

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i6.1541>

# La inteligencia artificial en los procesos de administración pública

Artificial intelligence in public administration processes

**Juan Carlo Carranza Barona**

abgcarranza@hotmail.com  
<https://orcid.org/0009-0000-2361-7714>  
Universidad Internacional del Ecuador  
Quito – Ecuador

**Verónica Elizabeth Segura Torres**

verosegura13@hotmail.com  
<https://orcid.org/0009-0007-0039-7967>  
Universidad Indoamérica  
Quito – Ecuador

**Roberto Vinicio Defas Ayala**

roberto.defas@gmail.com  
<https://orcid.org/0009-0002-3240-3595>  
Universidad Indoamérica  
Quito – Ecuador

Artículo recibido: 15 de noviembre de 2023. Aceptado para publicación: 29 de diciembre de 2023.  
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

## Resumen

La aplicación de la inteligencia artificial en la administración pública se está volviendo indispensable por la gran utilidad que brinda dentro del sector administrativo. Su uso ha contribuido a mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia de los servicios públicos. En este artículo se analiza el uso de la IA en el sector público de países con gran manejo de IA centrándose en la gestión de recursos humanos, prestación de servicios sociales y gestión de emergencias. La IA ayuda a gobiernos a ahorrar recursos, mejora la calidad de servicios y aumenta la satisfacción de los ciudadanos. La IA plantea desafíos como la protección de la privacidad y seguridad de datos. Los resultados de los análisis muestran que la IA tiene el potencial de transformar la administración pública. Sin embargo, es importante abordar los desafíos asociados al uso de esta tecnología para garantizar que se utilice de forma responsable y ética.


*Palabras clave:* inteligencia artificial, administración pública, eficiencia, transparencia, desafíos

## Abstract

The application of artificial intelligence in public administration is becoming indispensable due to the great utility it provides within the administrative sector. Its use has contributed to improving the efficiency, effectiveness, and transparency of public services. This article analyzes the use of AI in the public sector of countries with a high level of AI adoption, focusing on human resources management, social service delivery, and emergency management. AI helps governments save resources, improve service quality, and increase citizen satisfaction. AI also poses challenges such as data privacy and

security protection. The results of the analyses show that AI has the potential to transform public administration. However, it is important to address the challenges associated with the use of this technology to ensure that it is used in a responsible and ethical manner.

*Keywords:* artificial intelligence, public administration, efficiency, transparency, challenges.

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

Cómo citar: Carranza Barona, J. C., Segura Torres, V. E., & Defas Ayala, R. V. (2023). La inteligencia artificial en los procesos de administración pública. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 4(6), 1485 – 1495. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i6.1541>

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en todos los países la administración pública se encuentra dentro escenario creciente de demandas por parte de los habitantes, creando de esta manera un ambiente de continuo cambio donde la evolución de la tecnología es de vital importancia.

Este artículo está enfocado en poder determinar el aporte de la inteligencia artificial en el sector de la administración pública, por medio de análisis de resultados de países que han adoptado la inteligencia artificial dentro de sus sistemas de gobierno. Tal como señala (O'Neil, 2016) que la Inteligencia artificial podría ser empleada para minimizar la parcialidad en las decisiones que deben ser tomadas por la administración pública.

Con la inteligencia artificial, es posible que se produzca un efecto positivo en la administración pública, ya que, al tratarse de un sistema computarizado, podría mejorar la eficiencia, la equidad y la efectividad de los servicios públicos. Según (Criado, J.I, 2021), se trata de las aplicaciones de la inteligencia artificial en la administración pública, basadas en cuatro ejes. En el primero se aborda la automatización de tareas, que presenta la ventaja de liberar a los empleados de tareas repetitivas, permitiéndoles enfocarse en actividades que requieran mayor experiencia y conocimiento. El segundo eje se refiere al análisis de datos, donde la inteligencia artificial puede ayudar en la identificación de patrones y tendencias, lo que conduce a una toma de decisiones más informada. El tercer eje se relaciona con la precisión en la toma de decisiones, respaldada por una sólida base de información. Por último, el cuarto eje aborda la implementación de la inteligencia artificial como herramienta para crear experiencias personalizadas con los usuarios, utilizando la información recopilada para identificar fácilmente sus necesidades.

El análisis de los casos de estudio se centrará en los siguientes países: Estados Unidos, debido a su implementación de una serie de sistemas de inteligencia artificial basados en la predicción de delitos y la detección de fraudes en ayudas sociales; China, que ha sido líder en la implementación de la inteligencia artificial en su administración pública; Singapur, donde la implementación de la inteligencia artificial se ha enfocado en sistemas de gestión de la movilidad urbana y el seguimiento del COVID-19 y Estonia debido a que es uno de los países más avanzados en el manejo de la inteligencia artificial desarrollando de tal manera una estrategia nacional, que tiene por objetivo convertir a Estonia en país líder en el uso de la inteligencia artificial.

Acerca de lo que han expresado (Dwivedi, y otros, 2019), se puede deducir que la inteligencia artificial (IA) se ha mostrado como un tema de interés. Ha sido representada de una manera apocalíptica, como lo hemos visto en películas de ficción, donde la inteligencia artificial domina sobre el ser humano. Aunque esta interpretación pueda parecer exagerada, es importante reconocer que la inteligencia artificial está presente y la mayoría de nosotros interactuamos con ella regularmente en nuestra vida cotidiana.

### **La definición de la Inteligencia Artificial y sus principales aplicaciones en la administración pública**

La inteligencia artificial se deriva de la informática, por lo tanto, constituye una rama de desarrollo de agentes inteligentes, que son sistemas diseñados para operar de manera autónoma con el propósito de alcanzar los objetivos del usuario. En la actualidad, la inteligencia artificial ha evolucionado de tal manera que se emplea en una amplia variedad de campos, que van desde la medicina hasta la manufactura, abarcando diversas disciplinas académicas.

La definición exacta acerca de lo que es la inteligencia artificial, según (Russell & Norvig, 2022), afirma que la inteligencia artificial es una rama de la ingeniería y la ciencia, en la que se crean sistemas

diseñados para actuar de forma autónoma con el fin de lograr eficientemente los objetivos de los usuarios.

Para (Turing, 1950), la inteligencia artificial se divide en dos partes: "La inteligencia artificial fuerte", que es aquella que tiene la capacidad de pensar como un ser humano, y "La inteligencia artificial débil", que es aquella que solo realiza tareas sistemáticamente de acuerdo con lo solicitado por el usuario.

A continuación, basándose en el libro de (Goodfellow, Bengio, & Courville, 2016), la inteligencia artificial se encuentra en una amplia gama de aplicaciones. En el campo de la medicina, se ha creado con el propósito de detectar enfermedades, desarrollar nuevas alternativas de tratamiento y personalizar la atención médica. En la fabricación, se utiliza para automatizar tareas y así reducir costos. En el ámbito financiero, se emplea para analizar datos y evaluar los riesgos de inversión, facilitando la toma de decisiones en inversiones. En educación, se ha utilizado para proporcionar retroalimentación a los estudiantes, permitiéndoles prepararse para un futuro mejor.

Los desafíos que se han presentado al uso de la inteligencia artificial, como indica (Sutton & Barto, 2018), incluyen el prejuicio, la responsabilidad y la seguridad. Esto se debe a que los sistemas de inteligencia artificial pueden verse afectados por el sesgo de los datos que utilizan en su entrenamiento, lo que puede llevar a resultados tendenciosos. Además, el uso de la inteligencia artificial puede verse vulnerado por ataques cibernéticos, lo que dificulta la determinación de quiénes podrían ser los responsables y, por lo tanto, la seguridad se convierte en un desafío importante.

Dentro de la administración pública, sus principales aplicaciones, acorde (Alves & Teixeira, 2022), se basan en la optimización de procesos, como lo es, por ejemplo, la gestión de recursos humanos y la administración de documentos. Además, ayuda dentro del sector a la predicción de posibles riesgos, como la corrupción. Para complementar, brinda una personalización de servicios hacia cada usuario, ya que permite ajustarse a las necesidades personales de cada ciudadano que esté utilizando el sistema.

(Miranda & Ortiz, 2022), proponen que dentro de la participación ciudadana se promueva la creación de plataformas de colaboración ciudadana y la realización de encuestas en línea, donde la inteligencia artificial se encargue de recolectar datos y aplicarlos en la toma de decisiones, como la asignación de recursos y la planificación estratégica.

Para (Schwab & Samans, 2016), la inteligencia artificial tiene como tecnología emergente el potencial de revolucionar en la administración pública, ya que como se mencionó anteriormente tiene como objetivo mejorar eficiencia, eficacia y transparencia dentro de los servicios que estén siendo utilizados.

### **La implementación de la IA en la administración pública en Estados Unidos**

En Estados Unidos, la implementación de la inteligencia artificial ha sido un tema de discusión, ya que es capaz de desarrollarse y aplicarse en áreas gubernamentales. Tanto los gobiernos locales, federales como estatales se encuentran incorporando la inteligencia artificial en sus procesos administrativos con el objetivo de mejorar la eficacia y eficiencia de estos servicios.

Como demostración del uso de la inteligencia artificial dentro del gobierno de Estados Unidos, podemos observar que, según el informe del (United States Government Accountability Office, 2022), se está llevando a cabo el proceso de aprobación de visas. Esto ha tenido como consecuencia la reducción del tiempo de otorgamiento de visas de 12 meses a 6 meses, lo que implica que el proceso es más ágil y beneficioso tanto para los solicitantes como para las autoridades encargadas de llevar a cabo este proceso. La reducción del tiempo de espera crea un mayor flujo de entrada de extranjeros al país, lo que estimula la economía en un porcentaje más alto. Además, al ser un proceso más rápido, mejora las interacciones internacionales y aumenta la satisfacción de los solicitantes en el proceso de

solicitud de visas. Todo esto contribuye a crear un ambiente en Estados Unidos de competitividad global, lo que lo hace atractivo para extranjeros, ya sean inversores o estudiantes, generando un impacto positivo en la sociedad y la economía del país.

En el informe proporcionado por (California Department of Justice, 2022), se utiliza la inteligencia artificial para predecir el riesgo de reincidencia criminal. Esto ayuda a las autoridades a determinar con mayor probabilidad si los delincuentes tienen tendencia a reincidir, lo que tiene un impacto positivo en la toma de decisiones. Gracias a esta tecnología, los recursos pueden enfocarse de manera más eficiente en una población específica, lo que optimiza la asignación de recursos y mejora la seguridad de los ciudadanos.

A pesar de los beneficios que ofrece esta herramienta en el estado de California, también podría plantear problemas al estar propensa a posibles sesgos algorítmicos, lo que podría dar lugar a decisiones discriminatorias por parte de la inteligencia artificial. Esto podría llevar a errores en las predicciones y, en última instancia, a decisiones incorrectas. El uso de esta herramienta debe abordarse con precaución para garantizar su uso justo y equitativo en el sistema de justicia penal.

La publicación del gobierno de la (City of New York, 2022) describe el uso de la inteligencia artificial para proporcionar recomendaciones de servicios públicos a los ciudadanos de la ciudad. Esto ha beneficiado a los ciudadanos al ayudarles a encontrar servicios públicos de manera más sencilla, lo que ahorra tiempo y esfuerzo. Además, esto conlleva a la optimización de los recursos al reducir la burocracia, lo que resulta beneficioso para la administración pública. En última instancia, el uso de este sistema crea una experiencia satisfactoria para los ciudadanos de la ciudad.

En una publicación del Gobierno por parte del (United States Department of Defense, 2022) se señala que el uso de la inteligencia artificial dentro del Departamento de Defensa de los Estados Unidos se emplea para identificar y rastrear posibles amenazas terroristas. La tecnología crea patrones y señales de amenazas, lo que permite una respuesta más rápida por parte de las autoridades y contribuye así a mejorar la seguridad nacional.

Estados Unidos, a través de un comunicado, expresó que (United States Department of Agriculture, 2022) ha desarrollado un sistema en el cual la inteligencia artificial es capaz de detectar e incluso prevenir enfermedades en los cultivos. Esto tiene la ventaja de reducir las pérdidas y optimizar los recursos, ya que se priorizan las áreas más afectadas que sean identificadas. Esto, a su vez, genera beneficios tanto para los agricultores como para el país, ya que se promueve una cuidadosa seguridad alimentaria.

En el ámbito de la salud, Estados Unidos utiliza la inteligencia artificial, como menciona el (United States Department of Health and Human Services, 2022) para el desarrollo de nuevos tratamientos para enfermedades. Esto es beneficioso porque acelera la investigación médica, centrándose en tratamientos innovadores y personalizados para cada tipo de usuario y enfermedad que se presente. Gracias al desarrollo de esta tecnología, el tratamiento de las enfermedades se vuelve más eficaz y preciso, lo que resulta en un beneficio general para la población. Como resultado, la calidad de vida de los estadounidenses mejora notablemente.

### **La implementación de la IA en la administración pública en China**

La utilización de la inteligencia artificial en China se ha desarrollado notablemente en diversas áreas gubernamentales, revolucionando la gestión de los ciudadanos con el gobierno. A continuación, se presentarán algunas implementaciones del Gobierno Chino de la inteligencia artificial en la administración pública.

En un artículo de prensa de (Xinhua News Agency, 2022), se informa que la Oficina de Asuntos Civiles de China aplica la inteligencia artificial en el proceso de solicitudes de pasaportes y visas, logrando reducir el tiempo de procesamiento de 30 días a 5 días. Esto ha llevado a una reducción de errores que suelen ocurrir en los procesos manuales, así como a un ahorro de costos debido a la disminución de personal y al hecho de que la inteligencia artificial puede trabajar las 24 horas del día, los 7 días de la semana, adaptándose a los horarios de los solicitantes.

Entre los usos de la inteligencia artificial en la administración pública en China, se encuentra la Administración Nacional de Aduanas de China, que utiliza esta tecnología para escanear contenedores de carga. Esto ha reducido significativamente el tiempo de escaneo de 24 horas a 2 horas, lo que ha disminuido la congestión en los puntos de entrada y ha agilizado la logística y el comercio marítimo, con un efecto positivo en la economía a nivel nacional e internacional (China Daily, 2022).

En 2022, China lanzó un plan de desarrollo para convertirse en líder mundial en inteligencia artificial. El plan se centra en promover el desarrollo de la inteligencia artificial básica y aplicada, incluyendo el aprendizaje automático, así como la implementación de procesamiento de lenguaje natural y visión artificial. Se enfoca en campos administrativos como la salud, la seguridad pública, la educación y la gestión de desastres naturales. Otro de los objetivos es crear un "ecosistema de inteligencia artificial próspero", que incluye institutos de investigación y universidades, y garantizar un uso responsable de la tecnología sin discriminación y siguiendo principios de seguridad y responsabilidad (Consejo de Estado de la República Popular China, 2022).

Según la revista McKinsey Global Institute (Chui, Manyika, Osborne, & Woetzel, 2022) ,las características detalladas del plan incluyen una inversión de 220.000 millones de dólares en inteligencia artificial en el período de 3 años, de 2022 a 2025, con el objetivo de que China tenga el 10% de las patentes mundiales de inteligencia artificial al finalizar el período en 2025 y que tenga el 50% de los líderes mundiales en inteligencia artificial (Xin Liu; David C Mowery; Richard R. Nelson, 2022).

### **La implementación de la IA en la administración pública en Singapur**

En Singapur, al igual que en los países mencionados anteriormente, se utiliza la inteligencia artificial dentro de la administración pública para automatizar tareas administrativas, mejorar la eficiencia de los servicios públicos y tomar decisiones más informadas. Esto se logra a través de distintos sistemas, como, por ejemplo, "e-Claims", que se basa en revisar los estados de reclamos o presentar reclamos de seguros de salud, permitiendo a los ciudadanos mantenerse informados en todo momento (Chui, Manyika, Osborne, & Woetzel, 2022).

Uno de los usos más significativos de la inteligencia artificial en Singapur dentro de su administración pública se encuentra en las aplicaciones relacionadas con la respuesta al COVID-19 (Soh & K-Y, 2022), incluyeron un sistema llamado "Thermal Scanner" que se utiliza para la detección de fiebre en las personas, lo que ha contribuido a identificar a alrededor de 10.000 personas con fiebre. También se ha implementado un sistema de detección de signos de COVID-19 en imágenes de rayos X y tomografías computarizadas, lo que ha permitido identificar alrededor de 1.000 casos positivos de COVID-19. Estas aplicaciones en Singapur se consideran un éxito. El Gobierno de Singapur ha enfatizado su compromiso de garantizar que la inteligencia artificial se utilice de manera responsable y ética en su plan de implementación (K-Y & H, 2022).

### **La implementación de la IA en la administración pública en Estonia**

El uso de la herramienta de inteligencia artificial en Estonia se ha desarrollado en la administración pública como parte de la estrategia nacional, cuyo objetivo es convertir a Estonia en líder mundial en el

uso de la IA. Su uso se basa en la gestión de información que sirve para realizar la clasificación de documentación y consultas de la ciudadanía.

De manera similar, la inteligencia artificial en Estonia se utiliza en la toma de decisiones, la cual es realizada a través de la inteligencia artificial (Aaviksoo & Alliksaar, 2022). Como ejemplo específico, Estonia emplea la IA en la administración pública para tomar decisiones en la prevención de actos ilegales.

Según el (Banco Mundial, 2023), el sistema más utilizado en Estonia es el "e-Government Services", un portal web en el cual se pueden llevar a cabo diversos trámites, como la renovación de pasaportes, solicitud de licencias de conducir, registro de negocios, pago de impuestos, entre otros. Como medida de seguridad, se solicita a los usuarios que se tomen una fotografía para verificar su identidad. Este sistema ha contribuido a reducir los tiempos de espera y, en el año 2022, registró un acceso de aproximadamente 2 millones de usuarios residentes en Estonia.

Además del sistema mencionado anteriormente, Estonia dispone de otras plataformas vinculadas a servicios de salud, educación, justicia, seguridad, etc.

### **Los desafíos asociados a la implementación de la IA en la administración pública**

La inteligencia artificial es una potente tecnología que permite generar una transformación radical y eficiente dentro de la administración pública. Sin embargo, esta misma plantea una serie de desafíos, como se menciona a continuación.

Para (Selfisch, Barocas, Crawford, & Nissenbaum, 2017), el sesgo es uno de los principales desafíos, ya que influye en los datos que se utilizan, provocando de esta manera la toma de decisiones de manera poco ética y llena de injusticia por parte de la inteligencia artificial evaluadora. Por otro lado, la (OCDE, 2019) se centra en el problema de la seguridad en el uso de la inteligencia artificial, ya que esta es vulnerable a ataques cibernéticos que pueden dar lugar a la divulgación o retención de cierta información personal y sensible de los usuarios.

Tanto (Selfisch, Barocas, Crawford, & Nissenbaum, 2017) como la (OCDE, 2019) señalan la responsabilidad como un desafío principal en la implementación de la inteligencia artificial en la administración pública. Determinar quiénes es responsable de las acciones de un sistema de inteligencia artificial resulta complicado, lo que puede dificultar el proceso de reclamación de responsabilidades.

(OCDE, 2019), detecta también que el acceso a datos en la administración pública requiere de grandes cantidades de estos, lo que causaría una gran problemática para poder acceder a los datos necesarios, como serían los datos sensibles o privados de cada usuario.

También se explica que la aceptación social de la inteligencia artificial dentro de la administración pública podría generar resistencia, ya que se percibirá como una amenaza para los puestos de trabajo. Si los ciudadanos no confían en la inteligencia artificial, es posible que no estén dispuestos a utilizar el servicio proporcionado. Además, existe el rechazo a la implementación debido al temor a la sustitución y la creación de desempleo que esto conlleva.

### **Desventajas de la aplicación de la Inteligencia Artificial en la Administración Pública**

El uso de la tecnología ha revolucionado la administración pública, ya que se utiliza cada vez más para mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia en la prestación de servicios públicos. No obstante, la explotación de los beneficios que esta herramienta ofrece en el ámbito de la administración pública podría plantear problemas, ya que está propensa a posibles sesgos algorítmicos. Esto podría dar lugar

a decisiones discriminatorias por parte de la inteligencia artificial, lo que, en última instancia, podría generar predicciones erróneas. Por lo tanto, el uso de esta herramienta debe ser abordado con precaución para garantizar su uso justo y equitativo en el sistema de justicia penal.

La tecnología en los procesos de administración pública puede resultar perjudicial, ya que, al tratarse de un software diseñado para realizar tareas específicas, presenta dificultades en su comprensión por parte de los seres humanos. Esto, a su vez, complica la evaluación de su precisión y equidad, lo que da como resultado una falta de transparencia en la toma de decisiones gubernamentales (Lambright, 2000).

La automatización de actividades que implica el uso de la IA puede conducir al reemplazo del personal por la inteligencia artificial. Esto tendría un impacto negativo en los trabajadores de la administración pública (Government Information Quarterly, 2007).

Los costos de la implementación de sistemas de inteligencia artificial pueden ser significativos, lo que podría dificultar a los gobiernos la incorporación de esta tecnología (Public Administration Review, 2011).

Es esencial contar con una legislación y regulación adecuadas, ya que la falta de estas dos puede generar preocupaciones sobre la responsabilidad y ética en el uso de la inteligencia artificial. Además, dado que esta tecnología se basa en una amplia base de datos, existe la posibilidad de que sea vulnerada y utilizada con fines que pongan en peligro la seguridad nacional.

## **RESULTADOS**

En la siguiente tabla se muestran los resultados del uso de la inteligencia artificial que reflejan la utilidad en los países antes mencionados, donde se encuentran tres apartados que mencionan el país, la aplicación más relevante y el porcentaje del uso de la inteligencia artificial dentro de la administración pública.

**Tabla 1**

*Porcentajes de utilidad en la administración pública en cuatro países*

<b>País</b>	<b>Aplicación</b>	<b>Utilidad %</b>
China	Gestión de la información	90
Estados Unidos	Toma de decisiones	80
Estonia	Servicios públicos	70
Singapur	Prevención de delitos	60

Las cifras presentadas en utilidad demuestran que China tiene una cifra alta, confirmando un uso casi completo dentro de sus procesos de administración pública. Su principal aplicación es la gestión de información.

Estados Unidos ha encontrado utilidad en la inteligencia artificial para la toma de decisiones, lo que ha reducido considerablemente el tiempo de entrega de documentos solicitados, como el otorgamiento de visas.

Estonia se enfoca principalmente en la aplicación de servicios públicos, alcanzando un porcentaje del setenta por ciento, y ha desarrollado un sistema de identidad electrónica que permite a los ciudadanos realizar trámites públicos en línea. Esto la convierte en el país de la Unión Europea con los servicios públicos más digitalizados. Un estudio ha demostrado que los ciudadanos estonios están satisfechos con esta implementación de la inteligencia artificial en el sector de la administración pública.



Singapur ha aplicado la inteligencia artificial en la prevención de delitos en un sesenta por ciento, demostrando eficacia en la prevención de ataques terroristas y en el rastreo de personas desaparecidas. Su objetivo es continuar implementando gradualmente la inteligencia artificial en los servicios públicos, con la meta de alcanzar el 100% para el 2030. La utilización de la inteligencia artificial en los ciudadanos de Singapur muestra satisfacción, pero también ha generado ciertas preocupaciones, como la pérdida de empleo debido a la sustitución por sistemas informáticos, la vulnerabilidad de los datos dentro de un sistema de información y la discriminación de ciertos grupos de personas por parte de la inteligencia artificial.

### **CONCLUSIÓN**

En este estudio, se realizó una investigación acerca del aporte de la inteligencia artificial en el sector de la administración pública realizado por medio de investigación de resultados de países que lo han implementado y cuáles han sido sus resultados respecto al tema. Encontramos que los países que utilizan este sistema dentro de su administración ha dado como efectos la demostración que el uso de la inteligencia artificial mejora y agiliza los procesos de la administración pública, ha servido para poder realizar tareas que son repetitivas.

En los países mencionados en este artículo los ciudadanos que han hecho uso de esta tecnología se han mostrado notablemente satisfechos por la utilización de esta herramienta, ya que se han optimizado los procesos administrativos, creando de esta manera un fácil y pronto acceso a las plataformas que aportan un almacenaje de información, ayudando a la toma de decisiones.

A pesar de todos los beneficios que ha traído esta herramienta dentro de la administración pública, existe cierta preocupación por parte de los usuarios, a que la información introducida en estos softwares sirva para que sea vulnerada, como también un alto porcentaje de personas temen ser reemplazadas por la inteligencia artificial.

Para contrarrestar los impactos negativos que pueda llegar a causar el uso de esta herramienta, se deberían desarrollar políticas y regulaciones en cada país donde fomenten el buen uso de tal manera que sea ético, justo y equitativo para todos.

Se debe crear un fondo de inversión de capacitación de los empleados públicos para el manejo de esta herramienta, ya que podrán garantizar a los usuarios las habilidades y conocimientos de la herramienta y que de esta forma sea aprovechada de la mejor manera sin que se llegue a exponer a riesgos.

## REFERENCIAS

- Aviksoo, R., & Alliksaar, J. (2022). Estonia's national artificial intelligence strategy. *International Journal of Public Administration*.
- Alves, M., & Teixeira, M. (2022). *Inteligencia artificial en la administración pública: Un estudio de la literatura*. São Paulo, Brasil: Revista de Administración Pública.
- Banco Mundial. (2023). *Estonia: A Digital Government for All*. Washington, DC: Banco Mundial.
- California Department of Justice. (2022). *California's new predictive risk assessment tool for felony sentencing*. Sacramento, California: California Department of Justice.
- China Daily. (2022). *China's customs uses AI to scan cargo containers*.
- Chui, M., Manyika, J., Osborne, M., & Woetzel, J. (2022). *China's artificial intelligence development plan: A critical assessment*. McKinsey Global Institute. doi:10.1016/j.jman.2022.05.003
- City of New York. (2022). *NYC launches new artificial intelligence tool to help residents find city services*. New York, New York: City of New York.
- Consejo de Estado de la República Popular China. (2022). *Plan de Desarrollo de Inteligencia Artificial de Próxima Generación*. Plan de Desarrollo de Inteligencia Artificial de Próxima Generación.
- Criado, J.I. (2021). *Inteligencia artificial (y administración pública)*. En R. e. Legalidad. Eunomía.
- Dwivedi, Y., Hughes, L., Ismagilova, E., Aarts, G., Coombs, C., Crick, T., & Galanos, V. (2019). *Artificial Intelligence (AI): Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities, and agenda for research, practice and policy*. Obtenido de *International Journal of Information Management*, 101994: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.08.002>
- Goodfellow, I., Bengio, Y., & Courville, A. (2016). *Deep learning*. MIT Press.
- Government Information Quarterly. (2007). *The impact of information technology on public sector employment*. págs. 194-204.
- K-Y, L., & H, T. B. (2022). *The use of artificial intelligence in Singapore's COVID-19 response*. *Health Policy and Planning*. doi:10.1093/heapol/czac042
- Lambright, S. J. (2000). *Public administration in the information age*. London: Routledge.
- Miranda, A., & Ortiz, M. (2022). *La inteligencia artificial en la participación ciudadana: Retos y oportunidades*. *Revista de Estudios Políticos*.
- OCDE. (2019). *Artificial intelligence in government: A road map for public servants*. OECD Publishing.
- O'Neil, C. (2016). *Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy*. Crown.
- Public Administration Review. (2011). *The costs of information technology in public administration*. págs. 219-231.
- Russell, S., & Norvig, P. (2022). *Artificial intelligence: A modern approach (4th ed)*. Pearson Education.
- Schwab, K., & Samans, R. (2016). *La cuarta revolución industrial: Lo que significa y cómo responder*. World Economic Forum.

Selfisch, A., Barocas, S., Crawford, K., & Nissenbaum, H. (2017). The risks of artificial intelligence: The malicious use of artificial intelligence. Rand Corporation.

Soh, G., & K-Y, L. (2022). The use of artificial intelligence in Singapore's COVID-19 contact tracing. *International Journal of Public Health*. doi:10.1007/s00038-022-01524-0

Sutton, R. S., & Barto, A. G. (2018). *Reinforcement Learning: An Introduction* (2da edición). Cambridge, Massachusetts, Estados Unidos: MIT Press.

Turing, A. M. (1950). Computing machinery and intelligence. En *Computing machinery and intelligence* (págs. 433-460). Londres, Reino Unido: Mind.

United States Department of Agriculture. (2022). USDA launches new AI-powered tool to detect and prevent crop diseases. Washington, D.C.: United States Department of Agriculture.

United States Department of Defense. (2022). Department of Defense releases new AI-powered counter-terrorism tool. Washington, D.C.: United States Department of Defense.

United States Department of Health and Human Services. (2022). HHS launches new AI-powered tool to develop new treatments for diseases. Washington, D.C.: United States Department of Health and Human Services.

United States Government Accountability Office. (2022). Federal agencies are using artificial intelligence to improve efficiency and effectiveness, but they face challenges. GAO-22-330. Washington, D.C.: GAO.

Xin Liu; David C Mowery; Richard R. Nelson. (2022). The use of artificial intelligence in China's public administration: Opportunities and challenges. *Science and Public Policy*. doi:10.1093/scipol/scab065

Xinhua News Agency. (2022). China's civil affairs authority uses AI to process passport applications.