

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3373>

La inteligencia artificial y su impacto en la gestión pública

Artificial intelligence and its impact on public management

Ludys Kristhel Sandoya Yépez

Ludyssando570@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-3573-2933>
Investigador independiente
La Libertad – Ecuador

Michelle Denisse Mawyin Peña

mdmp101090@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-6165-686>
Investigador independiente
La Libertad – Ecuador

Artículo recibido: 15 de enero de 2025. Aceptado para publicación: 29 de enero de 2025.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen


La inteligencia artificial (IA), se ha convertido en una herramienta importante en la administración pública, ya que puede transformar los procesos administrativos, mejorar la eficiencia y optimizar el uso de recursos. Este artículo tiene como principal objetivo conocer el impacto que tiene la implementación de la inteligencia artificial en la gestión pública. Además, dentro de su metodología se consideró explicativo, ya que se analiza de forma precisa el impacto de la IA en la administración pública. A su vez, es bibliográfico, debido a que, se realizó la búsqueda de información mediante artículos, revistas, documentos digitales, entre otros. Asimismo, se consideró de diseño cualitativo, porque se centra en la exploración y análisis de percepciones, experiencias y fenómenos relacionados con la implementación de la inteligencia artificial. Dentro de los resultados, se destaca que, la implementación de la inteligencia artificial (IA) ha demostrado ser muy efectiva para automatizar tareas repetitivas y optimizar procesos en las agencias gubernamentales.

Palabras clave: globalización, desafíos, transparencias y eficiencia

Abstract

Artificial intelligence (AI) has become an important tool in public administration, as it can transform administrative processes, improve efficiency and optimize the use of resources. The main objective of this article is to understand the impact that the implementation of artificial intelligence has on public management. In addition, within its methodology it is considered explanatory, since the impact of AI on public administration is precisely analyzed. In turn, it is bibliographic, because the search for information was carried out through articles, magazines, digital documents, among others. Likewise, it was considered qualitative in design, because it focuses on the exploration and analysis of perceptions, experiences and phenomena related to the implementation of artificial intelligence. Among the results, it is highlighted that the implementation of artificial intelligence (AI) has proven to be very effective in automating repetitive tasks and optimizing processes in government agencies.

Keywords: globalization, challenges, transparency and efficiency

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Sandoya Yépez, L. K., & Mawyin Peña, M. D. (2025). La inteligencia artificial y su impacto en la gestión pública. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (1), 710 – 718. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3373>

INTRODUCCIÓN

Este artículo se realizó con la finalidad de cumplir la primera etapa de compensación, luego de haber logrado la obtención del título, Magíster en Administración Pública en la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ahora bien, la inteligencia artificial se ha convertido en una herramienta muy útil que aporta muchos beneficios en diversos campos. Sin embargo, su implementación en la administración pública ha sido litigada debido a desafíos como la capacidad de reemplazar el juicio humano en decisiones importantes.

En los últimos años, como resultado del progreso tecnológico y el cambio social, el mundo ha experimentado cambios importantes en varios ámbitos. Según (Cedeño, 2023) señala que, este desarrollo ha creado la necesidad de integrar herramientas innovadoras que no sólo ayudan a optimizar y agilizar la ejecución de procesos, sino que también garanticen una mayor eficiencia, precisión y sostenibilidad del desarrollo de procesos. Estas soluciones están cambiando la forma en que las personas y las organizaciones enfrentan los desafíos actuales, permitiéndoles adaptarse más rápidamente a las demandas de un entorno en constante cambio.

Por consiguiente, la inteligencia artificial (IA) cumple un rol fundamental, esta ha brindado facilidades que contribuyen a la resolución de problemas complejos, mejorando sin duda la calidad de vida. Puesto que, sus avances técnicos combinados con su integración en diversas industrias están transformando la sociedad a un ritmo acelerado, mientras que las preocupaciones éticas y los esfuerzos regulatorios buscan equilibrar su impacto. El futuro promete aún más innovación, con el potencial de cambiar radicalmente cómo interactuamos con el mundo y entre nosotros.

Es importante destacar que, la inteligencia artificial está transformando la forma en que las instituciones gubernamentales interactúan con los ciudadanos, gestionan sus recursos y toman decisiones clave para el desarrollo de sus comunidades, (García, 2022). Esta herramienta como tecnología emergente ofrece la posibilidad de optimizar procesos, mejorando de esta manera la eficiencia operativa, generando respuestas ágiles y personalizadas frente a las demandas sociales.

La integración de la inteligencia artificial en la administración pública ofrece oportunidades para transformar fundamentalmente las instituciones públicas. Al automatizar tareas repetitivas, realizar análisis predictivos y mejorar la toma de decisiones basada en datos, esta puede reducir los errores al momento de realizar los trámites administrativos, además, este instrumento cuenta con políticas transparentes, aumentando de esta forma la confianza en las instituciones al momento de facilitar información. Del mismo modo, el autor (Carranza et al., 2023) indica que, el contar con la IA en la gestión pública contribuye a que los procesos o trámites sean mucho más ágiles y sobre todo personalizados, aumentando de esta forma la satisfacción en la ciudadanía. Por otra parte, su implementación en las instituciones plantea retos éticos, legales y prácticos que deben ser abordados de manera integral.

Según (Freire, 2019) alude que:

“Según el caso de Ecuador, desde hace más de una década empezamos a ver señales de adopción de políticas de gestión pública en la modernización de la administración pública. En este sentido, el contenido de esta nueva política de la administración pública comienza a reconocerse en diversos programas encaminados a su modernización y perfeccionamiento, entre los que se encuentran cambios en los instrumentos existentes y el desarrollo de algunos nuevos, entre los que se evidencian dos características principales, cambios en los instrumentos de política de la administración pública (AA1) y nuevos instrumentos de política para la solución de problemas sociales de alta calidad, enfocada en satisfacer las expectativas de los ciudadanos y la rendición de cuentas continua” (pág. 8).

Es importante destacar que, este artículo tiene como objetivo principal conocer el impacto que tiene la implementación de la inteligencia artificial en la gestión pública, además, con la indagación de esta información, se pretende indicar los beneficios que brinda la IA y como contribuye a la resolución de problemas dentro de las instituciones. De esta forma, el artículo busca ofrecer una perspectiva integral que inspire la adopción responsable de la IA como una herramienta clave para el desarrollo institucional y la mejora del servicio público.

Con la finalidad de brindar una mejor comprensión del tema, es importante conocer qué es la inteligencia artificial, la (UNESCO, 2022) indica que, esta herramienta no sólo está facilitando el desarrollo de servicios invaluable, sino que también hace parte de cada vez más aspectos de nuestras vidas. Construida a partir de data, hardware y conectividad, la IA permite que máquinas simulen aspectos de la inteligencia humana tales como la percepción, la solución de problemas, la interacción lingüística y hasta la creatividad. Esta tecnología también puede asistir en el cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Por otra parte, (Pimentel, 2020) menciona que, la Inteligencia Artificial como la rama de la ciencia de la computación que estudia la resolución de problemas no algorítmicos mediante el uso de cualquier técnica de computación disponible, sin tener en cuenta la forma de razonamiento subyacente a los métodos que se apliquen para lograr esa resolución. Del mismo modo, Pimentel establece que, la inteligencia artificial cuenta con varias ramas como:

METODOLOGÍA

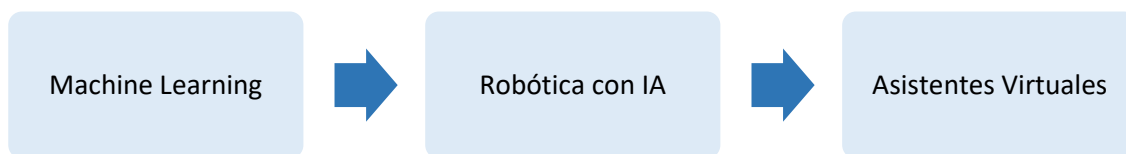
Este artículo se consideró explicativo porque describe y analiza de forma clara y detallada el impacto de la inteligencia artificial en la administración pública. Además, intenta proporcionar información sobre los beneficios, desafíos y oportunidades de esta tecnología en el contexto gubernamental. Sin embargo, el autor (Ortega, 2020) señala que, es el tipo de investigación más común y se encarga de establecer relaciones de causa y efecto que permiten hacer generalizaciones a realidades similares. Además, el autor establece que, este tipo de investigación es fundamental para realizar la comprobación de teorías.

Por otra parte, también fue bibliográfico, ya que se realizó la indagación para obtener información necesaria en artículos, informes investigativos, libros digitales, entre otros. El autor (Salas, 2019) alude que es un proceso mediante el cual recopilamos conceptos con el propósito de obtener un conocimiento sistematizado. Del mismo modo, este tipo de investigación adquiere diferentes nombres: de gabinete, de biblioteca, documental, bibliográfica, de la literatura, secundaria, resumen, etc.

Asimismo, este estudio fue de tipo cualitativo, porque se centra en la exploración y análisis de percepciones, experiencias y fenómenos relacionados con la implementación de la inteligencia artificial en la administración pública. Este enfoque nos permitió explorar en profundidad aspectos subjetivos y contextuales, utilizando herramientas como análisis de documentos y observaciones para comprender los beneficios y desafíos asociados a esta tecnología.

Figura 1

Ramas de la IA



Fuente: elaboración propia con información obtenida de (Pimentel, 2020).

Gestión pública

El autor (Pinela, 2023) indica que, cuando se habla de administración pública, se hace referencia a la implementación de la política gubernamental, es decir, del uso de los recursos públicos con el objetivo de promover el desarrollo y el bienestar de la población. La administración pública, también conocida como título universitario, está diseñada para preparar profesionales en las teorías, herramientas y prácticas relevantes para las políticas públicas.

Por otra parte, (Rivera, 2024) exterioriza que, la IA aporta varios beneficios a la gestión pública, entre ellos se encuentran:

Mayor eficiencia, es decir, se reduce la carga de trabajo a los empleados que conforman el sector público, mejorando de esta manera la rapidez en el proceso de toma de decisiones.

Mejora en la calidad de los servicios públicos, la IA presenta una precisión que contribuye a minimizar los errores humanos, además, aumenta la satisfacción por el servicio recibido a la ciudadanía.

Uso responsable de recursos e innovación tecnológica, sin duda alguna, la IA ha impulsado la modernización del sistema público, generando soluciones innovadoras ante la presencia de posibles problemas complejos.

Inteligencia artificial en el sector público

Los autores (Maita et al., 2022) establecen que, las nuevas tecnologías digitales están cambiando rápidamente a medida que los dispositivos y aplicaciones móviles brindan acceso a Internet en cualquier momento y lugar, permitiendo el suministro de información y la recopilación de datos cifrados, creando un importante cuerpo de conocimiento sobre los usuarios y la sociedad que puede ser procesado por inteligencia artificial para Toma de decisiones.

A su vez, con el crecimiento vertiginoso de la inteligencia artificial, la administración de gestión pública difícilmente puede mantenerse al día, lo cual se refleja en la carencia de softwares de gobernanza y legislación de la inteligencia artificial. Las tendencias y necesidades determinadas objetivamente con respecto a la introducción de inteligencia artificial en el sistema y proceso de la administración de la gestión pública se han establecido o reflejado en muchos documentos conceptuales, doctrinarios y programáticos en el campo de la administración pública de Gran Bretaña y otros países de la región europea (Galanos, 2019).

Además, (Ocaña et al., 2021) señalan que, las nuevas tecnologías digitales están cambiando rápidamente el panorama de la prestación de servicios públicos. La combinación de dispositivos móviles y aplicaciones ha proporcionado a los ciudadanos servicios públicos ubicuos. Las tecnologías de redes y Wifi pueden combinar la entrega de información y la recopilación de datos geocodificados con datos de gestión tradicionales para crear grandes conjuntos de datos para generar conocimientos

sobre poblaciones e individuos que pueden aprovecharse mediante tecnologías de inteligencia artificial.

Retos de la inteligencia artificial en la administración pública

Según (Aguilar, 2020) aluden que, un gobierno inteligente no es una promesa del futuro, sino una realidad ya pensada. Aunque el uso de la inteligencia artificial en la administración pública tiene sus limitaciones y no alcanza su máximo potencial, existen diferentes tendencias y se está empezando a utilizar en todo el mundo. Sin embargo, el autor menciona que, esta presenta varios retos, tales como:

Reestructuración y desarrollo de nuevas funciones

Incremento de beneficios

Implementación efectiva e inversión

Privacidad y seguridad de los datos

Disponibilidad y calidad de los datos

Desafíos de la inteligencia artificial en la gestión gubernamental

La implementación de la inteligencia artificial (IA) en la administración pública plantea una serie de retos que deben tenerse en cuenta para garantizar su eficacia y sostenibilidad en el largo plazo, (Corvalán, 2019). No obstante, uno de los principales desafíos es la resistencia al cambio en las agencias gubernamentales, donde muchos empleados y funcionarios públicos pueden ver la IA como una amenaza a sus funciones tradicionales. Se requiere suficiente educación y comprensión para integrar eficazmente estas nuevas tecnologías.

Según las (Naciones Unidas, 2021) establece que, la inteligencia artificial requiere grandes cantidades de datos precisos y de alta calidad para funcionar correctamente. Pero muchas agencias gubernamentales enfrentan desafíos relacionados con la recopilación, el almacenamiento y la protección de datos, que pueden limitar el potencial de la inteligencia artificial. Además, la privacidad y la protección de los datos sensibles de los ciudadanos son motivo de gran preocupación, ya que el uso de inteligencia artificial puede suponer riesgos si no se aplican medidas de seguridad adecuadas. Por último, muchas instituciones públicas carecen de infraestructura tecnológica suficiente, lo que puede dificultar la implementación de soluciones basadas en IA.

Según (Cerrillo, 2021) menciona que, el uso de la inteligencia artificial genera numerosos retos a las administraciones públicas que deben abordarse, como por ejemplo la opacidad, los sesgos y la discriminación, la mengua de las garantías en la tramitación de los procedimientos administrativos, la responsabilidad por los daños causados en el uso de la inteligencia artificial o su impacto en la ocupación pública. La inteligencia artificial es uno de los fundamentos de la gobernanza inteligente que debe comprender a todas las personas para contribuir a un desarrollo sostenible.

El autor (Ocaña et al., 2021) manifiesta que:

“La administración pública difícilmente puede mantenerse al día con el rápido desarrollo de la IA, que se refleja en la falta de programas concretos de gobernanza y legislación de la IA. Si bien los desafíos de la IA y los posibles efectos adversos en la sociedad han comenzado a llamar la atención de los investigadores. Las tendencias y las necesidades determinadas objetivamente con respecto a la introducción de la IA en el sistema y proceso de la administración pública se han establecido o reflejado en muchos documentos conceptuales, doctrinales y programáticos en el campo de la administración pública de Gran Bretaña y otros países de la región europea”.

RESULTADOS

Con base en la revisión de la información realizada, se puede mencionar que, la implementación de la inteligencia artificial (IA) ha demostrado ser muy efectiva para automatizar tareas repetitivas y optimizar procesos en las agencias gubernamentales. Esta tecnología aumenta la velocidad y eficiencia en la gestión de los procesos administrativos, reduce significativamente los tiempos de espera de los ciudadanos y asigna recursos de forma más eficiente. Las tareas que antes requerían intervención manual, como la clasificación de documentos, la gestión de solicitudes o la revisión de documentos, ahora se pueden automatizar, lo que permite a los funcionarios gubernamentales concentrarse en tareas estratégicamente más valiosas.

Además, los sistemas basados en IA pueden proporcionar un análisis de datos más preciso y rápido. La inteligencia artificial facilita la toma de decisiones inteligentes en áreas clave como la formulación de políticas públicas, la asignación de recursos y la planificación estratégica al procesar grandes cantidades de información en tiempo real. Esto es especialmente importante en situaciones en las que es necesario tomar decisiones basadas en datos complejos y multidimensionales, como la gestión de emergencias, la asignación de recursos durante una crisis sanitaria o el desarrollo de políticas económicas. No hay duda de que la introducción de la inteligencia artificial también mejora la transparencia en la administración pública.

Por otra parte, el control sobre el uso de los recursos públicos se mejora gracias a la capacidad de monitorear y auditar instantáneamente los procesos públicos. Esto, a su vez, aumenta la confianza de los ciudadanos en las instituciones, ya que perciben el liderazgo como más claro y accesible. La IA no sólo puede ayudar a reducir la corrupción, sino también a fomentar una cultura de responsabilidad, facilitar el acceso público a la información y garantizar que los procesos sean más transparentes y verificables. Esta transparencia, combinada con la eficiencia operativa, tiene el potencial de cambiar fundamentalmente la relación entre los ciudadanos y las instituciones públicas, creando una mayor satisfacción y aumentando la confianza en los sistemas políticos y administrativos.

CONCLUSIÓN

La implementación de la inteligencia artificial en la gestión pública ha demostrado ser una herramienta clave para optimizar los procesos administrativos y automatizar tareas repetitivas. Esto no sólo mejora la eficiencia operativa, sino también realiza la reducción de tiempo de espera facilitando la asignación de recursos, lo que permite una toma de decisiones más precisa y basada en datos, especialmente en áreas críticas como las políticas públicas y la planificación estratégica. A su vez, al realizar la agilización en la gestión de procesos y el procesamiento de grandes cantidades de datos, la IA ayuda a mejorar la calidad de los servicios y la capacidad de las organizaciones para responder a las necesidades de los ciudadanos.

El uso de inteligencia artificial mejora la transparencia en la gestión de los recursos públicos y la auditoría de los procesos públicos. La capacidad de monitorear y auditar en tiempo real crea un entorno más claro y accesible para los ciudadanos, aumentando la confianza en las instituciones. Al facilitar el acceso a la información y garantizar la rendición de cuentas, la inteligencia artificial puede ayudar a reducir la corrupción, fomentar una cultura de transparencia, fortalecer las relaciones entre gobiernos y ciudadanos y aumentar la confianza y la participación en el sistema político.

REFERENCIAS

Aguilar, A. (2020). Gobierno inteligente: Inteligencia Artificial en la Administración Pública. Vass. <https://vasscompany.com/es/insights/blogs-articles/gobierno-inteligente/>

Carranza et al. (2023). La inteligencia artificial en los procesos de administración pública. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 4(6). <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v4i6.1541>

Cedeño, C. (2023). Optimización de procesos: ¿Qué es y por qué es importante para tu negocio? Sydle. <https://www.sydle.com/es/blog/que-es-optimizacion-de-procesos-6126ac39b060f57604039a57>

Cerrillo, A. (2021). Retos y oportunidades del uso de la IA En las administraciones públicas. Revista Iberoamericana de Gobierno Local(19). <https://revista.cigob.net/19-junio-2021/articulos/retos-y-oportunidades-del-uso-de-la-inteligencia-artificial-en-las-administraciones-publicas/ver-online/>

Corvalán, G. (2019). Inteligencia artificial: retos, desafíos y oportunidades - Prometea: la primera inteligencia artificial de Latinoamérica al servicio de la Justicia. Revista de Investigações Constitucionais, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.5380/rinc.v5i1.55334>

Freire, M. (2019). portes de la Modernización de la Gestión Pública a la Rendición de cuentas: Análisis del caso ecuatoriano 2007 - 2017. Flacso Andes, Quito. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/15764>

Galanos, V. (2019). Exploring expanding expertise: artificial intelligence as an existential threat and the role of prestigious commentators, 2014–2018. Technology Analysis & Strategic Management , 31. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/09537325.2018.1518521>

García, P. (2022). El papel de la Inteligencia Artificial en servicios gubernamentales. founderz. <https://founderz.com/es/blog/inteligencia-artificial-gobierno/>

Maita et al. (2022). nteligencia artificial en la gestión pública en tiempos de Covid-19. Revista de ciencias Sociales, 28(5). <https://www.redalyc.org/journal/280/28071845027/html/>

Naciones Unidas. (2021). Los riesgos de la inteligencia artificial para la privacidad exigen medidas urgentes -Bachelet. <https://www.ohchr.org/es/press-releases/2021/09/artificial-intelligence-risks-privacy-demand-urgent-action-bachelet>

Ocaña et al. (2021). Inteligencia artificial (IA) aplicada a la gestión pública. Revista Venezolana de Gerencia, 94, 26. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>

Ortega, C. (2020). Investigación explicativa. Questionpro. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-explicativa/>

Pimentel, G. (2020). La inteligencia artificial y su influencia en el comercio internacional. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e190d249-c1ca-4006-bf5f-cf1b0d0a12cd/content>


Pinela, C. (2023). Gestión Pública. concepto.de. <https://concepto.de/gestion-publica/#:~:text=econ%C3%B3mica%20y%20social,-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABlica%3F,de%20bienestar%20en%20su%20poblaci%C3%B3n.>

Rivera, M. (2024). La inteligencia artificial en a gestión pública: innovación, oportunidades, y retos éticos. . consulting. <https://rc-consulting.org/blog/2024/10/inteligencia-artificial-en-la-gestion-publica/#:~:text=BENEFICIOS%20DE%20LA%20IA%20EN%20LA%20GESTI%C3%93N%20P%C3%9ABLI>

CA,-
Mayor%20Eficiencia%3A%20AI&text=Mejora%20en%20la%20Calidad%20de,asignaci%C3%B3n%20de%20recurso

Salas, D. (2019). Investigación bibliografica . <https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-bibliografica/>

UNESCO. (2022). Inteligencia Artificial. <https://www.unesco.org/es/artificial-intelligence>

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons .