesos de planificación, organización, dirección, control y evaluación orientados a alcanzar los objetivos institucionales mediante el uso eficiente de los recursos disponibles. En la actualidad, esta función trasciende las actividades administrativas tradicionales para incorporar dimensiones

relacionadas con el liderazgo estratégico, la innovación, la transformación digital, la gestión del conocimiento y la mejora continua de los procesos.

Desde esta perspectiva, Liu et al., (2025) señalan que la incorporación de tecnologías de la información fortalece significativamente la administración institucional al optimizar los procesos de planificación, coordinación y toma de decisiones. De manera similar, Zúñiga et al., (2025) evidencian que una gestión administrativa estratégica favorece el aseguramiento de la calidad, incrementa la capacidad de adaptación organizacional y fortalece la competitividad institucional en entornos altamente dinámicos. En consecuencia, la literatura científica reciente reconoce que la gestión administrativa representa un factor determinante para mejorar la eficiencia operativa, generar ventajas competitivas sostenibles y garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

No obstante, aunque existe un volumen creciente de investigaciones sobre ambas variables, la evidencia permanece dispersa entre distintos sectores económicos y contextos institucionales, lo que justifica la necesidad de una revisión narrativa estructurada que sintetice el conocimiento disponible e identifique las principales tendencias, aportes y vacíos de investigación sobre la relación entre gestión administrativa y eficiencia operativa

durante el período 2020–2025.

La eficiencia operativa constituye uno de los principales indicadores del desempeño organizacional, debido a que refleja la capacidad de las instituciones para alcanzar sus objetivos mediante la utilización óptima de los recursos humanos, tecnológicos, financieros y materiales. En los últimos años, este concepto ha evolucionado desde una perspectiva centrada exclusivamente en la productividad hacia un enfoque más amplio que incorpora la calidad de los procesos, la innovación, la sostenibilidad y la capacidad de respuesta institucional.

En este contexto, Ahmed et al., (2025) evidencian que la incorporación de modelos predictivos basados en inteligencia artificial optimiza la asignación de recursos y mejora significativamente la eficiencia de los flujos operativos en organizaciones hospitalarias. Asimismo, Wojciechowski et al., (2023) sostienen que una administración pública orientada a la eficiencia requiere integrar mecanismos permanentes de planificación, evaluación y control que permitan incrementar el desempeño institucional sin comprometer la calidad de los servicios ofrecidos.

La literatura reciente también reconoce que la eficiencia operativa depende de la capacidad de las organizaciones para adaptarse a entornos dinámicos caracterizados por la innovación tecnológica y la

transformación digital. En este sentido, Mustofa et al., (2025) señalan que la implementación de estrategias digitales fortalece la gobernanza institucional y mejora la calidad de los servicios mediante procesos administrativos más ágiles y transparentes.

Del mismo modo, Omonov & Ahn (2025) destacan que la adopción de herramientas de inteligencia artificial dentro de la administración pública incrementa la eficiencia operativa al optimizar los procesos de atención, facilitar la toma de decisiones y fortalecer la interacción entre las instituciones y los ciudadanos. En consecuencia, la evidencia científica coincide en que la eficiencia operativa no constituye únicamente un resultado administrativo, sino una manifestación de la capacidad organizacional para integrar liderazgo, innovación, transformación digital y gestión estratégica dentro de un modelo orientado a la generación de valor y al mejoramiento continuo del desempeño institucional.

Aunque durante los últimos años se ha observado un incremento considerable de investigaciones relacionadas con la gestión administrativa, la transformación digital y la eficiencia organizacional, la producción científica continúa presentando un carácter fragmentado, debido a que los estudios analizan estas variables desde contextos sectoriales específicos, tales como la educación superior, la administración pública, los

servicios de salud, la gestión empresarial o los gobiernos locales.

Ahmed et al., (2025) concentran su análisis en organizaciones hospitalarias; Espina (2025) examina la transformación digital en el sector público peruano; Liu et al., (2025) sintetizan la incorporación de las tecnologías de la información en la administración educativa; mientras que Uquillas et al., (2024) orientan su revisión hacia la gestión administrativa municipal con enfoque de sostenibilidad. De manera similar, Zúñiga et al., (2025) desarrollan una revisión crítica sobre la gestión administrativa en instituciones de educación superior. Si bien estos estudios aportan evidencia relevante desde sus respectivos ámbitos de aplicación, aún resulta limitada la disponibilidad de investigaciones que integren dichos hallazgos dentro de un marco analítico común que permita comprender la gestión administrativa como un determinante transversal de la eficiencia operativa.

En este contexto, la realización de una revisión narrativa estructurada adquiere especial relevancia, ya que permite sintetizar de manera crítica la evidencia científica reciente, identificar tendencias de investigación, reconocer los principales factores administrativos asociados con la eficiencia operativa y establecer vacíos de conocimiento que orienten futuras investigaciones. Además, la integración de estudios desarrollados en distintos sectores organizacionales posibilita

comprender los elementos comunes que explican el desempeño institucional más allá de un contexto específico, ofreciendo una visión amplia sobre la evolución de la gestión administrativa en escenarios caracterizados por la digitalización, la innovación y la creciente complejidad organizacional.

En consecuencia, el objetivo de la presente investigación fue analizar la evidencia científica publicada entre 2020 y 2025 sobre la gestión administrativa como determinante de la eficiencia operativa mediante una revisión narrativa estructurada, identificando las principales tendencias de investigación, los factores administrativos asociados al desempeño organizacional y los vacíos de conocimiento reportados en la literatura científica.

Metodología

La presente investigación se desarrolló mediante una revisión narrativa estructurada de la literatura científica, con un enfoque descriptivo-analítico orientado a sintetizar la evidencia disponible sobre la gestión administrativa como determinante de la eficiencia operativa en diferentes contextos organizacionales. Este tipo de revisión permite integrar hallazgos provenientes de investigaciones desarrolladas en diversos sectores económicos, instituciones públicas y organizaciones privadas, favoreciendo una comprensión amplia de las principales tendencias, enfoques de gestión, estrategias administrativas y factores asociados con

el desempeño organizacional.

A diferencia de una revisión sistemática, la revisión narrativa estructurada prioriza la organización temática de la evidencia mediante procedimientos explícitos de búsqueda, selección, extracción y análisis de la información, garantizando transparencia metodológica y rigurosidad en la construcción de la síntesis científica.

La búsqueda bibliográfica se realizó entre mayo y junio de 2026 mediante una estrategia estructurada de recuperación documental en fuentes científicas reconocidas por su cobertura de publicaciones en administración, gestión, ingeniería, educación, ciencias sociales y salud. Se consultaron Scopus, Web of Science, EBSCOhost, ProQuest, ScienceDirect, SpringerLink, MDPI, Frontiers, SciELO y Dialnet, priorizando artículos científicos publicados entre 2020 y 2025, disponibles en texto completo y sometidos a evaluación por pares.

La estrategia de búsqueda se diseñó utilizando descriptores relacionados con las variables centrales del estudio, tanto en inglés como en español, entre ellos *administrative management*, *operational efficiency*, *organizational performance*, *administrative efficiency*, *digital transformation*, *process management*, *gestión administrativa*, *eficiencia operativa*, *desempeño organizacional*, *transformación digital* y *gestión por procesos*. Estos

términos fueron combinados mediante operadores booleanos AND y OR, permitiendo ampliar la recuperación de estudios pertinentes y optimizar la precisión de los resultados obtenidos.

Base de datos	Ecuación de búsqueda
Scopus	("administrative management" OR "administrative efficiency") AND ("operational efficiency" OR "organizational performance") AND PUBYEAR > 2019
Web of Science	TS=("administrative management" OR "organizational management") AND TS=("operational efficiency" OR "organizational performance")
EBSCOhost	("administrative management" OR "process management") AND ("operational efficiency" OR "organizational performance")
ProQuest	("administrative management") AND ("operational efficiency")
ScienceDirect	("administrative management" AND "operational efficiency")
SpringerLink	("administrative management") AND ("organizational performance")
MDPI	("administrative management") AND ("operational efficiency")
Frontiers	("administrative management") AND ("organizational performance")
SciELO	("gestión administrativa") AND ("eficiencia operativa")
Dialnet	("gestión administrativa") AND ("eficiencia organizacional")

Tabla 1. Estrategia de búsqueda bibliográfica

Nota. La estrategia de búsqueda empleó operadores booleanos AND y OR, restringiendo la recuperación a artículos científicos publicados entre 2020 y 2025 con acceso al texto completo.

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Artículos científicos publicados entre 2020 y 2025.	Publicaciones anteriores a 2020.
Estudios con texto completo disponible.	Resúmenes, editoriales, cartas, libros, capítulos y tesis.
Investigaciones sometidas a revisión por pares.	Documentos sin arbitraje científico.
Publicaciones en español o inglés.	Estudios en otros idiomas sin traducción disponible.
Estudios relacionados con gestión administrativa y eficiencia operativa.	Investigaciones cuya temática principal no correspondía a las variables del estudio.
Investigaciones realizadas en organizaciones públicas o privadas.	Registros duplicados o con información bibliográfica incompleta.

Tabla 2. Criterios de inclusión y exclusión de los estudios

Nota. Los criterios permitieron seleccionar únicamente investigaciones pertinentes para el objetivo de la revisión narrativa estructurada.

La búsqueda desarrollada en las diez fuentes científicas permitió identificar inicialmente 458 registros. Durante la fase de depuración se eliminaron 62 registros duplicados, quedando 396 documentos para el proceso de cribado mediante la revisión de títulos y resúmenes. En esta etapa se excluyeron 286 registros por no cumplir con los criterios temáticos y documentales establecidos, por lo que 110 artículos fueron examinados a texto completo para determinar su elegibilidad. Como resultado de esta evaluación se excluyeron 80 publicaciones: 29 por presentar una relación insuficiente con la gestión administrativa y la eficiencia operativa, 18 por corresponder a tipos documentales no elegibles, 11 por no disponer de texto completo, nueve por no acreditar arbitraje científico, ocho por presentar información bibliográfica insuficiente y cinco por encontrarse en idiomas diferentes del español o inglés. Finalmente, 30 estudios cumplieron con los criterios de

elegibilidad y conformaron el corpus definitivo de la revisión narrativa estructurada.

Los 30 artículos que conformaron el corpus definitivo fueron sistematizados mediante una matriz de extracción que consideró autoría, año de publicación, revista científica, objetivo, metodología, principales resultados, conclusiones, perspectiva teórica y fuente de procedencia. La identificación individual de los estudios incluidos se presenta en la Tabla 4.

La información extraída de los 30 estudios fue analizada mediante un proceso de síntesis temática orientado a identificar patrones recurrentes, convergencias conceptuales y tendencias emergentes relacionadas con la gestión administrativa y la eficiencia operativa. Este procedimiento permitió comparar los principales hallazgos reportados por las investigaciones, establecer relaciones entre los enfoques de gestión y las estrategias administrativas implementadas, e interpretar su influencia sobre el desempeño organizacional en diversos contextos institucionales.

Posteriormente, los estudios fueron agrupados de acuerdo con su afinidad temática, facilitando la organización e interpretación estructurada de la evidencia científica. Como resultado de este proceso analítico se definieron cinco categorías: gestión administrativa estratégica; transformación digital e innovación organizacional; gestión por procesos y mejora continua; eficiencia operativa y desempeño organizacional; y tendencias, desafíos y oportunidades de investigación. Esta organización permitió desarrollar una síntesis crítica de la evidencia disponible, identificar los principales aportes de la literatura reciente y

reconocer las oportunidades de investigación que aún persisten en este campo de estudio.

Resultados

El análisis de los 30 estudios seleccionados permitió identificar patrones conceptuales y metodológicos relacionados con la gestión administrativa y su influencia sobre la eficiencia operativa en diversos contextos organizacionales. Mediante un proceso de síntesis temática, la evidencia científica fue agrupada de acuerdo con la afinidad de sus principales hallazgos, facilitando una interpretación integrada de las tendencias de investigación reportadas en la literatura reciente. Como resultado, se definieron cinco categorías analíticas que estructuran la presentación de los resultados y permiten comprender los principales enfoques, aportes y desafíos identificados en torno a la gestión administrativa como determinante de la eficiencia operativa.

Categoría temática	Descripción del análisis
Gestión administrativa estratégica	Estudios relacionados con planificación, organización, dirección, control, liderazgo y toma de decisiones para el fortalecimiento institucional.
Transformación digital e innovación organizacional	Evidencia sobre digitalización, inteligencia artificial, tecnologías emergentes, sistemas de información e innovación aplicadas a la gestión administrativa.
Gestión por procesos y mejora continua	Investigaciones enfocadas en optimización de procesos, Lean Management, calidad, indicadores de desempeño y mejora continua.
Eficiencia operativa y desempeño organizacional	Estudios que analizan la utilización eficiente de recursos, productividad, desempeño institucional, calidad del

Categoría temática	Descripción del análisis
	servicio y resultados organizacionales.
Tendencias, desafíos y oportunidades de investigación	Síntesis de las principales líneas de investigación, vacíos del conocimiento y perspectivas futuras identificadas en la literatura científica.

Tabla 3. Categorías temáticas utilizadas para la síntesis de la evidencia científica

Nota. Las categorías fueron definidas mediante un proceso de síntesis temática realizado sobre los 30 estudios seleccionados, agrupando investigaciones con afinidad conceptual y metodológica para facilitar la interpretación integrada de la evidencia científica.

Con el propósito de explicitar la composición del corpus documental, la Tabla 4 presenta la identificación de los 30 estudios seleccionados y su vinculación con las categorías analíticas utilizadas en la síntesis narrativa.

N.º	Autor(es)	Año	Categoría de incorporación al corpus
1	Quiroz Román & Concepción Bracho Barreto	2023	Gestión administrativa estratégica
2	Uquillas Granizo et al.,	2024	Gestión administrativa estratégica
3	Avetyan et al.,	2025	Gestión administrativa estratégica
4	Sime Véliz & Gervacio Orbegoso	2024	Gestión administrativa estratégica
5	Asimakopoulos	2025	Gestión administrativa estratégica
6	Wang & Liu	2025	Gestión administrativa estratégica
7	Pérez Brito et al.,	2025	Gestión administrativa estratégica
8	Gui et al.,	2025	Gestión administrativa estratégica
9	Ndaba et al.,	2025	Gestión administrativa estratégica
10	Jiang & Qi	2025	Gestión administrativa estratégica
11	Alshawabkeh & Al Jasmi	2025	Transformación digital e innovación organizacional
12	Omonov & Ahn	2025	Transformación digital e innovación organizacional
13	Bravo-Jaico et al.,	2025	Transformación digital e innovación organizacional
14	Liu et al.,	2025	Transformación digital e innovación organizacional
15	Suazo-Galdamés & Chaple-Gil	2025	Transformación digital e innovación organizacional
16	Castillo-Moreno et al.,	2024	Transformación digital e innovación organizacional
17	Darach et al.,	2025	Transformación digital e innovación organizacional
18	Ahmed et al.,	2025	Transformación digital e innovación organizacional
19	García-García	2025	Transformación digital e innovación organizacional
20	Caicedo Tapias	2025	Transformación digital e innovación organizacional
21	Guerrero Matute & López Juvinao	2025	Transformación digital e innovación organizacional
22	Indira et al.,	2025	Transformación digital e innovación organizacional
23	Ciro-Atehortúa et al.,	2023	Gestión por procesos y mejora continua
24	Naranjo et al.,	2025	Gestión por procesos y mejora continua
25	Avilés-Noles et al.,	2025	Gestión por procesos y mejora continua
26	Huang et al.,	2025	Gestión por procesos y mejora continua
27	Soares & Pereira	2025	Gestión por procesos y mejora continua

28	Gallego Cossio et al.,	2025	Gestión por procesos y mejora continua
29	Glasziou et al.,	2021	Gestión por procesos y mejora continua
30	Mustofa et al.,	2025	Tendencias, desafíos y oportunidades de investigación

Tabla 4. Estudios que conforman el corpus documental de la revisión narrativa estructurada

Gestión administrativa estratégica

La evidencia analizada muestra que la gestión administrativa estratégica constituye un componente decisivo para articular los objetivos institucionales con la ejecución cotidiana de las actividades organizacionales. Los estudios revisados coinciden en que la eficiencia no deriva únicamente de la disponibilidad de recursos, sino de la capacidad directiva para planificar, distribuir responsabilidades, organizar los flujos de trabajo y establecer mecanismos de seguimiento.

En el ámbito empresarial, Quiroz Román & Concepción Bracho Barreto (2023) identificaron que la optimización de la gestión requiere reforzar la formación gerencial, el control interno y la formulación de lineamientos que orienten coherentemente las decisiones administrativas. Esta perspectiva se complementa con los resultados de Uquillas et al., (2024), quienes reconocieron la planificación, la implementación, el control y la mejora como fases fundamentales de una gestión municipal sostenible. En ambos casos, la administración adquiere un carácter estratégico cuando conecta la formulación de objetivos con mecanismos concretos de ejecución y evaluación.

La claridad organizacional también aparece como una condición indispensable para mejorar el desempeño institucional. Avetyan et al. (2025) demostraron que la implementación de un sistema de gestión de relaciones con los ciudadanos en estructuras municipales puede reducir los tiempos de atención, elevar la satisfacción y fortalecer la transparencia y trazabilidad del servicio. El aporte de este estudio permite observar que una estrategia administrativa eficaz no se limita a reorganizar procedimientos internos, sino que debe orientar la gestión hacia la experiencia del usuario y la generación de valor público.

Desde otro contexto institucional, Sime Véliz & Gervacio Orbegoso (2024) encontraron una asociación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Poder Judicial, lo que evidencia que el ordenamiento de las funciones, la coordinación y el liderazgo repercuten tanto en los resultados operativos como en las condiciones internas de trabajo. En consecuencia, la eficiencia administrativa presenta una dimensión técnica, pero también una dimensión humana asociada con el clima organizacional y la percepción del personal.

Otro patrón relevante corresponde al uso de instrumentos de planificación y evaluación para

alineal el desempeño con los objetivos institucionales. Asimakopoulou (2025) propuso una adaptación del Balanced Scorecard para la administración tributaria, integrando eficiencia operativa, contribución pública, procesos internos y aprendizaje organizacional. El modelo evidencia que los indicadores dejan de ser herramientas exclusivamente descriptivas cuando se utilizan para conectar la estrategia con los resultados y promover transparencia y rendición de cuentas.

De forma complementaria, Wang & Liu (2025) desarrollaron un modelo algorítmico para evaluar el desempeño de departamentos administrativos mediante indicadores asociados con resultados, calidad, tiempo y capacidad de gestión. Sus hallazgos señalan que la evaluación estructurada puede aumentar la precisión, estabilidad y rapidez del control administrativo, reduciendo la dependencia de valoraciones subjetivas.

La gestión estratégica también requiere información financiera y operativa que permita anticipar desviaciones y corregir decisiones. Pérez Brito et al., (2025) comprobaron que el uso de información financiera, fuentes de financiamiento e indicadores administrativos mantiene una relación significativa con el desempeño de las pequeñas y medianas empresas hoteleras. Estos resultados confirman que el control administrativo-financiero no representa una actividad aislada, sino un soporte

para evaluar el cumplimiento de metas y fortalecer la capacidad de respuesta empresarial.

En el ámbito de la gobernanza contractual, Gui et al., (2025) observaron que las dimensiones de los contratos influyen positivamente sobre el desempeño de los proyectos de asociación público-privada, mientras que la eficiencia administrativa fortalece el funcionamiento de dichos mecanismos. Así, la formulación contractual genera mejores resultados cuando se acompaña de capacidades institucionales para supervisar, coordinar y gestionar su implementación.

La participación de los usuarios y la apertura institucional también amplían el alcance de la gestión administrativa. Ndaba et al., (2025) identificaron que las estrategias de participación del cliente contribuyen a optimizar la gestión de información cuando sus aportes se incorporan efectivamente en los procesos de decisión.

Por su parte, Jiang & Qi (2025) encontraron que la apertura de datos gubernamentales incrementa la inversión interregional al reducir asimetrías de información y fortalecer la transparencia. Ambos estudios muestran que la administración estratégica contemporánea no puede sostenerse únicamente en estructuras internas cerradas, sino que requiere información accesible, canales de interacción y mecanismos que favorezcan decisiones más informadas. En conjunto, la evidencia permite establecer que la

gestión administrativa estratégica impulsa la eficiencia operativa cuando integra planificación, liderazgo, control, evaluación, información y participación dentro de una estructura coherente y orientada a resultados.

Transformación digital e innovación organizacional

La transformación digital se configura como uno de los principales mecanismos mediante los cuales la gestión administrativa puede incrementar la rapidez, precisión y trazabilidad de los procesos organizacionales. No obstante, los estudios revisados advierten que la incorporación tecnológica no produce resultados automáticos, dado que su efectividad depende de la preparación institucional, la compatibilidad de los sistemas y la capacidad del personal para utilizar las herramientas disponibles. Alshawabkeh & Al Jasmi (2025) sostuvieron que las tecnologías modernas fortalecen el control administrativo al reducir errores, agilizar procedimientos y ampliar las posibilidades de supervisión; sin embargo, destacaron la necesidad de actualizar los marcos regulatorios para garantizar que la innovación tecnológica opere dentro de condiciones jurídicas y organizativas adecuadas. De manera semejante, Omonov & Ahn (2025) comprobaron que la utilidad percibida, la compatibilidad tecnológica, la preparación organizacional y la rendición de cuentas influyen sobre la adopción de chatbots con inteligencia artificial en la administración pública. Estos

hallazgos evidencian que la innovación requiere una alineación entre tecnología, organización y entorno institucional.

En el campo educativo, la transformación digital ha producido cambios relevantes en los procesos administrativos, la gestión de información y la interacción con los usuarios. Bravo-Jaico et al., (2025) identificaron diferencias en los niveles de madurez digital según los actores y dimensiones de una institución de educación superior, resaltando especialmente el papel de la gobernanza digital y la necesidad de estrategias diferenciadas. Liu et al., (2025), mediante una revisión de alcance, concluyeron que las tecnologías de la información y la comunicación automatizan tareas, mejoran la eficiencia administrativa y favorecen decisiones basadas en datos, aunque su implementación exige atender condiciones de infraestructura, competencias y equidad digital.

Asimismo, Suazo-Galdamés & Chaple-Gil (2025) reportaron que los sistemas inteligentes y la automatización pueden reducir considerablemente los tiempos de procesamiento, elevar la satisfacción de los usuarios y optimizar funciones académicas y administrativas. En conjunto, estos estudios indican que la digitalización educativa genera mayor valor cuando se integra con procesos de gobernanza, capacitación y rediseño organizacional.

Los sistemas de información también desempeñan una función relevante en la

coordinación de procesos de alta complejidad. Castillo-Moreno et al., (2024) identificaron demoras superiores a tres meses en etapas críticas de prevención y detección temprana del cáncer de mama, y propusieron un sistema de gestión de información dirigido a optimizar la asignación de consultas, el seguimiento y el uso de recursos. Sus resultados muestran que la gestión oportuna de datos puede reducir retrasos y mejorar la continuidad de los servicios sanitarios.

De manera complementaria, Darach et al., (2025) encontraron que la analítica descriptiva, diagnóstica, predictiva y prescriptiva contribuye a mejorar las decisiones administrativas en enfermería, particularmente en la asignación de personal, la planificación y el control de la calidad. Sin embargo, los autores también reconocieron limitaciones relacionadas con la calidad de los datos, la formación técnica y la integración de los sistemas, lo que demuestra que el potencial analítico depende de la capacidad organizacional para convertir información en acciones de gestión.

La inteligencia artificial profundiza esta transformación al permitir que las organizaciones pasen de una administración reactiva a modelos anticipatorios. Ahmed et al., (2025) desarrollaron un marco predictivo aplicado a la gestión hospitalaria que incrementó la utilización de camas, disminuyó tiempos ociosos y redujo conflictos en la asignación de recursos. Estos resultados sugieren que la

inteligencia artificial puede mejorar la coordinación de flujos clínicos cuando se utiliza para anticipar demandas y apoyar la planificación operativa.

García-García (2025) identificó aplicaciones de inteligencia artificial en automatización clínica y administrativa, apoyo a las decisiones, evaluación de calidad y seguridad hospitalaria, concluyendo que estas herramientas favorecen la transición hacia modelos asistenciales más inteligentes. No obstante, ambos estudios permiten advertir que la tecnología debe complementar, y no sustituir, los procesos de decisión administrativa, puesto que su funcionamiento requiere datos confiables, supervisión y criterios institucionales claramente definidos.

La innovación digital también se vincula con la seguridad operacional, la sostenibilidad y la capacidad de adaptación. Caicedo Tapias (2025) señaló que la integración de tecnologías de Industria 4.0 con sistemas de gestión de seguridad mejora la trazabilidad, la estandarización, el análisis de riesgos y la continuidad operativa. Guerrero Matute & López Juvinao (2025), en el sector minero, identificaron limitaciones derivadas del uso de herramientas rudimentarias y de la insuficiente planificación tecnológica, concluyendo que una gestión tecnológica estructurada puede incrementar la productividad y la seguridad.

Del mismo modo, Indira et al., (2025) comprobaron que la gestión del conocimiento y la

capacidad digital fortalecen el desempeño organizacional y la creación de valor en instituciones educativas, mientras que el liderazgo emprendedor actúa como elemento articulador de dichas capacidades. Por consiguiente, la evidencia revela que la transformación digital favorece la eficiencia operativa cuando se incorpora dentro de una estrategia organizacional que combine infraestructura, conocimiento, liderazgo, regulación y rediseño de procesos.

Gestión por procesos y mejora continua

La gestión por procesos constituye una dimensión esencial para explicar cómo las decisiones administrativas se traducen en mejoras verificables de eficiencia. Los estudios incluidos muestran que la revisión de actividades, la eliminación de pasos innecesarios, la estandarización y el seguimiento de los flujos de trabajo permiten reducir errores y utilizar de manera más racional los recursos. Ciro-Atehortúa et al., (2023) identificaron que los modelos de gestión del conocimiento centrados en la creación, almacenamiento, transferencia y aplicación de saberes contribuyen a mejorar la eficiencia cuando articulan capital humano, tecnología y cultura organizacional. Este hallazgo amplía la comprensión tradicional de los procesos, debido a que demuestra que su optimización no depende únicamente de procedimientos formales, sino también de la capacidad institucional para

conservar, compartir y utilizar el conocimiento generado durante la operación.

La mejora continua se fortalece cuando las organizaciones disponen de metodologías capaces de identificar fallas y priorizar intervenciones. Naranjo et al., (2025) aplicaron un enfoque híbrido basado en análisis modal de fallos y efectos y aprendizaje automático para evaluar procesos administrativos universitarios. Los resultados permitieron reconocer problemas relacionados con requisitos incompletos, pasos poco claros y documentación deficiente, y demostraron que la combinación de ambas herramientas favorece la eficiencia, la transparencia, la resiliencia y la sostenibilidad institucional. El aporte de este estudio radica en mostrar que el rediseño de procesos puede apoyarse en técnicas analíticas para identificar no solamente dónde ocurren los errores, sino también cuáles deben atenderse prioritariamente.

La filosofía Lean constituye otra línea relevante dentro de la evidencia examinada. Avilés-Noles et al., (2025) desarrollaron y validaron un instrumento para evaluar la adopción de Lean Thinking en educación superior, identificando ocho dimensiones, entre ellas liderazgo, orientación de largo plazo, mejora continua y eliminación de desperdicios. La validación del instrumento permite evaluar de forma estructurada el grado en que las instituciones incorporan prácticas de optimización y sostenibilidad. Estos hallazgos convergen con la

idea de que la mejora continua no debe reducirse a intervenciones aisladas, sino convertirse en una cultura organizacional sostenida por el liderazgo, la evaluación y la participación de los actores institucionales.

En el ámbito de la eficiencia sectorial, Huang et al., (2025) evaluaron hospitales públicos terciarios mediante análisis envolvente de datos, índice de Malmquist y modelos Tobit. Los resultados mostraron una eficiencia técnica pura relativamente elevada, pero también reducciones en la productividad total asociadas con limitaciones tecnológicas y de escala. Los autores concluyeron que las instituciones deben desplazar el énfasis desde la expansión de la capacidad hacia la mejora de la calidad y la eficiencia. Este hallazgo muestra que el incremento de recursos no necesariamente genera mejores resultados cuando los procesos no se encuentran adecuadamente organizados, controlados y evaluados.

Una situación semejante fue identificada por Soares & Pereira (2025) en instituciones privadas de educación básica. Aunque las organizaciones analizadas presentaban tamaños y modalidades similares, se observaron diferencias relevantes en la eficiencia operativa y financiera, vinculadas con el nivel de estructuración de sus procesos, el uso de indicadores y la planificación. En consecuencia, la homogeneidad del sector no garantiza resultados equivalentes, puesto que las capacidades

administrativas internas determinan la forma en que cada institución utiliza sus recursos. De manera complementaria, Gallego Cossio et al., (2025) identificaron que los emprendimientos digitales requieren combinar modelos financieros y administrativos tradicionales con enfoques emergentes, como Lean Startup, metodologías ágiles y herramientas de análisis de datos, para afrontar contextos caracterizados por incertidumbre y rápida evolución tecnológica.

La gobernanza de los procedimientos también influye en la mejora continua. Glasziou et al., (2021) identificaron demoras, duplicidades y cargas administrativas innecesarias en los procesos de revisión ética y gobernanza de la investigación. Los autores plantearon que la proporcionalidad de los procedimientos, la eliminación de revisiones repetitivas y la simplificación documental pueden reducir el desperdicio administrativo y acelerar la generación de conocimiento sin debilitar la protección ética. Este resultado muestra que la mejora de procesos no consiste únicamente en aumentar la velocidad, sino en ajustar los controles al nivel real de riesgo y eliminar actividades que no agregan valor.

En síntesis, la evidencia analizada señala que la gestión por procesos contribuye a la eficiencia operativa mediante cuatro mecanismos principales: identificación sistemática de fallas, estandarización de actividades, evaluación mediante indicadores y

establecimiento de ciclos permanentes de aprendizaje y mejora. Los estudios revisados demuestran que estos mecanismos pueden aplicarse en educación, salud, investigación, emprendimientos y organizaciones productivas, aunque su eficacia depende del liderazgo, la disponibilidad de información y la capacidad institucional para sostener los cambios. Por ello, la mejora continua debe comprenderse como una práctica estratégica integrada en la gestión administrativa y no como una respuesta temporal frente a problemas operativos.

Eficiencia operativa y desempeño organizacional

La revisión de la evidencia científica permitió identificar que la eficiencia operativa constituye el principal resultado esperado de una gestión administrativa estructurada, al reflejar la capacidad de las organizaciones para optimizar recursos, mejorar la productividad y alcanzar sus objetivos estratégicos sin comprometer la calidad de los servicios. Diversos estudios coinciden en que la planificación, el control administrativo, la gestión basada en indicadores y la incorporación de tecnologías digitales fortalecen el desempeño institucional mediante la reducción de tiempos de respuesta, la optimización de procesos y el incremento de la capacidad de adaptación organizacional (Ahmed et al., 2025; Asimakopoulou, 2025; Wang & Liu, 2025).

Asimismo, la implementación de sistemas de evaluación del desempeño y herramientas analíticas favorece una toma de decisiones más precisa y oportuna, contribuyendo al uso eficiente de los recursos disponibles y al cumplimiento de los objetivos organizacionales (Darach et al., 2025; Pérez Brito et al., 2025).

No obstante, la literatura también evidencia que la eficiencia operativa depende de factores organizacionales que trascienden la incorporación de herramientas tecnológicas. La existencia de liderazgo institucional, mecanismos de gobernanza, cultura organizacional orientada a la mejora continua y procesos administrativos claramente definidos representan condiciones indispensables para consolidar resultados sostenibles en el tiempo (Gui et al., 2025; Indira et al., 2025; Sime Véliz & Gervacio Orbegoso, 2024; Uquillas et al., 2024).

En consecuencia, la evidencia revisada permite interpretar que la eficiencia operativa no constituye un resultado aislado, sino la manifestación del funcionamiento integrado de la gestión administrativa, donde la planificación estratégica, la innovación, el control y la capacidad institucional convergen para fortalecer el desempeño organizacional.

Tendencias, desafíos y oportunidades de investigación

El análisis de los estudios publicados entre 2020 y 2025 evidencia una evolución progresiva de la gestión administrativa hacia modelos

caracterizados por la transformación digital, la automatización de procesos, el uso de inteligencia artificial y la gestión basada en datos. La mayor parte de las investigaciones coincide en señalar que estas tendencias están modificando los procesos tradicionales de administración, promoviendo organizaciones más flexibles, transparentes y orientadas a la mejora continua (Alshawabkeh & Al Jasmi, 2025; García-García, 2025; Liu et al., 2025; Omonov & Ahn, 2025; Suazo-Galdamés & Chaple-Gil, 2025). De igual forma, se observa un creciente interés por integrar enfoques relacionados con la gestión del conocimiento, la sostenibilidad institucional, el liderazgo estratégico y la innovación organizacional como elementos complementarios para incrementar la eficiencia operativa (Avilés-Noles et al., 2025; Ciro-Atehortúa et al., 2023; Mustofa et al., 2025).

A pesar de estos avances, la literatura también revela importantes desafíos que requieren mayor atención científica. Entre ellos destacan la heterogeneidad metodológica de los estudios, la limitada disponibilidad de investigaciones comparativas entre sectores económicos y la escasez de revisiones que integren simultáneamente la gestión administrativa y la eficiencia operativa desde una perspectiva transversal. Asimismo, persisten vacíos relacionados con la evaluación longitudinal de los efectos de la transformación digital, la medición estandarizada del desempeño

organizacional y la adaptación de los modelos administrativos a contextos caracterizados por alta incertidumbre y rápidos cambios tecnológicos (Bravo-Jaico et al., 2025; Castillo-Moreno et al., 2024; Huang et al., 2025; Naranjo et al., 2025; Soares & Pereira, 2025). En este sentido, futuras investigaciones deberían desarrollar modelos integradores que permitan comprender con mayor precisión la interacción entre las capacidades administrativas, la innovación tecnológica y la generación sostenida de eficiencia operativa en diferentes tipos de organizaciones.

Discusión

Los resultados de la presente revisión narrativa estructurada confirman que la gestión administrativa constituye un determinante directo de la eficiencia operativa cuando integra procesos de planificación, organización, dirección y control dentro de un enfoque estratégico orientado a resultados. Esta tendencia coincide con los hallazgos de Quiroz Román & Concepción Bracho Barreto (2023), quienes identificaron que las debilidades en el control interno, la comunicación y la evaluación del desempeño limitan la optimización administrativa, mientras que Uquillas et al., (2024) sostienen que la planificación, la implementación y el seguimiento permanente favorecen una gestión institucional sostenible. De manera complementaria, Zúñiga et al., (2025) destacan que el liderazgo estratégico y los sistemas

de evaluación fortalecen la capacidad organizacional para responder a entornos dinámicos, mientras que Asimakopoulos (2025) demuestra que la incorporación de indicadores balanceados facilita la alineación entre los objetivos institucionales y el desempeño operativo. En conjunto, estos hallazgos permiten afirmar que la eficiencia operativa no depende únicamente de recursos financieros o tecnológicos, sino principalmente de la capacidad administrativa para coordinar procesos, establecer mecanismos de seguimiento y promover decisiones sustentadas en evidencia.

Otro aspecto relevante identificado en la revisión corresponde al creciente papel de la transformación digital como facilitadora de la gestión administrativa. Los resultados obtenidos muestran una clara convergencia con las investigaciones de Alshawabkeh & Al Jasmi (2025), quienes señalan que la digitalización fortalece el control administrativo y reduce errores operativos, así como con Omonov & Ahn (2025), quienes evidencian que la adopción de herramientas basadas en inteligencia artificial depende de factores organizacionales como la preparación institucional, la compatibilidad tecnológica y la rendición de cuentas. De igual manera, Liu et al., (2025) concluyen que las tecnologías de la información automatizan procesos administrativos y mejoran la toma de decisiones, mientras que Suazo-Galdamés & Chaple-Gil (2025) documentan reducciones

importantes en los tiempos de procesamiento mediante sistemas inteligentes. Estas evidencias son coherentes con los hallazgos de Bravo-Jaico et al., (2025), quienes destacan la importancia de la gobernanza digital dentro de las instituciones de educación superior, y con García-García (2025), quien identifica aplicaciones exitosas de la inteligencia artificial en procesos administrativos y clínicos. En consecuencia, la transformación digital debe interpretarse como un componente estratégico de la gestión administrativa y no únicamente como una innovación tecnológica aislada.

La revisión también evidencia que la mejora de la eficiencia operativa requiere intervenir directamente sobre los procesos organizacionales y los mecanismos de gestión del conocimiento. Castillo-Moreno et al., (2024) demostraron que la reorganización de los sistemas de información permite disminuir significativamente los tiempos de atención en procesos críticos de salud, mientras que Caicedo Tapias (2025) concluye que la incorporación de tecnologías de Industria 4.0 fortalece la trazabilidad y la seguridad operacional. En el ámbito industrial, Guerrero Matute & López Juvinao (2025) identificaron que la baja tecnificación y la escasa formalización administrativa reducen la productividad, situación que puede revertirse mediante estrategias de gestión tecnológica. Asimismo, Ciro-Atehortúa et al., (2023) destacan que la gestión del conocimiento favorece la eficiencia cuando integra creación,

transferencia y aplicación sistemática del aprendizaje organizacional, mientras que Indira et al., (2025) demuestran que la capacidad digital y la gestión del conocimiento incrementan el desempeño institucional cuando se articulan con un liderazgo emprendedor.

Finalmente, Avilés-Noles et al., (2025) evidencian que la filosofía Lean Thinking fortalece la mejora continua mediante liderazgo, eliminación de desperdicios y aprendizaje organizacional, resultados que coinciden con los obtenidos por Naranjo et al., (2025), quienes muestran que la combinación de análisis modal de fallos y aprendizaje automático facilita la identificación de errores críticos y la priorización de acciones correctivas. En conjunto, estos estudios confirman que la optimización de procesos constituye uno de los mecanismos más consistentes mediante los cuales la gestión administrativa impacta positivamente sobre la eficiencia operativa.

La evidencia sintetizada también permite reconocer que la eficiencia operativa no puede atribuirse exclusivamente a la incorporación de tecnologías o a la optimización de procesos, sino que depende de la interacción entre capacidades administrativas, liderazgo institucional y mecanismos de evaluación del desempeño. En este sentido, Wang & Liu (2025) demostraron que los modelos inteligentes para la evaluación de departamentos administrativos incrementan la

precisión y objetividad de las decisiones de gestión, mientras que Pérez Brito et al., (2025) identificaron que el uso sistemático de indicadores financieros y administrativos fortalece el desempeño de las pequeñas y medianas empresas al proporcionar información para la planificación y el control.

Desde una perspectiva de gobernanza, Gui et al., (2025) concluyeron que la eficiencia administrativa potencia el desempeño de los proyectos de asociación público-privada cuando existe una adecuada estructuración contractual y mecanismos de supervisión permanentes. Del mismo modo, Jiang & Qi (2025) evidenciaron que la apertura de datos gubernamentales reduce las asimetrías de información, fortalece la transparencia institucional y favorece un entorno más eficiente para la inversión y la toma de decisiones. Estos resultados permiten interpretar que la gestión administrativa adquiere un carácter sistémico, en el que la generación, disponibilidad y utilización estratégica de la información constituyen elementos esenciales para mejorar la eficiencia operativa. En consecuencia, la literatura revisada respalda la necesidad de promover modelos administrativos orientados a la evaluación continua, la transparencia y la toma de decisiones basada en evidencia, superando enfoques tradicionales centrados únicamente en el cumplimiento de procedimientos.

Por otra parte, los estudios analizados evidencian que la eficiencia operativa continúa

enfrentando desafíos importantes relacionados con la adaptación de las organizaciones a contextos caracterizados por incertidumbre, acelerada transformación tecnológica y crecientes exigencias de calidad. Huang et al., (2025) demostraron que, aun cuando los hospitales presentan niveles aceptables de eficiencia técnica, persisten limitaciones asociadas con la productividad total y la incorporación de innovaciones tecnológicas. Resultados similares fueron reportados por Soares y Pereira (2025), quienes identificaron diferencias significativas en la eficiencia financiera y operativa entre instituciones educativas con características estructurales semejantes, lo que confirma que el desempeño organizacional depende en gran medida de la calidad de la gestión interna.

Asimismo, Glasziou et al., (2021) advirtieron que los procesos administrativos excesivamente complejos generan duplicidad de actividades, retrasos y desperdicio de recursos, afectando la capacidad institucional para producir resultados oportunos. Finalmente, Ndaba et al., (2025) resaltaron que la incorporación efectiva de la participación de los usuarios mejora la calidad de la información utilizada por las organizaciones y fortalece la capacidad de respuesta institucional. En conjunto, estas evidencias muestran que la eficiencia operativa constituye un fenómeno multidimensional en el que convergen factores tecnológicos, administrativos, organizacionales y humanos, razón por la cual las estrategias de mejora

deben concebirse desde una perspectiva integral que combine innovación, liderazgo, simplificación de procesos y fortalecimiento de las capacidades institucionales.

La presente revisión también permitió identificar una evolución conceptual de la gestión administrativa durante el período 2020–2025, evidenciando una transición desde modelos centrados en funciones administrativas tradicionales hacia enfoques estratégicos sustentados en la innovación, la transformación digital y la generación de valor organizacional. Esta tendencia coincide con lo reportado por Ahmed et al., (2025), quienes demostraron que la inteligencia artificial aplicada a la gestión hospitalaria mejora la asignación de recursos mediante modelos predictivos.

De manera similar, Mustofa et al., (2025) sostienen que la digitalización solo produce mejoras sostenibles cuando se integra con prácticas de liderazgo, gobernanza y aseguramiento de la calidad, mientras que Bravo-Jaico et al., (2025) evidencian que la madurez digital depende de la articulación entre infraestructura tecnológica, capacidades institucionales y gobernanza organizacional. Estos hallazgos permiten comprender que la tecnología constituye un medio para fortalecer la gestión administrativa, pero no reemplaza la necesidad de contar con estructuras organizacionales sólidas, liderazgo efectivo y

procesos claramente definidos. En consecuencia, los resultados de esta revisión respaldan la idea de que la eficiencia operativa emerge de la interacción entre capacidades administrativas, innovación organizacional y gestión estratégica, más que de la implementación aislada de herramientas tecnológicas.

Finalmente, la síntesis de la evidencia científica pone de manifiesto la necesidad de ampliar las líneas de investigación relacionadas con la gestión administrativa y la eficiencia operativa desde perspectivas integradoras y comparativas. Aunque los estudios revisados aportan evidencia consistente sobre los beneficios de la planificación estratégica, la digitalización, la gestión por procesos y la evaluación del desempeño, todavía predominan investigaciones desarrolladas en sectores específicos y con metodologías heterogéneas, lo que dificulta la construcción de modelos explicativos de alcance transversal.

En este sentido, los aportes de Avetyan et al., (2025), Darach et al., (2025), Ciro-Atehortúa et al., (2023), García-García (2025), Guerrero Matute & López Juvinao (2025), Castillo-Moreno et al., (2024), Huang et al., (2025), Soares & Pereira (2025) y Glasziou et al., (2021) evidencian que la eficiencia organizacional continúa condicionada por factores estructurales, tecnológicos y humanos cuya interacción aún requiere mayor profundización científica. Por ello, futuras investigaciones deberían

desarrollar estudios longitudinales y comparativos que permitan evaluar el impacto conjunto de la gestión administrativa, la innovación tecnológica y el liderazgo institucional sobre la eficiencia operativa en diferentes sectores económicos y contextos organizacionales. Esta perspectiva contribuiría a consolidar un marco teórico más robusto y ofrecería evidencia útil para la formulación de estrategias administrativas orientadas a fortalecer la competitividad y la sostenibilidad de las organizaciones.

Desde una perspectiva complementaria, la relación entre gestión administrativa y eficiencia organizacional también ha sido abordada mediante enfoques centrados en la planificación, el control y la evaluación permanente de los procesos. Cedeño & Sánchez (2025) destacan la incidencia de las estrategias administrativas sobre la eficacia organizacional en instituciones públicas, mientras que Saravia & Torres (2025) sitúan la auditoría de gestión como un mecanismo relevante para identificar desviaciones y orientar la optimización del desempeño institucional. En esta misma línea, Duarte et al., (2023) vinculan la planificación estratégica con la integración de criterios de sostenibilidad en la gestión institucional. En conjunto, estos aportes complementan los hallazgos de la revisión al evidenciar que la eficiencia no depende exclusivamente de la disponibilidad de recursos o tecnologías, sino también de la capacidad

administrativa para planificar, evaluar y reajustar sistemáticamente los procesos organizacionales.

De manera convergente, la literatura complementaria asociada con la gestión Lean aporta elementos relevantes para interpretar los resultados relacionados con la optimización de procesos y la mejora continua. Avilés et al., (2025), Klein et al., (2023) y Lima et al., (2023) coinciden en la pertinencia de incorporar prácticas orientadas a racionalizar los procesos institucionales, fortalecer su evaluación y favorecer modelos organizacionales sostenibles. A estos planteamientos se suman los aportes de Schwantz et al., (2023), que permiten ampliar la comprensión de las prácticas Lean en relación con el desempeño organizacional. En conjunto, esta evidencia refuerza la interpretación de que la eficiencia operativa requiere una cultura institucional orientada a la revisión sistemática de los procesos, la identificación de oportunidades de mejora y la consolidación de mecanismos administrativos capaces de sostener el desempeño en el tiempo.

Conclusión

La presente revisión narrativa estructurada permitió analizar la evidencia científica publicada entre 2020 y 2025 sobre la relación entre la gestión administrativa y la eficiencia operativa, confirmando que la primera constituye un factor determinante para fortalecer el desempeño organizacional en diversos sectores institucionales.

La síntesis de los 30 estudios evidenció que la planificación estratégica, el liderazgo, la gestión por procesos, la evaluación del desempeño, la transformación digital y la gestión del conocimiento representan componentes complementarios que favorecen la optimización de recursos, la mejora continua y la capacidad de adaptación de las organizaciones frente a entornos cada vez más dinámicos y complejos. En conjunto, la literatura revisada demuestra que la eficiencia operativa no depende exclusivamente de la incorporación de tecnologías o del incremento de recursos, sino de la capacidad de las organizaciones para integrar prácticas administrativas coherentes, mecanismos de gobernanza y procesos de toma de decisiones sustentados en evidencia.

Asimismo, la revisión permitió identificar tendencias emergentes orientadas hacia la digitalización de la gestión, la incorporación de inteligencia artificial, el fortalecimiento de la cultura organizacional y el uso de modelos analíticos para apoyar la toma de decisiones estratégicas. Sin embargo, también se evidenciaron desafíos relacionados con la heterogeneidad metodológica de las investigaciones, la escasez de estudios comparativos entre sectores y la necesidad de desarrollar modelos integradores que expliquen de manera más amplia la interacción entre gestión administrativa, innovación y eficiencia operativa.

En este sentido, futuras investigaciones deberían promover estudios longitudinales y comparativos que permitan evaluar el impacto sostenido de las estrategias administrativas en diferentes contextos organizacionales, contribuyendo al desarrollo de marcos conceptuales y metodológicos que orienten la formulación de políticas institucionales y prácticas de gestión basadas en evidencia.

Declaración sobre el uso de Inteligencia Artificial

Los autores declaran que utilizaron herramientas de inteligencia artificial generativa (Perplexity IA) únicamente como apoyo en la revisión gramatical, mejora de la redacción y optimización del estilo académico. La IA no fue empleada para generar resultados, analizar evidencia, interpretar hallazgos ni formular conclusiones. Los autores realizaron y supervisaron íntegramente la búsqueda de fuentes, el diseño metodológico, el análisis de la literatura y la elaboración del manuscrito, asumiendo plena responsabilidad por su contenido. Esta declaración se presenta conforme a los principios de transparencia e integridad promovidos por el Committee on Publication Ethics (COPE).

Referencias

Ahmed, M., Zhinuk, F., Acharjee, S., Begum, S., Jobiullah, M., & Islam, S. (2025). AI-driven predictive operations management: A business science framework for dynamic hospital resource

optimization and clinical workflow efficiency. *International Journal of Professional Business Review*, 10(8), 1–24. Documento en línea. Disponible

<https://doi.org/10.26668/businessreview/2025.v10i8.5628>

Alshawabkeh, F., & Al Jasmi, K. (2025). The role of modern technology in administrative control governance: A legal analytical study of the impact of digital transformation on administrative efficiency. *Corporate Law & Governance Review*, 7(3), 120–129. Documento en línea. Disponible

<https://doi.org/10.22495/clgrv7i3p12>

Asimakopoulou, P. (2025). Driving tax administration excellence: An innovative balanced scorecard perspective. *SPOUDAI Journal of Economics and Business*, 75(1–2), 34–47. Documento en línea. Disponible

<https://spoudai.org/index.php/journal/article/view/580>

Avetyan, A., Martirosyan, G., & Baghdasaryan, S. (2025). General principles and potential organizational gains of customer relationship management system implementation for municipal government structures in Armenia. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 46, 135–153. Documento en línea. Disponible

https://doi.org/10.26754/ojs_ais/accionesinvestigsoc.20254610444

Avilés-Noles, A., Guevara-Viejó, F., Fajardo Aguilar, P. J., Rueda-Varón, M. J., & Velosa García, J. D. (2025). Optimizing efficiency and sustainability in higher education: Development and validation of a lean thinking adoption instrument. *Frontiers in Education*, 10, Article 1582771. Documento en línea. Disponible

<https://doi.org/10.3389/feduc.2025.1582771>

Bravo-Jaico, J., Maquen-Niño, G., Germán, N., Valdivia, C., Alarcón, R., Aquino, J., & Serquén, O. (2025). Assessing digital transformation maturity in higher education institutions: A correlational analysis by actors and dimensions. *Frontiers in Computer Science*, 7, Article

1549262. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3389/fcomp.2025.1549262>
- Caicedo Tapias, S. A. (2025). Synergy of Industry 4.0 technologies in the operational safety management system for integration into enterprise management. *Ingeniería Solidaria*, 21(1), 1–23. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.16925/2357-6014.2025.01.02>
- Castillo-Moreno, L. A., Ramírez-Suárez, O. L., & Corredor-Figueroa, A. P. (2024). Propuesta de un sistema de gestión de información para mejorar la eficiencia del proceso de prevención y detección temprana del cáncer de mama en Colombia. *Revista Salud UIS*, 56, 1–10. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.18273/saluduis.56.e:24007>
- Cedeño, J., & Sánchez, L. (2025). Estrategias administrativas y su influencia en la eficacia organizacional en las instituciones públicas del cantón Portoviejo. *Código Científico Revista de Investigación*, 6(E1), 1265–1288. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v6/nE1/747>
- Darach, N., Kim, M. S., Wisersith, W., & Collins, E. G. (2025). Data analytics and administrative decision-making in nursing management: A systematic review. *Journal of Nursing Management*, Article 4344147. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1155/jonm/4344147>
- Duarte, M., Caeiro, S., Farinha, C., Moreira, A., Santos-Reis, M., Rigueiro, C., & Simão, J. (2023). Integration of sustainability in the curricula of public higher education institutions in Portugal: Do strategic plans and self-report align? *International Journal of Sustainability in Higher Education*, 24(9), 299–317. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1108/IJSHE-01-2023-0001>
- Espina, L. (2025). Digital transformation of the state: A multivariable model applied to the public sector in Lima, Peru. *Administrative Sciences*, 15(9), 365. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/admsci15090365>
- Gallego, L., Hernández, L., Rodríguez, D., & Rodríguez, M. (2025). Financial and administrative management models for digital ventures: A literature review. *Journal of Risk and Financial Management*, 18(4), 214. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/jrfm18040214>
- García-García, R. (2025). Applications of artificial intelligence in hospital quality management: A review of digital strategies in healthcare settings. *Revista Científica de Sistemas e Informática*, 5(2), e928. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.51252/rcsi.v5i2.928>
- Glasziou, P., Scott, A. M., Chalmers, I., Kolstoe, S. E., & Davies, H. T. (2021). Improving research ethics review and governance can improve human health. *Journal of the Royal Society of Medicine*, 114(12), 556–562. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1177/01410768211051711>
- Guerrero Matute, Á. D., & López Juvinao, D. D. (2025). Etapas de la gestión tecnológica orientada a la resolución de problemas industriales en la minería de arcilla en La Guajira, Colombia. *Tecnura*, 29(83), 1–24. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.14483/22487638.23155>
- Gui, J., Song, J., & Xia, W. (2025). The impact of contractual governance on project performance in urban sewage treatment public-private partnership projects: The moderating role of administrative efficiency. *Buildings*, 15, 1858. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/buildings15111858>
- Huang, J., Yuan, H., Wu, Y., Wang, H., Liu, X., Wei, B., Zhang, M., & Zhu, P. (2025). Measurement of the operational efficiency of tertiary public hospitals in Western China: Evidence from Guangxi from 2019 to 2022. *Frontiers in Public Health*, 13. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1546402>
- Indira, S. S., Sasmoko, S., Bandur, A., & Pradipto, Y. D. (2025). The role of entrepreneurial

- leadership, knowledge management, and digital capability in enhancing entrepreneurial performance and value co-creation in the education sector. *Administrative Sciences*, 15(12), 462. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/admsci15120462>
- Jiang, W., & Qi, C. (2025). Can government data openness promote firms' inter-regional investment? *International Review of Economics & Finance*, 104, 104742. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1016/j.iref.2025.104742>
- Klein, L., Guimarães, J., Severo, E., Dorion, E., & Feltrin, T. (2023). Lean practices toward a balanced sustainability in higher education institutions: A Brazilian experience. *International Journal of Sustainability in Higher Education*, 24(2), 259–278. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1108/IJSHE-10-2020-0406>
- Lima, E., Oliveira, U., Costa, M., Fernandes, V., & Teodoro, P. (2023). Sustainability in public universities through lean evaluation and future improvement for administrative processes. *Journal of Cleaner Production*, 382, 135318. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.135318>
- Liu, T., Luo, Y., Pang, P., & Kan, H. (2025). Exploring the impact of information and communication technology on educational administration: A systematic scoping review. *Education Sciences*, 15(9), 1114. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/educsci15091114>
- Ciro-Atehortúa, J. M., Bermúdez-Hernández, J., & Valencia-Arias, J. (2023). Modelos de gestión del conocimiento como herramientas de eficiencia en procesos organizacionales. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 70, 260–296. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.35575/rvucn.n70a10>
- Mustofa, A., Haryati, E., & Ismail, S. (2025). The impact of digital transformation on public services governance: A quality assessment scale approach in urban municipalities. *Journal of Governance & Regulation*, 14(4), 156–165. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.22495/jgrv14i4art15>
- Naranjo, J. E., Alban, J. S., Balseca, M. S., Bustamante Villagómez, D. F., Mancheno Falconi, M. G., & Garcia, M. V. (2025). Enhancing institutional sustainability through process optimization: A hybrid approach using FMEA and machine learning. *Sustainability*, 17(4), 1357. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/su17041357>
- Ndaba, Z. P., Naidoo, V., & Bwalya, J. K. (2025). Conceptualisation and application of client engagement strategies to optimise administrative information management processes in a selected public sector organisation. *African Journal of Inter/Multidisciplinary Studies*, 7(S2), 1–12. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.51415/ajims.v7i1.1577>
- Omonov, M. S., & Ahn, Y. (2025). Towards smart public administration: A TOE-based empirical study of AI chatbot adoption in a transitioning government context. *Administrative Sciences*, 15, 324. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/admsci15080324>
- Pérez, A., Bojórquez, M., Lima, L., & Gomes, C. (2025). Impact of management indicators on the business performance of hotel SMEs in Mexico. *Journal of Risk and Financial Management*, 18(5), 271. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/jrfm18050271>
- Quiroz Román, W. J., & Concepción Bracho Barreto, A. (2023). Lineamientos gerenciales y la optimización de la gestión administrativa. Caso de estudio: Cereales Venezolanos. *Compendium*, 26(51), 1–22. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.5281/zenodo.12669823>
- Saravia, J., & Torres, A. (2025). Optimización de la eficiencia organizacional mediante auditoría de gestión en empresas de asesoría tributaria. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas*

- Investigativas*, 5, 1–14. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.62574/rmpi.v5ieconomica.294>
- Schwartz, P., Klein, L., & Simonetto, E. (2023). The relationship between lean practices and organizational performance: An analysis of operations management in a public institution. *Logistics*, 7(3), 52. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/logistics7030052>
- Sime Véliz, S. S., & Gervacio Orbegoso, H. M. (2024). Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Poder Judicial. *Revista de Investigación*, 48(113), 92–107. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.56219/revistadeinvestigacin.v48i113.3640>
- Soares, M. N. de S., & Pereira, V. A. (2025). Operational and financial efficiency in private basic education in the North and Northeast regions of Brazil. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 19(1), e010861. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.24857/rgsa.v19n1-072>
- Suazo-Galdamés, I., & Chaple-Gil, A. (2025). Impact of intelligent systems and AI automation on operational efficiency and user satisfaction in higher education. *Ingénierie des Systèmes d'Information*, 30(4), 1057–1066. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.18280/isi.300421>
- Uquillas, G., Mostacero, S., & Puente, M. (2024). Exploring the competencies, phases and dimensions of municipal administrative management towards sustainability: A systematic review. *Sustainability*, 16(14), 5991. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/su16145991>
- Wang, Y., & Liu, M. (2025). Performance assessment model of administrative department based on fuzzy algorithm. *International Journal of HighSpeed Electronics and Systems*, 25, 40542. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1142/S012915642540542X>
- Wojciechowski, L., Skrzypek, S., Ivashko, O., Sak, M., & Dziwulski, J. (2023). Public management as a concept for improving the efficiency and cost-effectiveness of public administration. *Journal of Modern Science*, 54(5), 842–862. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.13166/jms/176487>
- Zúñiga, R., Masias, A., Castillo, A., Huayta, Q., & Mayta, A. (2025). Strategic administrative management in the quality of higher education: A critical review of the international literature. *TPM – Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology*, 32(Suppl. 4), 1439–1454. Documento en línea. Disponible <https://tpmap.org/submission/index.php/tpm/article/view/956>