HOJA DE ESTILO PARA COMUNICACIONES Y PÓSTERS

INVESTIGACIÓN

Tipo de aportación: *Marque con una X el tipo de aportación que presenta.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Comunicación - Investigación |
| X | Póster - Investigación |

Temática de la aportación: *Marque con una X la temática de la aportación que realiza.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Aprendizaje y desarrollo profesional en la Sociedad 5.0 |
|  | Gobernanza de Instituciones en la Sociedad 5.0 |
| X | Herramientas y habilidades digitales en las Organizaciones |
| X | Inteligencia artificial generativa: un aliado ante la transformación |
|  | Convergencia entre la organización formal e informal en las Organizaciones  |
|  | Convergencia entre el mundo físico y el digital en las Organizaciones  |
|  | Liderazgos necesarios para la transformación  |
|  | Gestión del cambio y autonomía: personal y organizacional |
|  | Ética y responsabilidad digital |
|  | Experiencias transformadoras: Robótica educativa, Robots sociales, Realidad Virtual, Realidad aumentada, Simulaciones, Herramientas digitales para el STEAM. |

Los apartados propuestos son orientativos y pueden ser ligeramente modificados. La extensión (entre 10.000 y 15.000 caracteres con espacios, referencias incluidas) y el resto de formato debe ser respetado, en cualquier caso.

**ANÁLISIS EXPLORATORIO SOBRE LA INTRODUCCIÓN DE HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, UNIVERSIDAD NACIONAL, COSTA RICA**

***Máster Francine Núñez Badilla***

***Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible-UNA***

* 1. ***Introducción***

La Inteligencia artificial se presenta como una herramienta poderosa para mejorar la eficiencia, eficacia y la transparencia en la gestión pública (Wirtz, Weyerer, & Geyer, 2019). Esto a través de la automatización de tareas, la optimización de la toma de decisiones y la mejora en la atención al cliente (Corvalán, 2018).

La automatización de las labores rutinarias, elaboración y revisión de documentos, búsqueda de información que ayuden a la mejora en el servicio al cliente, puede permitir al funcionario concentrarse en labores más técnicas y estratégicas para la organización (Kumar, 2024). El análisis de datos que permitan tomar mejores decisiones a lo interno, que inclusive colabore en una apropiada asignación de presupuesto, o bien, la generación de mejores políticas (Fejes & Futó, 2021).

Además, la IA puede mejorar la transparencia y la rendición de cuentas al facilitar el acceso a la información pública y mejorar la trazabilidad de los procesos administrativos (Engstrom, Ho, Sharkey, & Cuéllar, 2020). Los ciudadanos pueden acceder a la información de manera más rápida y sencilla, y las instituciones pueden ser más responsables en su gestión (Saprudin, 2024).

Sin embargo, la implementación de la IA en el sector público también plantea desafíos importantes. Es crucial abordar las preocupaciones éticas y legales, como la protección de datos y la privacidad, y garantizar que la IA se utilice de manera justa y equitativa (Pszczyński, 2020). También es necesario invertir en la capacitación de los funcionarios públicos para que puedan utilizar las herramientas de IA de manera efectiva y responsable (Elsyra, 2023).

En última instancia, el éxito de la IA en la administración pública dependerá de la capacidad de las instituciones para integrar estas tecnologías de manera estratégica y responsable, aprovechando su potencial para mejorar los servicios públicos y al mismo tiempo abordando los desafíos que plantean. Y en este punto se identifica la pertinencia de esta propuesta. La IA no es una panacea, pero si se implementa con cuidado y atención, puede ser una herramienta poderosa para construir una administración pública más eficiente, eficaz y centrada en el ciudadano (da Cunha, Machado, Junior, & Ferreira, 2024).

* 1. ***Objetivo***

Evaluar la viabilidad de introducción de herramientas de inteligencia artificial para la optimización de la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional, Costa Rica, para la propuesta de recomendaciones en materia de gestión pública administrativa.

***1.3 Justificación***

La investigación se desarrollaría en la Facultad de Ciencias Sociales (FCS) de la **Universidad Nacional, Costa Rica** (UNA); una de las cinco universidades estatales de Costa Rica. Al 2025, contamos con una población de primer ingreso de 4.381 estudiantes. La FCS es la facultad más grande de la UNA y enfrenta un aumento constante en la demanda de trámites administrativos, cada uno con su complejidad, lo cual podría generar retrasos, ineficiencias y más carga de trabajo. La introducción de las herramientas de IA podría ofrecer soluciones innovadoras para abordar todos estos desafíos.

En materia de inteligencia artificial, la Universidad Nacional cuenta con la Declaración de Heredia, principios sobre el uso de inteligencia artificial en la edición científica, pero en la parte administrativa no se cuenta aún con iniciativas empleadas. Se trabaja desde los principios de Ciencia Abierta y Ciencia Ciudadana pero no en concreto sobre IA.

La propuesta es una iniciativa pionera que nace de una necesidad de mejorar la gestión administrativa. La optimización de éstas colaboraría en la calidad de los servicios, la eficiencia en el uso de los recursos y la satisfacción de la comunidad.

***1.4 Metodología***

Estudio con enfoque fenomenológico, enfocado en la población de personal administrativo de la FCS. Un total de 200 personas participarán de la consulta, para lo cual se realizará:

1. **Encuesta:** Con preguntas sobreconocimiento de IA, uso de IA, cada cuanto, frecuencia, percepción sobre alcances y limitaciones de una implementación.
2. **Focus group:** Participación de 10 profesionales ejecutivos que representan al total de las unidades académicas que integran la FCS, con el objetivo de validar los resultados de la encuesta y trabajar sobre la viabilidad de las propuestas.
3. **Observación no participante**

***1.5 Resultados esperados: supuestos***

1. *Con la introducción de l*as herramientas de IA se generen beneficios como la reducción de tiempos, disminución de errores, optimización de los recursos, mejora en la calidad de los servicios y la liberación de personal para tareas de valor estratégico.
2. Esta investigación contribuirá al conocimiento sobre la aplicación de estas herramientas en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Sociales
3. Podrá ser aplicable a las demás facultades de la Universidad Nacional y con ello cubrir las necesidades a nivel Institucional.
4. Los resultados de la investigación proporcionarían información valiosa para la toma de decisiones sobre la implementación de herramientas de IA en la Facultad de Ciencias Sociales.
5. La IA es una herramienta que no desaparecerá, plantea oportunidades con potencial importante, así que es ineludible y de suma importancia conocer los retos de implementación a fin de que trazar una línea de trabajo que se alinee con los objetivos de la institución.

**REFERENCIAS**

Corvalán, J. G. (2018). Digital and intelligent public administration: Transformations in the era of artificial intelligence. *A&C-Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, *18*(71), 55-87.

Da Cunha, H. S., Machado, F. L. C., Junior, X. L. T., & Ferreira, C. V. (2024). Leveraging Artificial Intelligence in Contracting: A Digital Transformation for Public Institutions. JOURNAL OF BIOENGINEERING, TECHNOLOGIES AND HEALTH, 7(2), 221-225.

Domingo-Alejo, J. (2024, May). AI Integrated Administration tool design with ML Technology for Smart Education System. In 2024 4th International Conference on Advance Computing and Innovative Technologies in Engineering (ICACITE) (pp. 1423-1428). IEEE.

Elsyra, N. (2023). The role of artificial intelligence in government services: a systematic literature review. Open Access Indonesia Journal of Social Sciences, 6(3), 998-1003.

Engstrom, D. F., Ho, D. E., Sharkey, C. M., & Cuéllar, M. F. (2020). Government by algorithm: Artificial intelligence in federal administrative agencies. NYU School of Law, Public Law Research Paper, (20-54).

Fejes, E., & Futó, I. (2021). Artificial intelligence in public administration–supporting administrative decisions. Public Finance Quarterly= Pénzügyi Szemle, 66(S1), 23-51.

Kumar, D. (2024). AI-Driven Automation in Administrative Processes: Enhancing Efficiency and Accuracy. International Journal of Engineering Science and Humanities, 14(Special Issue 1), 256-265.

Pszczyński, M. (2020). Administrative Decisions in the Era of Artificial Intelligence. Przegląd Prawniczy Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza, (11), 251-271.

Saprudin, S. (2024). Artificial Intelligence Function Management in Supporting the Process of Government Implementation and Public Services in Indonesia. Journal of Management and Administration Provision, 4(1), 88-96.

Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). Artificial intelligence and the public sector—applications and challenges. International Journal of Public Administration, 42(7), 596-615.