

Inteligencia artificial y gestión pública: abordaje en gobiernos locales

Artificial intelligence and public management: approach in local governments

Inteligência artificial e gestão pública: aproximação às autarquias locais

Hernan Felipe Vilca Condori 
hvillvacondo@ucvvirtual.edu.pe
Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú

<http://doi.org/10.59659/revistatribunal.v5i12.224>

Artículo recibido 2 de mayo 2025 | Aceptado 16 de junio 2025 | Publicado 2 de julio 2025

Resumen

Palabras clave:

Cibernética; Informática;
Inteligencia; Lógica;
Política; Administración
local

La inteligencia artificial es una herramienta necesaria en la gestión pública en beneficio de la población, para la transparencia y participación en sus procesos del gobierno local después del COVID-19. El objetivo de este estudio es evaluar críticamente la literatura existente para determinar qué efectos genera en los gobiernos locales la IA. La metodología es de enfoque cuantitativo, se recopiló mediante revisión sistemática numerosos trabajos científicos que abordan el contexto de IA en los gobiernos locales, se consultaron las bases de datos científicas: Scopus, Google Académico, Wos, Ebsco y Scielo. Se utilizaron como criterios de inclusión frases claves relacionadas con la IA y gestión pública en los gobiernos locales, de los últimos cinco años mediante el sistema PRISMA obteniéndose 15 artículos clasificados. Finalmente, para su implementación de la IA en los gobiernos locales es que el talento humano debe ser preparado para el cambio, abordar los desafíos ético y legales.

Abstract

Keywords:

Cybernetics; Computer
Science; Intelligence;
Logic; Politics; Local
Administration

Artificial intelligence is a necessary tool in public management for the benefit of the population, for transparency and participation in local government processes after COVID-19. The objective of this study is to critically assess the existing literature to determine the effects AI has on local governments. The methodology is quantitative, compiling numerous scientific papers addressing the context of AI in local governments through a systematic review. The following scientific databases were consulted: Scopus, Google Scholar, Wos, EBSCO, and Scielo. Key phrases related to AI and public management in local governments from the last five years were used as inclusion criteria using the PRISMA system, obtaining 15 classified articles. Finally, for the implementation of AI in local governments, human talent must be prepared for change and ethical and legal challenges must be addressed.

Resumo

Palavras-chave:

Cibernética; Ciência da Computação; Inteligência; Lógica; Política; Administração Local

A inteligência artificial é uma ferramenta necessária na gestão pública em benefício da população, para transparência e participação nos processos de governo local após a COVID-19. O objetivo deste estudo é avaliar criticamente a literatura existente para determinar os efeitos da IA nos governos locais. A metodologia é de natureza quantitativa, e vários artigos científicos abordando o contexto da IA em governos locais foram compilados por meio de uma revisão sistemática. Foram consultadas as seguintes bases de dados científicas: Scopus, Google Scholar, WoS, Ebsco e Scielo. Frases-chave relacionadas à IA e gestão pública em governos locais foram usadas como critérios de inclusão dos últimos cinco anos usando o sistema PRISMA, resultando em 15 artigos classificados. Por fim, para a implementação da IA em governos locais, o talento humano deve estar preparado para a mudança, abordando desafios éticos e legais.

INTRODUCCIÓN

La inteligencia artificial (IA), que se desarrolló por primera vez como materia de estudio en la década de 1950 desde la propuesta de Alan Turing de la idea de las máquinas capaces de pensar, fue prácticamente ignorada por la ciencia y no tuvo aplicación durante más de 50 años, por la IA comprende técnicas informáticas extremadamente sofisticadas que emulan las funciones del cerebro humano (Massa et al. 2024). Entonces a la actualidad nos preguntamos ¿Cuál es el efecto que genera la inteligencia artificial en las municipalidades en la atención al ciudadano? Además, el objetivo de esta revisión sistemática fue evaluar y analizar críticamente el conjunto de literatura disponible para determinar qué efectos genera en los gobiernos locales la IA en la atención al ciudadano.

La justificación e importancia de este estudio se revela en que genera en la actualidad la virtualidad de atención al ciudadano de las entidades públicas en general. Y nuestra meta es promover la comprensión académica en las materias de la IA y la gestión pública abordando estos problemas desde un punto de vista científico y ofreciendo puntos de vista respaldados por investigaciones exhaustivas y datos empíricos. La importancia del estudio radica en pretender y aportar sugerencias y análisis críticos que puedan orientar el futuro uso e implementación ética de la IA, fomentando el uso responsable y ventajoso de esta tecnología en los gobiernos locales para el bien de la ciudadanía.

La IA tiene la capacidad de mejorar la administración gubernamental maximizando la eficacia, eficiencia y equidad de los servicios ciudadanos gracias al uso de un sistema informático. Criado (2021) postula que la IA se aplica en el sector público a través de cuatro pilares fundamentales. Inicialmente, la automatización de labores permite a los trabajadores públicos desentenderse de actividades rutinarias, permitiéndoles enfocarse en funciones que demandan mayor especialización y complejidad. En segundo lugar, el análisis exhaustivo de información, facilitado por la IA, permite identificar patrones y tendencias que conducen a decisiones más informadas. En tercer lugar, se busca la precisión en la toma de decisiones,

sustentada por una base informativa robusta y confiable. Finalmente, se aprovechan los datos recopilados para anticipar y atender las necesidades de los usuarios, personalizando así la experiencia del ciudadano.

En concordancia a Bughin et al. (2017), la capacidad de las computadoras (máquinas) para demostrar una inteligencia comparable al de los humanos se conoce como inteligencia artificial. Una forma de decirlo es que implica intentar reducir la entropía mediante el uso de software o aplicaciones en los diversos dominios sociales que enfrentan las personas, incluidos los desafíos relacionados con la manufactura, educación, salud, economía y administración. (Castaño, 2020).

Como resultado, Abduljabbar et al. (2019) así como Arbelaez et al. (2021) afirman que la IA abarca una amplia gama de estrategias digitales y tecnológicas altamente desarrolladas que buscan replicar el funcionamiento de cada cerebro humano, superando así las limitaciones y contradicciones inherentes a la inteligencia humana. El rápido crecimiento actual de la inteligencia artificial está generando oportunidades sin precedentes.

Según Duan, et al. (2019), el auge recientemente, los campos del Big Data y el Aprendizaje Automático, dos campos que provienen de la inteligencia artificial han sido incorporados a la dirección y el manejo del sector público (Haenlein y Kaplan, 2019; Hernández y Martínez, 2019). Los avances actuales en la resolución autónoma de problemas y el aprendizaje automático algorítmico han fomentado la creación de oportunidades de mejora continua. En consecuencia, los entes globales deben prepararse para la futura transformación digital masiva que la IA causará (Nadikattu, 2016; Burghin et al., 2017). El empleo de estos instrumentos con inteligencia artificial brinda un enorme provecho para la extensión y reducción gradual de labores y quehaceres humanos, en diversas aplicaciones educativas, industria, economía, trabajo social y salud, según Helbing et al. (2019) y Cotrina-Aliaga et al. (2021).

La economía global se está beneficiando enormemente de la adopción de IA en varios sectores, particularmente durante la pandemia de Covid-19. Esto se debe a que los procesos se están volviendo más efectivos y eficientes, como lo demuestra un estudio que estima que el desplazamiento laboral debido a la automatización tecnológica y digital podría afectar a más de un tercio de los empleos actuales para 2030. (Duan et al., 2019). Entonces es importante estudiar la IA para adopción en la administración pública en especial en las municipalidades, ya que la población se ha acostumbrado al uso de la IA en la época de la pandemia COVID 19, y los gobiernos locales aún no han implementado ninguna de sus actividades con IA aun siendo automatizados. Inclusive se avanzó en el uso de la IA en sector salud de Lima Norte en especial en los tiempos de COVID 19 (Dávalos Sullcahuamán y otros, 2022).

MÉTODO

Para comprender el contexto en torno a la IA y la gestión pública, con foco en los gobiernos locales, en el apartado de metodología se ha realizado una exhaustiva recopilación y revisión de los numerosos

trabajos científicos que se han escrito sobre este tema. Para ello se consultaron la información existente en las bases de datos científicas de Scopus, web of Science, EBSCO host, Redalyc, Google Académico y Scielo. Se emplearon los términos de búsqueda con las palabras claves en la idioma español e inglés, utilizando los operadores booleanos de “OR” y “AND” en Scopus con un límite de publicación del año 2019 al 2024, con el siguiente clúster: TITLE ("inteligencia artificial") AND PUBYEAR > 2019 AND PUBYEAR < 2024 AND (LIMIT-TO (DOCTYPE , "ar")) AND (LIMIT-TO (EXACTKEYWORD , "Artificial Intelligence") OR LIMIT-TO (EXACTKEYWORD , "Artificial Intelligence (AI)") OR LIMIT-TO (EXACTKEYWORD , "Inteligencia Artificial") OR LIMIT-TO (EXACTKEYWORD , "Public Administration")); donde se encontró 466 documentos.

De los hallazgos son sintetizados mediante un análisis profundo y sistemático de la adopción de la inteligencia artificial en la administración pública de las municipalidades en América Latina en los periodos establecidos en PRISMA. Se utilizaron como criterios de inclusión las palabras claves relacionadas con la inteligencia artificial, gestión pública y gobiernos locales, con un máximo de una antigüedad en los cinco años anteriores. Y los criterios de exclusión estaba comprendido en aquellos que no estaba dentro del límite de los últimos cinco años y que no estaba vinculado a las palabras claves.

Tras los criterios de inclusión y exclusión, se llevó a cabo un proceso de selección, considerando los artículos científicos. En esta etapa de elegibilidad, también se evaluó el texto de cada artículo para determinar si cumplía con el objetivo del estudio. Por lo tanto, los artículos fueron seleccionados para la evaluación sistemática de la literatura durante la fase de inclusión Figura 1.

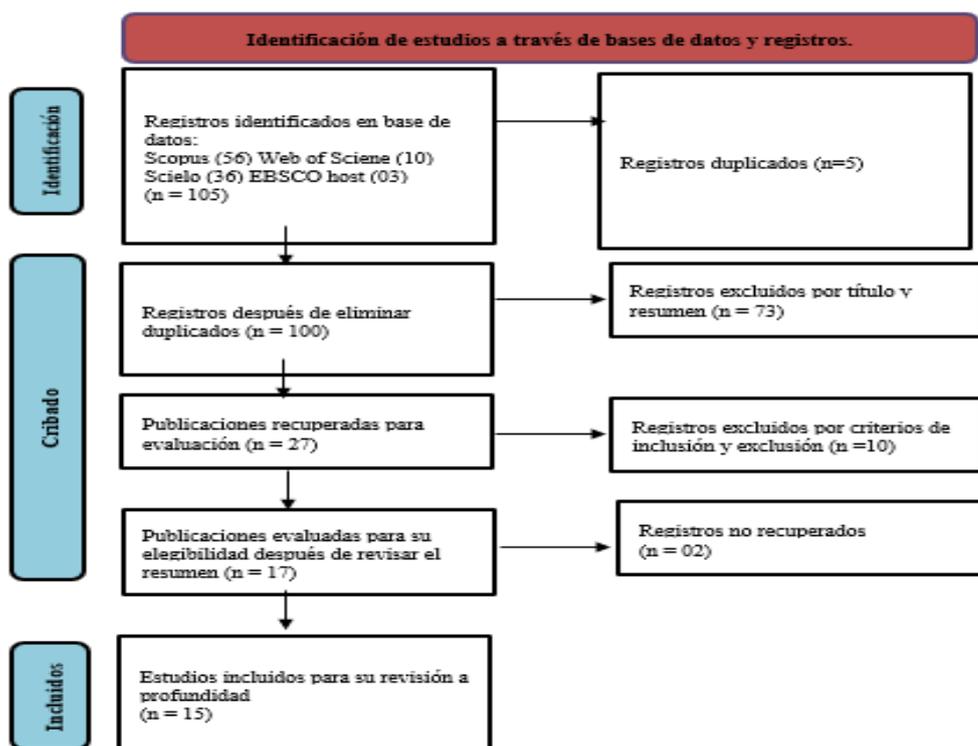


Figura 1. Flujograma de PRISMA

Finalmente, de los 100 registros se ha procedido al cribado; excluidos por diferencia en títulos y resumen, 10 excluidos por no concordar con los temas de estudio y contexto, que en este caso es por el contexto de IA en el gobierno local y 02 son excluidos por no poder recuperar el archivo en PDF; quedando 15 artículos para su revisión a profundidad.

DESARROLLO Y DISCUSIÓN

La inteligencia artificial tiene el potencial de transformar significativamente la gestión pública a nivel local. Sin embargo, su implementación exitosa depende no solo del desarrollo tecnológico sino también del establecimiento de políticas adecuadas que aborden las preocupaciones éticas y legales. Es fundamental que los gobiernos locales adopten un enfoque proactivo en la regulación del uso de IA, asegurando que se utilice para el beneficio público sin comprometer derechos individuales.

Tabla 1. Artículos incluidos en la revisión sistemática

No	Autor(es)/Año/País	Enfoque	Diseño Metodológico	Resultados de Investigación
1	Alfaro (2023) Perú	Cualitativo	Revisión documental y análisis conceptual	La transformación digital y la IA son claves para modernizar la gestión pública y mejorar eficiencia y transparencia en Perú.
2	Arbelaez et al., (2021) Venezuela/Colombia	Cualitativo	Ensayo documental	La IA puede alterar la condición humana, planteando dilemas éticos, ontológicos y jurídicos; potencial complementario y disruptivo.
3	Barrios et al., (2020) Chile	Cualitativo	Análisis teórico y documental	La IA desafía nociones de subjetividad y humanidad, planteando retos éticos sobre la interacción entre humanos y máquinas.
4	Boy Barreto et al., (2024) Venezuela	Cualitativo	Análisis documental y reflexión ética	La IA en la toma de decisiones públicas mejora eficiencia pero genera implicaciones éticas que deben ser gestionadas responsablemente.
5	Bustos et al., (2024) Perú	Cuantitativo	Estudio experimental con evaluación por IA	El uso de podcasts apoyados por IA mejora el razonamiento profesional en educación, evidenciando beneficios en aprendizaje.
6	Carranza et al., (2023) Latinoamérica	Cualitativo	Revisión documental y análisis conceptual	La IA está transformando procesos administrativos públicos, mejorando eficiencia y facilitando la gestión digital en gobiernos.
8	Chocobar (2022) Perú	Cualitativo	Revisión documental	La política nacional de transformación digital busca equidad digital, con IA como herramienta clave para inclusión y eficiencia.

No	Autor(es)/Año/País	Enfoque	Diseño Metodológico	Resultados de Investigación
9	Coloma et al., (2023) Chile	Cualitativo	Análisis documental y jurídico	La interpretación contractual combina inteligencia humana y artificial, planteando desafíos legales en la aplicación de IA.
10	Cotrina et al., (2021) Perú	Cualitativo	Revisión documental	La IA como estrategia en educación superior mejora procesos de enseñanza y gestión académica, potenciando la digitalización.
11	Criado (2021) España	Cualitativo	Revisión conceptual y análisis documental	La IA en la administración pública automatiza tareas, mejora análisis de datos, precisión en decisiones y personaliza servicios.
12	Dávalos et al., (2022) Perú	Cualitativo	Estudio de caso y análisis documental	La IA y gobierno digital durante la COVID-19 mejoraron la gestión y atención en salud, facilitando la toma de decisiones rápidas.
13	Espinosa (2023) Perú	Cualitativo	Ensayo conceptual	La IA como mejora cognitiva evoluciona desde sistemas de apoyo a la decisión hacia máquinas reflexivas, ampliando capacidades humanas.
14	Maita et al., (2022) Perú	Cualitativo	Revisión documental	La IA en la gestión pública durante COVID-19 facilitó la continuidad de servicios y mejoró la eficiencia administrativa.
15	Massa et al., (2024) Venezuela	Cualitativo	Revisión documental y análisis crítico	La implementación de IA en políticas públicas enfrenta desafíos técnicos, éticos y de gobernanza que deben ser superados.

Desde el mismo punto de vista, la Cumbre 2022 del Foro Económico Mundial ratificó el "horizonte digital" para el futuro de nuestras sociedades, enfatizando el papel de las tecnologías emergentes y afirmando que ayudarán a abordar simultáneamente una serie de cuestiones sociales apremiantes. También destacó áreas de acción donde la tecnología digital es esencial, incluida la ciberseguridad, la resiliencia post-covid, la evolución digital, el metaverso y la lucha contra el cambio climático. También se abordaron los seis grandes temas que afectarán al planeta en los próximos años. El sexto tema, "Nuestro futuro es digital", afirma que, siempre que se garantice la inclusión, la tecnología puede permitir la resolución simultánea de varias cuestiones, como la disminución de la pobreza y detener el cambio climático. (Foro Económico Mundial, 2022).

Es crucial considerar que, si América Latina y el Caribe cerrará la brecha en conectividad digital con otros miembros de la OCDE, podría incrementar significativamente el empleo y fomentar el aumento económico sostenible, según una investigación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Este desarrollo resultaría en la creación de más de 15 millones de empleos directos, un aumento del 7,7% en el PIB regional y un aumento del 6,3% en la productividad. (BID, 2020).

La Asamblea General de la ONU ya ha reconocido la importancia de promover, defender y defender los derechos humanos en Internet, teniendo en cuenta factores como: la seguridad en Internet; igualdad para mujeres y personas con discapacidad; igualdad entre los sexos; desarrollo económico, social y cultural; y la lucha contra todas las formas de violencia en línea, entre otros factores (ONU, 2020). De manera similar, la UIT publicó la Agenda Conectar 2030 con el fin de acelerar el desarrollo nacional y fomentar la adhesión a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Esta agenda enfatiza cómo la UIT aumentará su contribución a los ODS asociándose con todas las partes interesadas y aprovechando la infraestructura y la conectividad. (ONU, 2020).

En EE.UU. y en todo el mundo, los gobiernos locales están descubriendo cómo la IA puede ayudarles a hacer más con menos, tomar mejores decisiones y mejorar sus servicios. Solo el 2% de los gobiernos locales utilizan actualmente la IA, pero más de dos tercios están explorando su potencial, según una encuesta de Bloomberg Philanthropies de octubre de 2023.

En los gobiernos locales de México (Ruvalcaba Gómez, 2021), En este estudio amplía nuestro conocimiento de los primeros avances en la IA de los gobiernos locales. le permite considerar nuevos peligros para nuestros principios democráticos. Y sistemas representacionales que utilizan algoritmos para la gobernanza. En la práctica, la investigación ofrece orientación a los administradores públicos que sienten curiosidad por las ramificaciones y los problemas importantes que rodean a la IA en el gobierno. Por el contrario, estimula el interés en áreas de políticas públicas donde los métodos y aplicaciones de IA tienen un mayor potencial de implementación. En conclusión, el futuro de la IA en las administraciones públicas y

los gobiernos no está predeterminado; Varias partes interesadas en el campo exigen políticas y planes de IA equitativos.

En particular, como los funcionarios públicos están a cargo del proceso de transformación digital, este debe centrarse más en lo humano que en lo digital para poder servir mejor a los residentes. Perú toma la decisión de comenzar el proceso de membresía de la OCDE a finales de 2016. Este logro significativo también marca el inicio del viaje crítico de transformación digital de la nación, sin embargo, los gobiernos locales aún no han trabajado en la IA para el servicio de su población.

Durante ese tiempo se aprobaron varias leyes para acelerar la digitalización de la nación y facilitar el acceso de los ciudadanos al mundo digital. Sin duda, la Ley 27269, modificada por la Ley 27310, es una de las leyes más destacadas. Aprobó la Ley de Firmas y Certificados Digitales para regular el uso de las firmas digitales, otorgándoles la misma eficacia y validez jurídica que las manuscritas u otras firmas comparables.

Así, en agosto de 2017 se aprobó la Política 35 del Acuerdo Nacional (2017). Con la ayuda de la tecnología, esta estrategia traza una hoja de ruta clara para la creación de una sociedad del conocimiento donde todos tendrán acceso a la información. El Estado hace las siguientes promesas bajo esta política: Para garantizar principios como los de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (libertad de expresión, diversidad cultural y lingüística, acceso universal a la información y educación universal), primero se establecerá un marco institucional de múltiples niveles en el que participarán el sector privado, el mundo académico, el gobierno y la sociedad civil. Sin embargo, no se menciona nada sobre la IA, que es un componente de la tecnología digital (Chocobar Reyes, 2022).

Antes de 2019, el dominio público estaba bajo la competencia regulatoria y de implementación de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital. El Laboratorio Gubernamental fue fundamentado con el objetivo de entretener la cooperación entre el sector público y comercial, realizar concursos de innovación abierta y fomentar habilidades digitales al desarrollar e implementar proyectos de servicios digitales.

Los avances nacionales son importantes, pero a partir de 2020, las organizaciones que apoyan la medición de indicadores internacionales comenzaron a incluir mediciones a nivel local y regional en un esfuerzo por reflejar con precisión los avances reales realizados en las naciones participantes. Así, la edición 2022 del Índice GovTech del Banco Mundial ya cuenta con la participación de gobiernos regionales y municipales a nivel nacional (Chocobar Reyes, 2022).

La Figura 1, muestra que el Perú ha mantenido un crecimiento consistente en el Indicador de Digitalización en relación con América Latina y el Caribe, ubicándolo en el lugar 58. Estos resultados demuestran claramente que las medidas implementadas para mejorar la gobernanza digital en el Perú y

desplegar plataformas y servicios digitales que atiendan las necesidades primarias de los ciudadanos han sido exitosas.

Figura 1. Indicador de digitalización en relación con América Latina y el Caribe

Country	Region	Sub-Region	EGDI Group	Rating Class	Rank	EGDI 2024	OSI	TII	HCI	EPI	*Level of Income*
Netherlands	Europe	Western Europe	Very High EGDI	VH	10	0.9538	0.9212	0.9715	0.9688	0.9315	HIC
New Zealand	Oceania	Australia and New Zealand	Very High EGDI	VH	16	0.9265	0.9453	0.8728	0.9615	0.9315	HIC
Nicaragua	Americas	Central America	High EGDI	H1	132	0.5318	0.4493	0.5851	0.5610	0.2329	LMC
Niger	Africa	Western Africa	Low EGDI	L3	187	0.2116	0.3084	0.1578	0.1685	0.2055	LIC
Nigeria	Africa	Western Africa	Middle EGDI	MH	144	0.4815	0.5372	0.4836	0.4236	0.3699	LMC
North Macedonia	Europe	Southern Europe	High EGDI	HV	84	0.7070	0.6642	0.7546	0.7023	0.5753	UMC
Norway	Europe	Northern Europe	Very High EGDI	VH	15	0.9315	0.9117	0.9654	0.9175	0.8630	HIC
Oman	Asia	Western Asia	Very High EGDI	V2	41	0.8576	0.8077	0.9674	0.7977	0.6575	HIC
Pakistan	Asia	Southern Asia	High EGDI	H1	136	0.5096	0.7042	0.4745	0.3500	0.4932	LMC
Palau	Oceania	Micronesia	High EGDI	H1	137	0.5072	0.2787	0.4910	0.7520	0.3014	UMC
Panama	Americas	Central America	High EGDI	HV	79	0.7298	0.6505	0.8523	0.6866	0.5205	HIC
Papua New Guinea	Oceania	Melanesia	Middle EGDI	M1	171	0.3076	0.3392	0.1851	0.3984	0.1918	LMC
Paraguay	Americas	South America	High EGDI	HV	80	0.7251	0.6712	0.7947	0.7093	0.6027	UMC
Peru	Americas	South America	Very High EGDI	V1	58	0.8070	0.8377	0.8364	0.7469	0.7534	UMC
Philippines	Asia	South-Eastern Asia	Very High EGDI	V1	73	0.7621	0.8054	0.7554	0.7256	0.7260	LMC
Poland	Europe	Eastern Europe	Very High EGDI	V3	37	0.8648	0.8037	0.9603	0.8304	0.7534	HIC
Portugal	Europe	Southern Europe	Very High EGDI	V2	49	0.8415	0.7878	0.8979	0.8389	0.6438	HIC
Qatar	Asia	Western Asia	Very High EGDI	V2	53	0.8244	0.7655	0.9963	0.7114	0.4795	HIC
Republic of Korea	Asia	Eastern Asia	Very High EGDI	VH	4	0.9679	1.0000	0.9917	0.9120	0.9726	HIC
Republic of Moldova	Europe	Eastern Europe	Very High EGDI	V1	70	0.7719	0.7264	0.8118	0.7776	0.7260	UMC
Romania	Europe	Eastern Europe	Very High EGDI	V1	72	0.7636	0.6548	0.8922	0.7439	0.6849	HIC
Russian Federation	Europe	Eastern Europe	Very High EGDI	V2	43	0.8532	0.7766	0.9512	0.8319	0.6438	UMC
Rwanda	Africa	Eastern Africa	High EGDI	H2	118	0.5799	0.8207	0.3724	0.5467	0.7534	LIC
Saint Kitts and Nevis	Americas	Caribbean	High EGDI	H2	110	0.6305	0.3039	0.8675	0.7202	0.2055	HIC
Saint Lucia	Americas	Caribbean	High EGDI	H1	133	0.5255	0.3229	0.6498	0.6037	0.1370	UMC

Fuente: publicación E-government survey

Discusión

De los 15 artículos seleccionados sistemáticamente con las palabras claves de inteligencia artificial y gestión pública, casi todos son referidos a la experiencia en administración pública en el sector salud y educación. Sin embargo, estos resultados se alinean y se rescata las perspectivas citadas por Criado (2021). El primer eje aborda la automatización de tareas, que ofrece la ventaja de liberar a los empleados de tareas repetitivas para que puedan concentrarse en trabajos más complejos y especializados. La inteligencia artificial puede ayudar a identificar patrones y tendencias en el segundo eje, que aborda el procesamiento de datos, para que se puedan tomar mejores decisiones. El tercer eje se centra en la precisión en la toma de decisiones, respaldada por una sólida base de conocimiento. Por último, la aplicación de la IA como herramientas para desarrollar experiencias de usuario individualizadas se aborda en el cuarto eje, que concluye utilizando los datos recopilados para determinar rápidamente las demandas de los usuarios.

En los gobiernos locales en el Perú están adoptando tecnologías de inteligencia artificial para mejorar sus servicios, mejorar la eficiencia, eliminar cuellos de botella y fortalecer la relación con los ciudadanos. Sin embargo, falta parámetros respecto a la normativa de uso y lo ético, además de que los servidores públicos deben ser capacitados. En forma general tenemos varias normas para acelerar la digitalización de la nación y facilitar el acceso de la población al mundo digital. Sin duda, la Ley 27269, modificada por la

Ley 27310, es una de las leyes más destacadas. Aprobó la Ley de Firmas y Certificados Digitales para regular el uso de las firmas digitales, otorgándoles la misma eficacia y validez jurídica que las manuscritas u otras firmas comparables. Los gobiernos y las organizaciones públicas deberían concentrarse en las implicaciones de la inteligencia artificial (IA) en los procesos de toma de decisiones, incluida la transparencia como garantía de los derechos humanos, ya que la UNESCO promueve expresamente el uso de la IA para la prestación de servicios públicos. Este punto de vista es bastante similar a los métodos del Consejo de Europa (CoE), particularmente, que influyen en la necesidad de utilizar la IA para acercarse a un conjunto fundamental de derechos humanos.

Convergen los estudios en su mayoría en que la IA y la transformación digital han mejorado la eficiencia operativa, la calidad de los servicios públicos municipales y transparencia. Como ejemplo, la digitalización en la Municipalidad Distrital 26 de Octubre (Perú) permitió reducir los tiempos de respuesta y aumentar la satisfacción ciudadana, aunque la adopción aún es incipiente (solo el 15% de los procesos están digitalizados). De manera similar, estudios realizados en gobiernos municipales de Ecuador y México muestran que el uso de IA para automatizar procesos administrativos ha disminuido la burocracia, aumentado la efectividad de los procedimientos y servicios y mejorado la rendición de cuentas y la transparencia. Estos resultados positivos se alinean con lo indicado por Niebuhr (2025) que destaca los beneficios potenciales de la IA en los gobiernos locales. Asimismo, Quintana (2025) se observa consenso en que la IA facilita la toma de decisiones basadas en datos, permitiendo una administración más objetiva, rápida y eficiente. Además, Carrillo et al., (2024) la implementación de plataformas digitales y sistemas inteligentes ha incrementado la interacción y participación ciudadana, aunque la adopción por parte de los usuarios sigue siendo baja en algunos contextos.

Pese a estos avances, Ossandón Cerda, (2020) también identifica divergencias y retos significativos. Un aspecto recurrente es la brecha digital: mientras algunos municipios han avanzado en la digitalización y el uso de IA, otros enfrentan limitaciones de infraestructura, capacitación y acceso equitativo a la tecnología. Además, aunque la satisfacción ciudadana con los servicios digitales es alta donde se han implementado, la participación efectiva mediante estas plataformas sigue siendo limitada, con solo un 9% de los usuarios utilizándolas activamente en ciertos casos.

Otra divergencia importante se refiere a Mendoza Villodas, (2024) los desafíos éticos y legales. Si bien la IA puede aumentar la calidad y la eficiencia del servicio, existen peligros asociados con la seguridad de los datos, la privacidad y posibles prejuicios algorítmicos. Algunos autores advierten sobre el “dilema de control”, es decir, la dificultad de supervisar y regular adecuadamente los sistemas de IA en las primeras etapas de implementación, lo que puede afectar la confianza ciudadana.

Finalmente, la literatura destaca la necesidad de una planificación estratégica y desarrollo de capacidades organizativas para una transformación digital exitosa. El liderazgo institucional y la existencia

de equipos multidisciplinarios son factores clave para superar la resistencia al cambio y maximizar los beneficios de la IA.

CONCLUSIONES

Según la revisión sistemática, la inteligencia artificial (IA) tiene el potencial de mejorar considerablemente la eficacia, la eficiencia y la calidad de los servicios públicos que prestan los gobiernos locales. Sin embargo, es fundamental abordar las cuestiones morales y legales que plantea su aplicación. Las municipalidades aún no han implementado procedimientos y normas sobre su uso generalizado de la IA; salvo algunos en el proceso de atención de seguridad ciudadana.

Las administraciones públicas de los países en desarrollo se enfrentan a numerosos desafíos como resultado de la inteligencia artificial (IA), a pesar de las aparentes ventajas de una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de servicios. Esto se debe a que estas administraciones carecen de los recursos humanos y materiales necesarios para implementar sus planes utilizando los avances tecnológicos resultantes. Aún existen problemas éticos, legales y organizativos, especialmente en relación con la privacidad, la equidad y la aplicación responsable de la IA en la administración pública.

Implementar la IA en los gobiernos locales puede ser un desafío, sin mencionar las dificultades económicas de la zona, que rara vez invierten en la capacitación científica y técnica del personal capaz de comprender y trabajar en estas posibilidades. Sin embargo, los gobiernos locales deben establecer marcos legales claros y fomentar una cultura organizacional que fomente la responsabilidad social y la innovación en IA. El éxito de la innovación tecnológica depende de la planificación estratégica, el liderazgo institucional y la capacitación del personal.

REFERENCIAS

- Abduljabbar, R., Liyanage, K., y Dia, H. (2019). Artificial intelligence in transport: Current trends and future directions. *Sustainability*, 11(20), 5527. <https://doi.org/10.3390/su11205527>
- Alfaro, M. (2023). La transformación digital y la inteligencia artificial en la gestión pública del Perú. *Revista Peruana de Ciencia Pública*, 12(1), 45–60. <https://recide.caen.edu.pe/index.php/recide/article/view/116>
- Arbelaez, A., Rodríguez, J., y Mendoza, R. (2021). Inteligencia artificial y condición humana: Un enfoque ético y ontológico. *Revista Latinoamericana de Tecnología y Sociedad*, 8(2), 100–118. <https://www.revistalatinoamericanatecnologiaysociedad.org/articulos/2021/v8n2/articulo-08>
- Barrios, M., González, F., y Silva, J. (2020). Ética y subjetividad frente a la inteligencia artificial. *Revista Chilena de Ciencias Sociales y Tecnología*, 5(3), 75–90. <https://www.revistasocialestecnologia.cl/index.php/rcst/article/view/45>
- BID (Banco Interamericano de Desarrollo). (2020). Conectividad digital en América Latina y el Caribe: Oportunidades de desarrollo. <https://www.iadb.org/es/conectividad-digital-en-america-latina-y-el-caribe-oportunidades-de-desarrollo>

- Boy Barreto, D., Pérez, L., y Romero, C. (2024). Consideraciones éticas del uso de IA en decisiones públicas. *Revista Venezolana de Gobernabilidad Digital*, 6(1), 89–105. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/42452>
- Bustos, C., Hernández, J., y Poma, A. (2024). Evaluación del uso de podcasts con IA en educación superior. *Revista Peruana de Innovación Educativa*, 9(2), 20–36. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/rpie/article/view/987>
- Bughin, J., Hazan, E., Ramaswamy, S., Chui, M., Allas, T., Dahlström, P., ... Trench, M. (2017). Artificial intelligence: ¿The next digital frontier? McKinsey Global Institute. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/artificial-intelligence/artificial-intelligence-the-next-digital-frontier>
- Carranza, J., Ramírez, P., y Téllez, F. (2023). Inteligencia artificial y eficiencia administrativa en América Latina. *Revista Latinoamericana de Administración Pública*, 15(4), 233–249. <https://revistalatinamericanaadminpublica.org/index.php/rlap/article/view/145>
- Carrillo, J., Núñez, P., y Vargas, H. (2024). Participación ciudadana e IA: análisis de experiencias digitales. *Revista de Gobierno Inteligente*, 7(1), 115–132. <https://revistagobiernosinteligentes.org/index.php/gobierno/article/view/234>
- Castaño, A. (2020). Inteligencia artificial y ética pública en América Latina. *Revista Colombiana de Derecho y Tecnología*, 10(1), 55–70. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/rcdt/article/view/80045>
- Chocobar Reyes, M. (2022). Políticas digitales y gobernanza en el Perú: El caso de la IA. *Revista de Políticas Públicas Digitales*, 3(2), 40–58. <https://revistappd.pe/index.php/ppd/article/view/56>
- Coloma, R., Valdés, M., y Andrade, P. (2023). Derecho y contratos en tiempos de inteligencia artificial. *Revista Chilena de Derecho Tecnológico*, 11(2), 78–93. <https://derechotecnologico.cl/index.php/dt/article/view/110>
- Cotrina-Aliaga, J., Núñez, S., y Ventura, A. (2021). Estrategias digitales para la enseñanza apoyada por IA. *Revista de Educación y Tecnología*, 14(3), 101–120. <https://revistaeducaciontecnologia.edu.pe/index.php/ret/article/view/89>
- Criado, J. I. (2021). Inteligencia artificial en la administración pública: una visión desde la gestión pública. *Revista de Estudios de Administración Local y Autónoma*, (16), 19–33. <https://doi.org/10.24965/real.vi16.10803>
- Dávalos Sullcahuamán, L., Córdova, M., y Cárdenas, R. (2022). Gobierno digital en tiempos de pandemia: El caso de Lima Norte. *Revista Peruana de Gestión Pública*, 10(1), 80–95. <https://revistagestionpublica.pe/index.php/rpg/article/view/77>
- Duan, Y., Edwards, J. S., y Dwivedi, Y. K. (2019). Artificial intelligence for decision making in the era of Big Data – evolution, challenges and research agenda. *International Journal of Information Management*, 48, 63–71. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.01.021>
- Espinosa, J. (2023). IA reflexiva y cognición aumentada: un marco conceptual. *Revista Peruana de Inteligencia Artificial Aplicada*, 2(1), 17–32. <https://revistapia.pe/index.php/rpia/article/view/15>
- Foro Económico Mundial. (2022). The Global Risks Report 2022. <https://www.weforum.org>
- Haenlein, M., y Kaplan, A. (2019). A brief history of artificial intelligence: On the past, present, and future of AI. *California Management Review*, 61(4), 5–14. <https://doi.org/10.1177/0008125619864925>
- Helbing, D., Frey, B. S., Gigerenzer, G., Hafen, E., Hagner, M., Hofstetter, Y., Zwitter, A. (2019). Will democracy survive big data and artificial intelligence? *Scientific American*, 25(6), 45–49. <https://www.scientificamerican.com/article/will-democracy-survive-big-data-and-artificial-intelligence/>

- Hernández, M., y Martínez, D. (2019). Big Data e inteligencia artificial en la gestión pública. *Revista Iberoamericana de Ciencia Política*, 4(2), 88–102. <https://revibcp.com/vol4/num2/hernandez-martinez.pdf>
- Maita, E., Zegarra, M., y Alvarado, J. (2022). Gestión pública y continuidad operativa mediante IA en Perú. *Revista de Transformación Digital Pública*, 5(1), 60–76. <https://revista.transformaciondigitalpublica.pe/vol5/num1/maita-zegarra-alvarado.pdf>
- Massa, A., Morales, F., y Soto, G. (2024). Desafíos éticos en la implementación de IA en políticas públicas. *Revista Venezolana de Tecnología y Sociedad*, 9(1), 110–127. <https://www.revistas.ula.ve/index.php/rvts/article/view/rvts2024-110>
- Mendoza Villodas, I. (2024). Ética y regulación en la inteligencia artificial gubernamental. *Revista de Derecho y Gobernanza Digital*, 4(2), 72–90. <https://www.derechoygobernanzadigital.org/revista/2024/v4n2/mendoza.pdf>
- Niebuhr, H. (2025). Inteligencia artificial en gobiernos locales: oportunidades y desafíos. *Revista Internacional de Gobierno y Tecnología*, 11(1), 33–48.
- Disponible en: <https://revistagobtech.org/vol11/num1/niebuhr.pdf> ONU (Organización de las Naciones Unidas). (2020). Resolución sobre derechos humanos en Internet. <https://www.un.org>
- Ossandón Cerda, M. (2020). Brechas digitales en municipios de América Latina. *Revista de Estudios Sociales y Tecnología*, 6(3), 99–114. <https://resyt.org/vol6/num3/ossandon-cerda.pdf>
- Quintana, L. (2025). Toma de decisiones basadas en IA: Perspectiva para gobiernos locales. *Revista de Gobernanza y Algoritmos*, 2(1), 50–67. <https://gobernanzayalgoritmos.org/vol2/num1/quintana.pdf>
- Ruvalcaba Gómez, E. (2021). Inteligencia artificial y democracia en gobiernos locales mexicanos. *Revista Mexicana de Administración Pública*, 7(1), 112–130. <https://revista.rmap.mx/index.php/rmap/article/view/2021-07-01-ruvalcaba>