

Inteligencia artificial en la gestión pública en Lima, 2024

Gina Coral Tejada Estrada¹, Miriam Liliana Flores Coronado¹, William Moises Cruzado Pérez¹,

Carlos Heraclides Pajuelo Camones¹, Josué Eduardo Torres Cristobal¹, Mario Rodolfo Sánchez Camargo¹,

Santiago Saturnino Patricio Aparicio¹, Marco Antonio Velasco Taipe¹

¹ Universidad Nacional Federico Villareal. Perú.

*Autor para correspondencia: Gina Coral Tejada Estrada, gina.tejada@gmail.com

(Recibido: 25-08-2024. Publicado: 04-09-2024.)

DOI: 10.59427/rcli/2024/v24cs.2093-2101

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de la inteligencia artificial en la gestión pública en Lima, 2024. Utilizando un enfoque cuantitativo de tipo aplicado y nivel correlacional causal, con diseño no experimental y corte transversal, se analizó una muestra no probabilística de 120 trabajadores administrativos. Los resultados revelaron que, en relación con la variable independiente 'Inteligencia Artificial', el 41 % estaba 'Totalmente en desacuerdo' el 43 % 'Totalmente de acuerdo', indicando una distribución equitativa con ligera inclinación hacia el acuerdo total. Para la variable dependiente 'Gestión Pública', el 26 % estuvo 'Totalmente en desacuerdo' el 43 % 'Totalmente de acuerdo', mostrando una tendencia equilibrada, pero con inclinación hacia el acuerdo total. La significancia de 0,000 subraya una influencia significativa de la IA en la gestión pública en Lima, respaldando la hipótesis alternativa. El estudio confirma que la IA impacta significativamente en la gestión pública, con un coeficiente de Nagelkerke del 90,1 %, que demuestra una alta capacidad explicativa. La IA mejora la eficiencia administrativa al optimizar procesos y reducir costos, corroborando hallazgos previos.

Palabras claves: Inteligencia artificial, gestión pública, transparencia.

Abstract

The study aimed to determine the influence of artificial intelligence on public management in Lima, 2024. Using a quantitative, applied-type approach and causal correlational level, with a non-experimental design and cross-section, a non-probabilistic sample of 120 administrative workers was analyzed. The results revealed that, in relation to the independent variable 'Artificial Intelligence', 41 % 'Totally disagreed' and 43 % 'Totally agreed', indicating an equal distribution with a slight inclination towards total agreement. For the dependent variable 'Public Management', 26 % 'Totally disagreed' and 43 % 'Totally agreed', showing a balanced trend, but with a tendency towards total agreement. The significance of 0.000 underlines a significant influence of AI on public management in Lima, supporting the alternative hypothesis. The study confirms that AI has a significant impact on public management, with a Nagelkerke coefficient of 90.1 %, which demonstrates a high explanatory capacity. AI improves administrative efficiency by optimizing processes and reducing costs, corroborating previous findings.

Keywords: Artificial intelligence, public management, transparency.

1. Introducción

El rápido avance de la inteligencia artificial (IA) está transformando diversos sectores, incluida la gestión pública. En Lima, una ciudad en proceso de modernización y expansión, la integración de la IA en la administración pública ofrece una oportunidad única para mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana. A medida que avanzamos en 2024, el análisis del impacto de la IA en las prácticas gubernamentales se vuelve crucial, especialmente en el contexto de desafíos como la congestión urbana, la gestión de recursos y la respuesta a emergencias. La discusión sobre cómo la IA puede abordar estos problemas y optimizar las operaciones gubernamentales es esencial para garantizar que las soluciones tecnológicas contribuyan de manera efectiva al desarrollo urbano y al bienestar general de la población. La implementación de IA en Lima está en una fase emergente, marcada por la adopción inicial y la experimentación en la gestión pública. La IA puede revolucionar áreas como la recolección de residuos, transporte y seguridad. No obstante, se enfrentan desafíos significativos, como la adaptación de marcos regulatorios, la equidad en el acceso y preocupaciones éticas sobre privacidad y sesgo.

El artículo tiene como fin determinar la influencia de la inteligencia artificial en la gestión pública de Lima en 2024. Con un enfoque multidisciplinario, se evaluarán casos actuales y el potencial para desarrollos futuros, ofreciendo recomendaciones para maximizar los beneficios de la IA. El objetivo es guiar a responsables políticos y académicos en la formulación de estrategias para una gestión pública más eficiente y sostenible. En el contexto actual, nuestra sociedad experimenta un proceso acelerado de tecnificación, con avances significativos que impactan diversos sectores. En particular, la administración empresarial enfrenta cambios rápidos y continuos, los cuales deben ser adoptados para mejorar la competitividad y eficiencia en un mercado complejo. Una tendencia destacada en este ámbito es la integración de la inteligencia artificial (Tyler et al., 2023), que promete transformar las funciones administrativas y optimizar los procesos operativos. La Inteligencia Artificial (IA) está transformando la innovación empresarial, siendo clave en un entorno que exige rapidez y precisión (Gordon, 2023). Las empresas adoptan IA para optimizar procesos, mejorar decisiones y personalizar experiencias. Sin embargo, su implementación efectiva enfrenta desafíos importantes que requieren una comprensión profunda y un enfoque estratégico. La Inteligencia Artificial (IA) está transformando la operativa empresarial al imitar la inteligencia humana mediante sistemas avanzados. Esta tecnología permite a las empresas aumentar su eficiencia, productividad y competitividad a través de la información recopilada (Rangel et al., 2024).

En términos generales, la gestión pública se ocupa de la administración de recursos estatales para el bienestar general, incluyendo la política macroeconómica (Cruz et al., 2024). La ética debe aplicarse a políticos, funcionarios y ciudadanía (Cadaval y Vaquero, 2023). Los retos de implementar inteligencia artificial en la gestión pública incluyen la protección de la privacidad, la proliferación de información falsa y su verificabilidad, así como la organización de datos en contextos inciertos, como pandemias o transiciones gubernamentales. Aunque la IA no es nueva en el sector público, su adopción ha crecido significativamente desde 2016, cuando Estados Unidos, China y la Unión Europea iniciaron estrategias para integrar la IA en áreas gubernamentales y manejar grandes volúmenes de datos (Valle et al., 2020). La pandemia de COVID-19 aceleró esta tendencia al exigir herramientas para prever contagios (Arguelles, 2024). A pesar del crecimiento, su uso sigue siendo limitado en comparación con el sector privado (Zhang et al., 2021). En Colombia, se han implementado estrategias de IA en la gestión pública que abarcan desde niveles locales hasta globales, con vínculos que varían entre voluntarios y obligatorios según el contexto, propósito y alcance de la aplicación. Es crucial que estas medidas se fundamenten en un enfoque ético, responsable y sostenible, centrado en las personas y el bien común (Arango, 2024). La inteligencia artificial (IA) se aplica en el sector público para optimizar prácticas internas, reducir recursos (Arguelles, 2024), y mejorar la eficiencia (Zhang et al., 2021). Facilita la simplificación de trámites administrativos (Criado, 2021) y apoya la toma de decisiones en políticas públicas (Valle et al., 2020), además de personalizar servicios (Arguelles, 2024) y fomentar la participación ciudadana (Savaget et al., 2019). La IA se usa en salud con grandes inversiones en tecnologías (Sun y Medaglia, 2019) y en seguridad pública con reconocimiento facial y modelos predictivos (Arguelles, 2024). También optimiza el transporte mediante el monitoreo de rutas y vehículos autónomos (Sandoval-Almazán et al., 2020; Yigitcanlar et al., 2021), y se aplica en prevención de desastres, educación y seguridad social (Valle et al., 2020).

La IA ofrece múltiples beneficios al sector público. Principalmente, automatiza procesos complejos, reduciendo costos laborales y materiales (Wirtz et al., 2019). Además, disminuye la participación humana, lo que reduce errores, tiempos de espera y carga administrativa, mejorando la eficiencia y calidad del servicio (Arguelles, 2024). Finalmente, la IA permite analizar grandes volúmenes de datos rápidamente, optimizando la toma de decisiones y mejorando políticas y servicios (Valle et al., 2020). El uso de IA en el sector público tiene desventajas. La automatización puede llevar a la pérdida de empleos (Wirtz et al., 2019). Además, la toma de decisiones automatizadas puede opacar la rendición de cuentas, y el análisis de datos puede permitir vigilancia masiva, afectando la privacidad (Arguelles, 2024). La falta de transparencia en los procesos de IA también es un problema (Arguelles, 2024). Las ventajas y desventajas de la IA en el sector público se basan en gran medida en supuestos (Zhang et al., 2021; Yigitcanlar et al., 2021; Valle et al., 2020). Con pocos datos empíricos y muchos proyectos recientes, el estudio busca aportar evidencia concreta sobre el uso de IA en la toma de decisiones y el ciclo de políticas públicas. La relación entre gestión pública e inteligencia artificial es compleja y dinámica. Mientras la IA ofrece

soluciones innovadoras para mejorar los servicios públicos, también presenta desafíos éticos, legales y sociales que requieren una gestión responsable y participativa. Como antecedentes internacionales, el estudio de Arguelle (2024) muestra que, aunque la IA puede optimizar la administración pública, sus efectos adversos, como sesgos, discriminación y opacidad algorítmica, son reales y no solo especulativos. Las preocupaciones éticas, como la vigilancia masiva y la manipulación de datos, pueden eclipsar los beneficios en eficiencia y eficacia de la IA. Es necesario realizar más investigaciones empíricas para evaluar estos efectos y crear marcos de gobernanza que maximicen los beneficios y minimicen los riesgos asociados.

Rangel et al. (2024) investigaron el impacto de la inteligencia artificial en la gestión empresarial, concluyendo que esta tecnología puede optimizar todos los procesos administrativos. Destaca por su capacidad para recopilar y analizar grandes volúmenes de datos de manera eficiente, fundamentando decisiones informadas. Además, la IA mejora la experiencia del cliente mediante respuestas rápidas y personalizadas a través de chatbots y asistentes virtuales disponibles las 24 horas, reduciendo así los costos de atención al cliente y aumentando la satisfacción. Rodríguez et al. (2024) investigaron el papel de la inteligencia artificial en la gestión organizacional y su impacto en Latinoamérica. Concluyeron que el avance tecnológico, especialmente la IA, presenta desafíos significativos para la gestión, obligando a una adaptación y reingeniería en la planificación y ejecución de actividades. Parrales et al. (2024) destacaron los componentes esenciales y metodologías clave para la ejecución de proyectos, vitales en la vida cotidiana. Concluyeron que la inteligencia artificial (IA) ofrece una ventaja significativa por su eficiencia en tiempos de respuesta, acelerando la definición del alcance en proyectos con plazos ajustados. Esto puede reducir el tiempo necesario y aumentar la flexibilidad ante cambios y contratiempos imprevistos. Sin embargo, enfatizan que la IA no puede reemplazar el conocimiento, la experiencia y la perspicacia estratégica de los profesionales. Sánchez (2022) afirma que la integración creciente de tecnologías de la información en actividades públicas demanda normas que salvaguarden los derechos fundamentales. Los Estados deben implementar regulaciones precisas para mitigar los riesgos de la IA y proteger la autonomía decisional. Es crucial establecer mecanismos de control para investigar y sancionar violaciones, asegurando igualdad y transparencia en el uso de estas tecnologías.

Como antecedentes nacionales, Alfaro (2023) concluye que la IA mejora la toma de decisiones y previene errores, aumentando así la eficiencia en la gestión pública. Esto ayuda a ahorrar recursos y tiempo en la administración, permitiendo una planificación más eficaz. La IA facilita la obtención de datos precisos, optimiza la toma de decisiones y proporciona un mejor servicio al ciudadano, lo que lleva a una gestión más eficiente y rápida. Además, estos avances permitirán a gobiernos locales y nacionales implementar estrategias digitales innovadoras para mejorar la vida de los ciudadanos. Carranza et al. (2023) concluyen que la IA permite a los gobiernos reducir recursos, mejorar la calidad de los servicios y aumentar la satisfacción ciudadana. Aunque la IA ofrece un potencial transformador para la administración pública, también plantea retos en la protección de la privacidad y seguridad de datos. Es crucial abordar estos desafíos para asegurar un uso responsable y ético de la tecnología. Maita (2022) concluye que los avances tecnológicos revelan el potencial de la tecnología en la gestión pública. Diversos medios e instrumentos contribuyen a mejorar la eficiencia e impacto, apoyando el desarrollo de sistemas de control que aseguran legalidad y promueven procesos democratizadores en la dirección pública. Álvarez (2022) concluye que se estableció la relación entre la inteligencia artificial y los proyectos de inversión pública en Perú durante la fase de preinversión. El aspecto más destacado fue el modelo de optimización de IA en esta etapa, que cumple con los parámetros metodológicos establecidos. Ocaña et al. (2021), concluyen que la implementación de sistemas de inteligencia artificial (IA) ha trascendido el ámbito académico, extendiéndose a la gestión pública. Dada su creciente aplicación y potencial, es urgente contar con un panorama actualizado sobre este desarrollo.

El estudio aplicó las teorías de David Ulrich y John Boudreau para examinar la IA en recursos humanos. Ulrich (1997) muestra que la IA automatiza tareas administrativas repetitivas, mejorando la eficiencia y reduciendo errores. Boudreau y Ramstad (2004) destacan que la IA facilita el análisis de datos para prever tendencias y ofrecer recomendaciones estratégicas en la gestión de personal. Estas teorías destacan que la inteligencia artificial no solo mejora la eficiencia operativa en recursos humanos, sino que también amplifica la capacidad predictiva y estratégica en la gestión del talento organizacional. La inteligencia artificial (IA) es la capacidad de sistemas informáticos para simular funciones cognitivas humanas mediante algoritmos, con el fin de identificar, interpretar y aprender de datos para realizar tareas y tomar decisiones complejas (Arguelles, 2024). La aplicabilidad de la IA se refiere a la capacidad de desarrollar soluciones efectivas para problemas específicos y complejos mediante algoritmos que identifican problemas, limitaciones, datos y resultados (Sánchez, 2022). La IA, al igual que cualquier tecnología, no son intrínsecamente buenas o malas; su valor depende del uso que les den los humanos. Aunque pueden ser empleadas para manipulación de información, ciberataques, vigilancia electrónica o discriminación, también tienen un gran potencial para el beneficio humano (Porcelli, 2020). En resumen, la IA está revolucionando la gestión empresarial mediante automatización, optimización de procesos y toma de decisiones basadas en datos, mejorando la eficiencia y la experiencia del cliente. Abarca: (a) Automatización en recursos humanos, (b) Análisis predictivo para prever tendencias y optimizar personal, y (c) Mejora de la experiencia del empleado con chatbots y recomendaciones personalizadas (Sánchez et al., 2024). La IA beneficia al sector público al mejorar políticas, optimizar servicios y gestionar internamente las instituciones. Sus aplicaciones abarcan salud, transporte, educación y justicia. Ofrece ventajas como automatización de procesos, reducción de errores, mayor creatividad al liberar de tareas rutinarias, y decisiones rápidas y precisas (Sánchez, 2022).

La teoría burocrática de Max Weber destaca la importancia de una jerarquía y reglas claras para la eficiencia e imparcialidad en la gestión pública, reduciendo corrupción (Weber, 2006). Mark Bevir sugiere que la gobernanza es dinámica y evolutiva, adaptándose a contextos cambiantes (Bevir, 2007). La gestión pública abarca la planificación, ejecución y evaluación de políticas y la rendición de cuentas (Cuba y Cuba, 2024; Forero, 2023). Se identifican tres dimensiones clave: transparencia, participación ciudadana y desarrollo profesional. La transparencia implica que el gobierno y las instituciones públicas diseñen, implementen y supervisen políticas y servicios de manera accesible y clara, promoviendo la rendición de cuentas y evitando la corrupción (Uvalle, 2016; Chinchay y Chávarry, 2021). La transparencia asegura que políticas y servicios gubernamentales sean claros y accesibles, facilitando la rendición de cuentas y evitando corrupción. La participación ciudadana, derivada de "participare" (compartir) y "civitas" (ciudad), implica a los ciudadanos en decisiones públicas, promoviendo transparencia y acceso a la información (Hurtado, 2022; Sánchez, 2024). Por otro lado, el desarrollo profesional se centra en mejorar habilidades y competencias del personal público para optimizar la gestión de servicios y políticas (Artieda et al., 2021). El desarrollo profesional implica mejorar habilidades y conocimientos en el sector público para optimizar la gestión de servicios y políticas.

2. Metodología

La investigación emplea un paradigma positivista, centrado en un análisis objetivo y riguroso (Schmidt, 2017). Utilizó un enfoque cuantitativo para probar hipótesis con estadísticas y detectar patrones (Sánchez, 2024). Además, se aplicó el método hipotético-deductivo, formulando y contrastando preguntas con teorías previas mediante análisis estadísticos (Bernal, 2022). Se adoptó un tipo aplicado, utilizando teorías relevantes en el estudio (Hernández et al., 2017). El diseño es no experimental, ya que no manipula variables, impidiendo observar efectos en otras (Valderrama, 2019). Es transversal, aplicando el cuestionario en un solo momento. El estudio es correlacional-causal, evaluando asociaciones y causalidad entre variables mediante análisis correlacional e inferencia causal (Sánchez et al., 2023). La muestra incluyó a 120 trabajadores administrativos de una entidad pública en Lima, 2024, seleccionados por muestreo no probabilístico. Para analizar datos cuantitativos, se utiliza un método descriptivo con tablas de frecuencia para variables y elecciones (Hernández y Mendoza, 2018). Se aplica estadística no paramétrica debido a la categorización de variables (Caycho et al., 2019). Para contrastar hipótesis, se usa regresión logística ordinal y el coeficiente de Nagelkerke para medir la influencia porcentual de las variables (Sánchez et al., 2023).

3. Resultados

Análisis descriptivo

La Tabla 1 muestra la confiabilidad del instrumento: Alpha de Cronbach para "Inteligencia Artificial" es 0.902, y para "Gestión Pública" es 0.897, ambos indicando alta consistencia con 12 ítems cada uno. Estos valores destacan la fiabilidad del cuestionario y la consistencia en la evaluación de las variables.

Tabla 1: Confiabilidad del instrumento por cada variable.

Variable	Alpha de Cronbach	Número de ítems
Inteligencia artificial	.902	12
Gestión pública	.897	12

La Tabla 2 muestra las frecuencias para la variable independiente "Inteligencia Artificial". Entre 120 participantes, el 41 % (49) estaba "Totalmente en desacuerdo", el 16 % (19) "Indeciso" y el 43 % (52) "Totalmente de acuerdo". La distribución es equitativa, con una ligera inclinación hacia el acuerdo total.

Tabla 2: Frecuencias de la variable independiente "Inteligencia Artificial".

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	49	41
Indeciso	19	16
Totalmente de acuerdo	52	43
Total	120	100

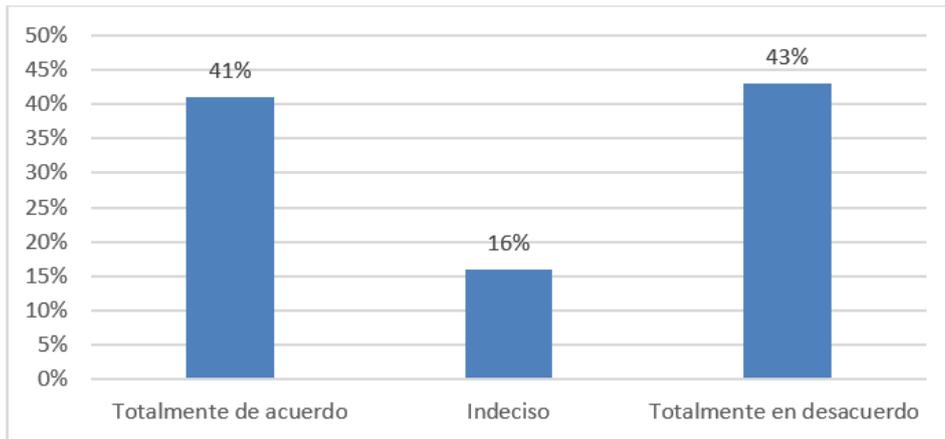


Figura 1: Gráfico de barras sobre las frecuencias de la variable independiente “inteligencia artificial”.

La Tabla 3 ilustra las frecuencias para la variable dependiente “Gestión Pública”. Entre los 120 participantes, el 26 % (31) estuvo “Totalmente en desacuerdo”, el 31 % (37) fue “Indeciso”, y el 43 % (52) estuvo “Totalmente de acuerdo”. La distribución muestra una inclinación hacia el acuerdo total, con una tendencia equilibrada.

Tabla 3: Frecuencias de la variable dependiente “gestión pública”.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	31	26
Indeciso	37	31
Totalmente de acuerdo	52	43
Total	120	100

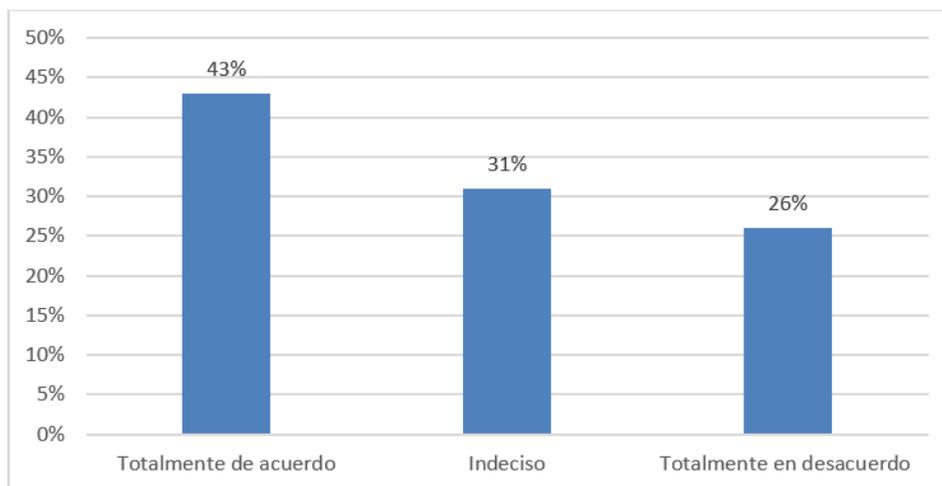


Figura 2: Gráfico de barras sobre las frecuencias de la variable dependiente “gestión pública”.

Análisis inferencial

Contrastación de la hipótesis general

Ha. La inteligencia artificial influye positivamente en la gestión pública en Lima, 2024.

Ho. La inteligencia artificial no influye positivamente en la gestión pública en Lima, 2024.

La Tabla 4 muestra que el logaritmo de la verosimilitud para el modelo “Sólo interceptación” es -59,921, y para el modelo final, -17,651. El Chi-cuadrado del modelo final es 45,206 con 4 grados de libertad y significancia de 0,000, indicando una influencia significativa de la IA en la gestión pública en Lima.

Tabla 4: Contrastación de la hipótesis general.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	59,921			
Final	17,651	45,206	4	,000

Tabla 5: Pseudo R cuadrado.

Cox y Snell	,823
Nagelkerke	,901
McFadden	,752

El coeficiente de Nagelkerke de 0,901 indica que el modelo explica el 90,1 % de la variabilidad en la influencia de la inteligencia artificial sobre la gestión pública. A continuación, con el coeficiente de Nagelkerke se apreciará en la tabla 6 de manera porcentual que dimensión tiene mayor influencia porcentual:

Tabla 6: Pseudo R cuadrado por dimensiones.

Dimensiones	Coefficiente de Nagelkerke	Influencia porcentual
Transparencia	0.871	87 %
Participación ciudadana	0.710	71 %
Desarrollo profesional	0.813	81 %

En la Tabla 6, el coeficiente de Nagelkerke mide el ajuste del modelo para cada dimensión. La dimensión de transparencia, con un coeficiente de 0,871, explica el 87 % de la variabilidad, siendo la más influyente. La dimensión de desarrollo profesional, con un coeficiente de 0,813, representa el 81 % de la variabilidad. La participación ciudadana, con un coeficiente de 0,710, explica el 71 %. Estos resultados indican que todas las dimensiones afectan significativamente al modelo, destacando especialmente la transparencia.

4. Discusión

En el estudio “Inteligencia Artificial en la Gestión Pública en Lima,” las teorías generales ofrecen una base esencial para evaluar el impacto de la IA. La teoría de automatización y eficiencia de David Ulrich ilustra cómo la IA puede perfeccionar procesos administrativos y aumentar la eficiencia en la gestión pública. La teoría de análisis predictivo y prescriptivo de John Boudreau muestra cómo la IA facilita la previsión de tendencias y la toma de decisiones estratégicas. En la gestión pública, la teoría burocrática de Max Weber orienta la incorporación de IA en estructuras jerárquicas para mejorar eficiencia y transparencia, mientras que la teoría de gobernanza de Mark Bevir contextualiza cómo la IA transforma las prácticas de gobernanza en un entorno dinámico.

En la discusión del estudio “Inteligencia Artificial en la Gestión Pública en Lima,” los análisis estadísticos confirman la hipótesis general. Los resultados del Chi-cuadrado y el logaritmo de la verosimilitud indican que la IA tiene una influencia significativa en la gestión pública en Lima en 2024, respaldando la hipótesis alternativa de que la IA impacta positivamente en este ámbito. El coeficiente de Nagelkerke, con un 90,1 % de variabilidad explicada, destaca la capacidad del modelo para capturar la relación entre la IA y la gestión pública, indicando un impacto dominante de la IA en este contexto.

Estos hallazgos están en línea con estudios anteriores, como el de Arguelle (2024), que alerta sobre posibles efectos adversos de la IA, pero también con Rangel et al. (2024) y Carranza et al. (2023), que destacan su capacidad para optimizar procesos y mejorar la eficiencia administrativa. La IA ha demostrado ser una herramienta eficaz, tal como lo sugiere Alfaro (2023), al incrementar la eficiencia y reducir costos en la administración pública. Sin embargo, también se evidencia la necesidad de abordar desafíos éticos y de privacidad, como menciona Sánchez (2022), y de equilibrar los beneficios tecnológicos con la protección de derechos fundamentales. La relevancia de establecer marcos de gobernanza robustos para gestionar estos riesgos se resalta en estudios como los de Arguelle (2024) y Ocaña et al. (2021).

5. Conclusiones

El estudio confirma que la inteligencia artificial (IA) impacta significativamente la gestión pública en Lima, con un coeficiente de Nagelkerke del 90,1%, indicando una alta capacidad explicativa. La IA mejora la eficiencia administrativa al optimizar procesos y reducir costos, validando estudios previos. Sin embargo, es esencial establecer marcos de gobernanza para abordar problemas éticos y de privacidad, asegurando la transparencia y protección de derechos fundamentales. La IA es esencial para mejorar la transparencia en la gestión pública, ya que automatiza procesos y ofrece mayor claridad en las decisiones gubernamentales. El coeficiente de Nagelkerke de 0,871 en la dimensión de transparencia sugiere que la IA disminuye notablemente la opacidad algorítmica y refuerza la rendición de cuentas, promoviendo una administración más abierta y accesible para los ciudadanos. La IA potencia la participación ciudadana al mejorar la recolección y análisis de datos, permitiendo una inclusión más efectiva de las opiniones. Con un coeficiente de Nagelkerke de 0,710, demuestra que ofrece respuestas rápidas y personalizadas, enriqueciendo la experiencia del usuario. No obstante, es esencial gestionar los sesgos algorítmicos para mantener la equidad en la toma de decisiones, en línea con la literatura sobre transparencia. La IA impacta significativamente el desarrollo profesional en el sector público, facilitando la capacitación y actualización continua. Con un coeficiente de Nagelkerke de 0,813, la IA automatiza tareas repetitivas, permitiendo a los empleados centrarse en funciones estratégicas. Sin embargo, es crucial abordar los desafíos de adaptación y formación tecnológica para aprovechar al máximo el potencial de la IA en la gestión pública.

6. Referencias bibliográficas

- Alfaro, A. (2023). La Transformación Digital y la Inteligencia Artificial en la Gestión Pública Moderna – Perú. *Revista De Ciencia E Investigación En Defensa* , 4(3), 22-38.
- Álvarez, J. (2022). La inteligencia artificial en la gestión de proyectos de inversión pública del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. *Ingeniería Industrial*, 2, 99-121.
- Androutsopoulou, A., Karacapilidis, N., Loukis, E., y Charalabidis, Y. (2019). Transforming the communication between citizens and government through AI-guided chatbots. *Government Information Quarterly*, 36(2), 358-367.
- Arango, J. (2024). La gestión pública en la era de la digitalización y de la inteligencia artificial. Editorial Milla Ltda.
- Arguelles, E. (2024). Advantages and disadvantages of the use of Artificial Intelligence in the public policy-cycle: analysis of international cases. *Acta univ.*, (33) , 1-26.
- Artieda, J., Guarnizo, W., Caiza, M., & Vayas, G. (2021). Management skills in public management. *Investigación y Negocios*, 14(24), 149-156.
- Bernal, C. (2022). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (5 ed.). Editoria Pearson.
- Bevir, M. (2007). *Encyclopedia of Governance*. Sage Publications.
- Boudreau, J., y Ramstad , P. (2004). Talentship and the Evolution of Human Resource Management: From “Professional Practices” To “Strategic Talent Decision Science”. *University of Southern California*, 1, 1-18.
- Cadaval , M., & Vaquero, A. (2023). Ethics in Public Management: The Case of Spain. *Gest. polít. pública*, 32(2), 1-28.
- Carranza, J., Segura, V., y Defas, R. (2023). Artificial intelligence in public administration processes. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(6), 1485-1495.
- Caycho, C., Castillo, C., y Merino, V. (2019). *Manual de estadística no paramétricas aplicada a los negocios*. Universidad de Lima.
- Chinchay, W., y Chávarry, P. (2021). Liderazgo en el sector público. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 650-662.
- Criado, I. (2021). Inteligencia artificial. *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad* (20), 348-372.
- Cruz, M., Morales, A., y Cortez, R. (2024). The Necessary and Urgent 'Change of Course' in Public Management in Peru. *Apuntes*, 51(96), 37-65.
- Cuba, E., y Cuba, M. (2024). Labor performance and public management: A predictive analysis from the perspective of Peruvian workers. *Koinonía*, 8(1), 342-357.
- Forero, G. (2023). Assessment of the public management of culture: analysis in three calls. *Desde el Sur*, 15(4), 1-29.

- Gordon, R. (2023). Chatbots e inteligencia artificial: aportes, innovaciones y aplicación en el desarrollo de sistemas de información empresarial. *Visión Antataura*, volumen 7, número 1, 132-147.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernandez, R., Mendez, S., Mendoza, C., y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigacion*. Mc Graw Hill education.
- Hurtado, C. (2022). The exercise of citizen participation by citizens elected for public office. *Iustitia Socialis*, volumen 17, número 12, 54-68.
- Maita, Y., Flores, W., Maita, A., & Cotrina, J. (2022). Artificial intelligence in public management in times of Covid-19. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 331-330.
- Ocaña, Y., Valenzuela, A., Vera, M., & Rengifo, A. (2021). Inteligencia artificial (IA) aplicada a la gestión pública. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 696-704.
- Parrales, N., Baque, E., Baque, M., & Moreno, M. (2024). Integración de la Inteligencia artificial en la formulación de proyectos: Oportunidades, desafíos y perspectivas futuras. *RECIAMUC*, 8(1), 463-477.
- Porcelli, A. (2020). Artificial intelligence and robotics: its social, ethical and legal dilemmas. *Derecho glob. Estud. sobre derecho justicia*, volumen 6, número 16, 49-105.
- Rangel, G., Triviño, S., Lavayen, H., & Villamar, W. (2024). Inteligencia Artificial. La nueva transformación de la administración empresarial. *RECIAMUC*, 8(1), 759-767.
- Rodríguez, L., Calderón, H., Hurtado, M., & Ocaña, A. (2024). Inteligencia artificial en la gestión organizacional: Impacto y realidad latinoamericana. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, volumen 8, número 1, 226-241.
- Sánchez, M. (2022). Artificial Intelligence in the Public Sector and its Limit Regarding of Fundamental Rights. *Estudios constitucionales*, 20(2), 257-284.
- Sánchez, M. (2024). Participación ciudadana en la gestión de la política pública contra la violencia familiar. Lima Metropolitana. *Revista de Climatología*, volumen 24, 1441-1454.
- Sánchez, M., Tejada, G., Torres, J., Flores, M., Velasco, M., Patricio, S., y Bazan, J. (2024). Inteligencia artificial en la gestión de los recursos humanos. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, volumen 24, 2082-2092.
- Sánchez, M., Velasco, M., Espinoza, R., Gonzales, A., Romero, R., y Mory, W. (2023). *Metodología y estadística en la investigación científica*. Puerto Madero Editorial Académica. Obtenido de
- Savaget, P., Chiarini, T., y Evans, S. (2019). Empowering political participation through artificial intelligence. *Science and Public Policy*, 46(3), 369-380.
- Schmidt, L. (2017). Paradigms of human beings: Way to the complexity. *Revista de educación y desarrollo social*, volumen 11, número 2, 108-130.
- Sun, Q., y Medaglia, R. (2019). Mapping the challenges of Artificial Intelligence in the public sector: Evidence from public healthcare. *Government Information Quarterly*, 36(2), 368-388.
- Tyler, C., Gordon, R., y Tyler, C. (2023). La administración empresarial y la utilización de la inteligencia artificial y GPT- 4 aportes y desafíos para la ingeniería del software y los sistemas de información. *Revista científica Guacamaya*, volumen 8, número 1, 128-136.
- Ulrich, D. (1997). Recursos Humanos Champions, como pueden los Recursos Humanos cobrar valor y producir resultados. *Granica*.
- Uvalle, R. (2016). Fundamentals of Transparency in the Contemporary Society. *Rev. mex. cienc. polít. soc.*, 61(226), 199-220.
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta* (10 ed.). San Marcos.
- Valle, D., Criado, I., Sandoval, R., y Ruvalcaba, A. (2020). Assessing the public policy cycle framework in the age of artificial intelligence: from agenda-setting to policy evaluation. *Government Information Quarterly*, 37(4),
- Weber, M. (2006). *Conceptos sociológicos fundamentales*. Alianza. Editorial. ISBN: 978-84-206-8890-9.
- Wirtz, B., Weyerer, C., y Geyer, C. (2019). Artificial Intelligence and the Public Sector—Applications and Challenges. *International Journal of Public Administration*, 42(7), 596-615.

Yigitcanlar, T., Corchado, M., Mehmood, R., Mossberger, K., y Desouza, K. (2021). Responsible Urban Innovation with Local Government Artificial Intelligence (AI): A Conceptual Framework and Research Agenda. *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex.* 7(1), 71.

Zhang, W., Zuo, W., Li, S., y Yu, L. (2021). Factors influencing the use of artificial intelligence in government: Evidence from China. *Technology in Society*, 66.