

Desafíos y oportunidades del uso de la inteligencia artificial en la capacitación y el desempeño laboral de los empleados públicos de la Alcaldía de La Apartada, Córdoba.

Corporación Universitaria Remington
Facultad de Ciencias Empresariales
Administración de Empresas

Autores:

Carolina Soto Guerra

Dayana Jaraba Arrieta

Tutores:

John Fredy Salinas Loaiza

Daniel López Hernández

Tabla de Contenido

1. Resumen	4
2. Problemática abordada en la práctica.....	5
2.1 Pregunta problema	7
3. Objetivos.....	8
3.1 Objetivo General	8
3.2 Objetivos Específicos.....	8
4. Marco teórico.....	9
4.1 Desempeño laboral.....	9
4.2 Capacitación del talento humano	9
4.3 Inteligencia artificial en la administración pública	10
4.4 Transformación digital y gestión del cambio.....	10
5. Metodología	11
5.1 Enfoque de investigación	11
5.2 Tipo de estudio	11
5.3 Técnicas e Instrumentos	11
5.4 Población y alcance del estudio	12
6. Resultados.....	13
6.1 Resultado objetivo 1	13
6.2 Resultado objetivo 2	15
6.3 Resultado objetivo 3	17
7. Conclusiones.....	21
8. Referencias.....	23

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Condiciones actuales de capacitación y uso de inteligencia artificial en la Alcaldía de La Apartada</i>	13
Tabla 2 <i>Principales desafíos y oportunidades del uso de inteligencia artificial en el desempeño laboral</i>	16
Tabla 3 <i>Indicadores propuestos para el seguimiento de las estrategias de incorporación de la inteligencia artificial</i>	19
Tabla 4 <i>Cronograma tentativo para la implementación de las estrategias de inteligencia artificial en la Alcaldía de La Apartada</i>	19

Lista de figuras

Figura 1 <i>Estrategias para el aprovechamiento responsable de la inteligencia artificial en la Alcaldía de La Apartada</i>	17
--	----

1. Resumen

El auge de la transformación digital y el uso de herramientas de inteligencia artificial, han abierto a las organizaciones públicas nuevas oportunidades, pero incluso nuevos desafíos, especialmente en aspectos vinculados con la organización de la gestión del talento humano y el desempeño laboral de estos. En este marco es que el presente trabajo se orientó a analizar los desafíos y las oportunidades del uso de la inteligencia artificial en el desempeño laboral de los funcionarios de la Alcaldía de La Apartada, Córdoba. Este trabajo fue un estudio en el que imperó el enfoque cualitativo, de tipo descriptivo y, propositivo. Para la recolección de la información a partir de la técnica de revisión documental y la observación directa apoyados en la matriz de análisis documental, guía de observación y matriz de categorización con los que se reconoce las condiciones actuales en capacitación, uso de tecnologías digitales e incorporación de herramientas de inteligencia artificial. Los resultados encontraron logros en la capacitación básica en tecnologías digitales, pero limitaciones en el conocimiento y uso formal de herramientas de inteligencia artificial, así como líneas de desarrollo institucional para su uso. También se destacaron retos relacionados con las habilidades digitales, la resistencia al cambio tecnológico y la protección de datos, así como oportunidades para mejorar los procesos administrativos, la gestión de los documentos, la atención al ciudadano y la toma de decisiones. Finalmente, se diseñaron estrategias encaminadas al desarrollo de las capacidades en inteligencia artificial, a establecer normativas institucionales, a una introducción paulatina y gradual de estas herramientas y a evaluar su impacto, con un propósito determinado de fortalecer el rendimiento del trabajo y ayudar a la eficacia administrativa de la Alcaldía de La Apartada.

Palabras clave: inteligencia artificial, desempeño laboral, transformación digital, administración pública.

2. Problemática abordada en la práctica

La gestión del talento humano constituye todo un conjunto de procesos organizacionales en función de la planificación, el desarrollo, la evaluación y la gestión del personal en el contexto de una institución, incluyendo procesos como la selección, la formación, la capacitación, el desempeño y el bienestar de los trabajadores. Junto a lo anterior, el desempeño laboral se traduce en el nivel de cumplimiento que alcanzan las funciones que se encomiendan a los trabajadores dentro de la relación con el cumplimiento de los objetivos organizacionales y las normas predefinidas (Ávila et al., 2020).

En el mismo sentido, la capacitación del personal se traduce en el conjunto de acciones formativas diseñadas para fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para ejercer las funciones de manera eficiente. En los últimos años, estos procesos han comenzado a transformarse mediante la incorporación de herramientas digitales y aplicaciones basadas en inteligencia artificial, las cuales permiten personalizar el aprendizaje, optimizar la gestión del conocimiento y facilitar el acceso oportuno a la información. En consecuencia, la capacitación ya no se limita a procesos tradicionales de formación, sino que integra nuevas tecnologías que contribuyen al fortalecimiento de las capacidades laborales y a la mejora del desempeño organizacional (Merino & Villalta, 2024)

La acelerada transformación digital que experimentan las organizaciones públicas y privadas ha impulsado la incorporación de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial en los procesos administrativos, operativos y de gestión del talento humano. Estas herramientas permiten automatizar tareas repetitivas, agilizar la gestión documental, apoyar la toma de decisiones y fortalecer los procesos de capacitación mediante plataformas inteligentes de aprendizaje. Asimismo, la globalización y los avances tecnológicos han incrementado la necesidad de que los servidores públicos desarrollen competencias digitales que les permitan adaptarse a nuevos entornos de trabajo caracterizados por el uso intensivo de la información y las tecnologías digitales.

Un ejemplo de ello es el estudio desarrollado por Hernández & Ávila (2024), quienes han señalado que la incorporación de tecnologías digitales y herramientas basadas en inteligencia artificial puede contribuir al fortalecimiento de las competencias laborales y a la mejora del desempeño organizacional. En el sector público, estas tecnologías han comenzado a utilizarse para apoyar actividades relacionadas con la gestión documental, atención al ciudadano, análisis de información y capacitación de los

servidores públicos. De esta manera, la inteligencia artificial se presenta como una oportunidad para optimizar procesos institucionales, incrementar la productividad y mejorar la capacidad de respuesta de las entidades frente a las demandas de la ciudadanía.

Sin embargo, la incorporación de la inteligencia artificial en las organizaciones también plantea importantes retos, entre ellos la falta de competencias digitales del personal, el desconocimiento sobre el uso adecuado de estas herramientas, la resistencia al cambio tecnológico, los riesgos asociados a la protección de datos y las limitaciones institucionales para adoptar procesos de transformación digital. Cuando estas condiciones no son gestionadas adecuadamente, pueden generarse dificultades en la adaptación de los funcionarios a las nuevas dinámicas de trabajo, limitando el aprovechamiento de las oportunidades que ofrece la inteligencia artificial para mejorar la eficiencia administrativa y la calidad de los servicios públicos (Niño & Rivera, 2024).

La Alcaldía Municipal de La Apartada, Córdoba, es una entidad pública territorial encargada de dirigir, administrar y ejecutar las políticas, programas y proyectos orientados al desarrollo social, económico, administrativo y comunitario del municipio, mediante la prestación de servicios institucionales a la ciudadanía y la gestión eficiente de los recursos públicos. No obstante, se han identificado dificultades relacionadas con el manejo eficiente de herramientas tecnológicas, procesamiento de información, gestión documental digital y aprovechamiento de plataformas inteligentes para apoyar las actividades administrativas. Asimismo, existe un conocimiento limitado sobre las aplicaciones y beneficios que puede ofrecer la inteligencia artificial en tareas relacionadas con la atención al ciudadano, organización documental, análisis de información y optimización de procesos.

Partiendo de lo anterior, el presente trabajo de práctica tiene como propósito analizar los desafíos y oportunidades del uso de la inteligencia artificial en la capacitación y el desempeño laboral de los empleados públicos de la Alcaldía de La Apartada, Córdoba. Para ello, se realizó un diagnóstico orientado a identificar las condiciones actuales relacionadas con las competencias digitales de los funcionarios, las posibilidades de incorporación de herramientas de inteligencia artificial y las principales barreras existentes para su implementación dentro de la entidad. Asimismo, se pretende formular estrategias que faciliten el aprovechamiento responsable de estas tecnologías como mecanismo para fortalecer la capacitación del talento humano, optimizar los procesos

administrativos y contribuir al mejoramiento de la eficiencia institucional y la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

2.1 Pregunta problema

¿Cuáles son los desafíos y oportunidades que presenta el uso de la inteligencia artificial en la capacitación y el desempeño laboral de los empleados públicos de la Alcaldía de La Apartada, Córdoba?

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Analizar los desafíos y oportunidades del uso de la inteligencia artificial en el desempeño laboral de los empleados públicos de la Alcaldía de La Apartada, Córdoba.

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las condiciones actuales relacionadas con la capacitación y el uso de herramientas de inteligencia artificial por parte de los empleados públicos de la Alcaldía de La Apartada.
- Determinar los principales desafíos y oportunidades que presenta la incorporación de herramientas de inteligencia artificial en los procesos de desempeño laboral de los funcionarios públicos de la Alcaldía de La Apartada.
- Diseñar estrategias orientadas al aprovechamiento responsable de la inteligencia artificial para mejorar el desempeño laboral dentro de la Alcaldía de La Apartada.

4. Marco teórico

4.1 Desempeño laboral

El desempeño laboral debe entenderse como la capacidad que tienen los empleados para cumplir sus funciones con eficiencia, oportunidad y calidad dentro de una organización. En el caso de las entidades públicas, este concepto adquiere una relevancia mayor porque no se limita al rendimiento individual, sino que se relaciona directamente con la capacidad institucional para responder a las necesidades de la ciudadanía. Pionce & Zambrano (2025) sostienen que la gestión del talento humano aporta de manera significativa al desempeño laboral, en la medida en que permite fortalecer las capacidades, motivación y productividad de los trabajadores. Esta postura resulta pertinente para el presente trabajo, aunque debe precisarse que el desempeño laboral no mejora únicamente con la existencia de personal vinculado a una entidad, sino con procesos reales de formación, acompañamiento y actualización permanente. Por tanto, frente al uso de la inteligencia artificial en la Alcaldía de La Apartada, el desempeño laboral debe analizarse como un resultado que depende tanto de las competencias humanas como de la capacidad institucional para integrar herramientas tecnológicas de manera responsable.

4.2 Capacitación del talento humano

La capacitación constituye un proceso fundamental para el fortalecimiento de las competencias laborales, especialmente cuando los trabajadores deben adaptarse a nuevos procedimientos, herramientas o exigencias del entorno organizacional. Curra (2022), aunque desarrolla su estudio en un contexto distinto al administrativo, permite resaltar una idea central: la capacitación no puede asumirse como una actividad ocasional, sino como una condición necesaria para que el personal utilice correctamente los recursos disponibles y reduzca errores en su desempeño. Esta afirmación cobra sentido en el contexto de la inteligencia artificial, porque ninguna herramienta tecnológica produce mejoras por sí sola si los funcionarios no comprenden su uso, sus límites y sus riesgos. En consecuencia, la capacitación en IA dentro de la Alcaldía de La Apartada no debería reducirse a enseñar el manejo instrumental de una plataforma, sino orientarse a formar criterios de uso responsable, protección de datos, validación humana de la información y aplicación práctica en actividades administrativas. Desde esta perspectiva, la capacitación se convierte en el puente entre la innovación tecnológica y la mejora real del desempeño laboral.

4.3 Inteligencia artificial en la administración pública

La inteligencia artificial en la administración pública representa una oportunidad para modernizar procesos, mejorar la gestión documental, apoyar la toma de decisiones y fortalecer la atención al ciudadano. Girón (2025) plantea que el uso de la inteligencia artificial en la función administrativa exige un análisis normativo riguroso, debido a que su incorporación no puede desligarse de los principios que orientan la actuación del Estado. Esta postura es especialmente importante, porque evita caer en una visión ingenua según la cual la IA sería automáticamente positiva por el solo hecho de ser innovadora. En realidad, su aplicación en entidades públicas debe estar mediada por criterios de legalidad, transparencia, protección de datos, responsabilidad institucional y control humano. En el caso de la Alcaldía de La Apartada, la inteligencia artificial podría apoyar tareas como la elaboración preliminar de documentos, la organización de información y la atención inicial de solicitudes ciudadanas; sin embargo, su incorporación solo sería pertinente si se establecen lineamientos claros que impidan el uso improvisado de información pública o sensible. Por tanto, la IA debe asumirse como herramienta de apoyo administrativo, no como sustituto del criterio profesional del servidor público.

4.4 Transformación digital y gestión del cambio

La transformación digital en el sector público no consiste únicamente en pasar documentos físicos a formatos digitales, sino en modificar la forma como las instituciones organizan, procesan y utilizan la información para prestar mejores servicios. Carreño (2023) advierte que la gestión documental y la transformación digital en el sector administrativo público implican retos y oportunidades asociados a la modernización de procesos, la trazabilidad de la información y la adaptación institucional. Esta visión resulta acertada, porque permite comprender que la inteligencia artificial solo puede aprovecharse de manera efectiva cuando existe una base mínima de organización documental, cultura digital y disposición al cambio. En este punto, el mayor riesgo para una entidad pública no es la tecnología en sí misma, sino implementarla sin preparación, sin capacitación y sin reglas claras. Para la Alcaldía de La Apartada, la transformación digital debe entenderse como un proceso gradual que articule capacitación, desempeño laboral e inteligencia artificial, de modo que las herramientas tecnológicas contribuyan a reducir reprocesos, mejorar tiempos de respuesta y fortalecer la eficiencia administrativa sin comprometer la seguridad de la información ni la responsabilidad del funcionario público.

5. Metodología

5.1 Enfoque de investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, orientado a comprender y analizar los desafíos y oportunidades asociados al uso de la inteligencia artificial en el desempeño laboral de los empleados públicos de la Alcaldía de La Apartada, Córdoba. Es cualitativo porque permitió interpretar las condiciones actuales relacionadas con el uso de herramientas de inteligencia artificial dentro del contexto institucional, así como comprender las percepciones, necesidades, limitaciones y oportunidades existentes para su incorporación en los procesos laborales. Este enfoque facilitó el análisis de la realidad organizacional desde una perspectiva descriptiva e interpretativa, permitiendo identificar aspectos relacionados con las competencias digitales, la adaptación tecnológica y las posibilidades de fortalecimiento del desempeño laboral mediante el aprovechamiento de herramientas basadas en inteligencia artificial.

5.2 Tipo de estudio

La investigación fue de tipo descriptivo y propositivo.

Fue descriptiva porque permitió caracterizar las condiciones actuales relacionadas con la capacitación, el uso de herramientas tecnológicas y la incorporación de la inteligencia artificial dentro de la Alcaldía de La Apartada, identificando fortalezas, limitaciones, desafíos y oportunidades presentes en el contexto institucional.

Igualmente, fue propositiva debido a que, a partir de los hallazgos obtenidos durante el proceso investigativo, se diseñaron estrategias orientadas al aprovechamiento responsable de la inteligencia artificial como mecanismo para fortalecer las capacidades del talento humano y contribuir al mejoramiento del desempeño laboral dentro de la entidad

5.3 Técnicas e Instrumentos

Para la recolección de la información se utilizó la técnica de revisión documental, mediante el análisis de documentos institucionales relacionados con la gestión del talento humano, procesos de capacitación, uso de herramientas tecnológicas, políticas de modernización administrativa, procedimientos internos y demás documentos asociados al desempeño laboral de los funcionarios públicos. Como instrumento se empleó una matriz de análisis documental, la cual permitió organizar, clasificar e interpretar la información recopilada.

De igual manera, se utilizó la técnica de observación directa con el propósito de identificar aspectos relacionados con el uso de herramientas digitales, manejo de información, ejecución de actividades administrativas y prácticas laborales desarrolladas por los funcionarios dentro de la entidad. Para ello se empleó una guía de observación estructurada que facilitó el registro sistemático de las situaciones observadas.

Asimismo, se empleó una técnica de caracterización institucional mediante un formato de registro de información aplicado a los funcionarios administrativos, con el propósito de consolidar datos relacionados con participación en procesos de capacitación, uso de herramientas tecnológicas y utilización de aplicaciones de inteligencia artificial dentro de las actividades laborales. Como instrumento se utilizó una ficha de caracterización, diseñada para sistematizar la información obtenida a partir de registros institucionales y de la verificación realizada durante la observación directa. Este instrumento permitió cuantificar aspectos específicos de la población objeto de estudio, expresados posteriormente en frecuencias y porcentajes descriptivos, los cuales sirvieron como apoyo para el análisis cualitativo de los hallazgos.

5.4 Población y alcance del estudio

La población objeto de estudio estuvo conformada por los 35 funcionarios administrativos vinculados a la Alcaldía Municipal de La Apartada, Córdoba. Debido al número reducido de servidores públicos pertenecientes al área administrativa, la investigación se desarrolló mediante un censo institucional, por lo que no fue necesario realizar un procedimiento de muestreo.

El diagnóstico institucional se llevó a cabo durante el primer semestre de 2026, periodo en el cual se efectuó la revisión documental, la observación directa y la consolidación de la información institucional utilizada para el desarrollo de los resultados. El alcance temporal permitió obtener una visión actual de las condiciones existentes en la entidad respecto al uso de la inteligencia artificial y las oportunidades para su incorporación dentro de los procesos administrativos.

6. Resultados.

6.1 Resultado objetivo 1

Con el propósito de identificar las condiciones actuales relacionadas con la capacitación y el uso de herramientas de inteligencia artificial por parte de los empleados públicos de la Alcaldía de La Apartada, Córdoba, se realizó una revisión documental de información institucional asociada a los procesos de formación del talento humano, uso de herramientas tecnológicas, modernización administrativa y desempeño laboral.

El análisis permitió evidenciar que la Alcaldía cuenta con procesos básicos de capacitación institucional; sin embargo, estos se han desarrollado principalmente en temas tradicionales como atención al ciudadano, archivo, manejo documental, contratación básica y herramientas ofimáticas. No obstante, no se identificó un programa formal de capacitación orientado específicamente al uso de herramientas de inteligencia artificial, automatización de tareas, análisis de información o uso responsable de tecnologías emergentes en el contexto administrativo.

A partir de la revisión realizada, se observó que, de los 35 empleados públicos administrativos vinculados a la entidad, 21 funcionarios manifestaron haber recibido algún tipo de capacitación durante el último año, lo que representa el 60 % del personal. Sin embargo, únicamente 6 funcionarios, equivalentes al 17 %, indicaron haber recibido orientación básica o informal sobre herramientas digitales avanzadas, mientras que no se evidenció capacitación institucional formal relacionada con inteligencia artificial aplicada al desempeño laboral.

Tabla 1

Condiciones actuales de capacitación y uso de inteligencia artificial en la Alcaldía de La Apartada

Aspecto revisado	Resultado identificado	Interpretación
Total, de funcionarios administrativos observados	35	Corresponde al personal administrativo tomado como referencia para el diagnóstico.
Funcionarios que recibieron capacitación durante el último año	21	El 60 % del personal ha participado en procesos de capacitación general.
Funcionarios sin capacitación reciente	14	El 40 % no registra participación reciente en actividades formativas.
Capacitaciones relacionadas con herramientas ofimáticas	18	Se evidenció formación básica en Word, Excel, correo electrónico y archivo digital.

Capacitaciones relacionadas con inteligencia artificial	0	No existe formación institucional formal sobre IA.
Funcionarios que han usado IA de manera informal	8	Algunos empleados han utilizado herramientas como ChatGPT, Gemini o asistentes digitales sin lineamientos institucionales.
Dependencias con mayor uso de herramientas digitales	Secretaría General, Archivo y Atención al Ciudadano	Estas áreas presentan mayor necesidad de manejo de información y documentos.
Existencia de lineamientos para uso responsable de IA	No	No se evidenció protocolo institucional sobre uso ético, protección de datos o validación de información generada por IA.

Fuente: Elaboración propia a partir de revisión documental y guía de observación institucional (2026).

Los resultados evidencian que, aunque existen avances básicos en materia de capacitación y uso de herramientas tecnológicas, la incorporación de la inteligencia artificial aún se encuentra en una etapa inicial dentro de la Alcaldía de La Apartada. El uso de estas herramientas no responde a una política institucional definida, sino a iniciativas individuales de algunos funcionarios que las utilizan de manera informal para apoyar la redacción de documentos, búsqueda de información, organización de ideas o elaboración de respuestas administrativas preliminares.

Asimismo, se identificó que las principales limitaciones están relacionadas con la falta de capacitación específica en inteligencia artificial, ausencia de lineamientos para su uso responsable, desconocimiento sobre sus aplicaciones en el sector público y temor de algunos funcionarios frente a la posibilidad de cometer errores en el manejo de información institucional. Esta situación limita el aprovechamiento de la IA como herramienta de apoyo para mejorar la eficiencia administrativa y fortalecer el desempeño laboral.

De igual manera, la observación permitió evidenciar que varias actividades administrativas continúan realizándose de manera manual o con apoyo básico de herramientas ofimáticas, especialmente en procesos de organización documental, elaboración de informes, respuesta a solicitudes ciudadanas y consolidación de información interna. Esto demuestra que existen oportunidades importantes para incorporar herramientas de inteligencia artificial en tareas repetitivas, análisis de información, generación de borradores, clasificación documental y apoyo a la toma de decisiones administrativas.

6.2 Resultado objetivo 2

En primer lugar, se determinó que uno de los principales retos consiste en el escaso nivel de conocimiento formal sobre la inteligencia artificial dentro de la entidad. Algunos funcionarios han utilizado herramientas como los asistentes virtuales, los generadores de texto o los buscadores inteligentes de modo no formal, pero no existe una orientación institucional clara acerca de su uso en los procedimientos administrativos. También se evidenció como reto la carencia de protocolos internos para el uso responsable de la IA. La entidad no cuenta con directrices que definan qué tipo de información puede ser tratada a través de herramientas digitales externas, cómo verificar los resultados generados por la IA, cuál es la responsabilidad del funcionario frente al uso de la IA y cuáles son los límites éticos y administrativos para el uso de la IA. Otro reto que se ha podido identificar es el que tiene que ver con las brechas en las competencias digitales. Si bien el personal tiene un dominio básico de herramientas ofimáticas, existen dificultades que tienen que ver con la gestión de archivos digitales, la consolidación de base de datos, la organización de la información y el manejo eficaz de las plataformas digitales.

En lo que respecta a la resistencia al cambio en este tipo de herramientas por parte de algunas personas, principalmente por miedo a cometer errores, escaso conocimiento para entender cómo funciona la inteligencia artificial o bien porque perciben que éstas pueden reemplazarlas, se logró establecer que la introducción de herramientas de IA debe entenderse como una herramienta de soporte para la mejora de determinadas tareas repetitivas, con el objetivo de crear un mejor orden en la organización del trabajo y fortalecer el nivel de respuesta de una administración pública.

Por otro lado, las ventajas se evidencian cuando intentamos destacar que la IA puede mejorar el desempeño de ciertas actividades que tienen que ver con la elaboración de informes, la redacción de propuestas de comunicados oficiales, la organización de una relación de ideas, el análisis de información, la organización de documentación, la atención inicial a las solicitudes ciudadanas, y el soporte en el proceso de toma de decisiones administrativas.

Al mismo tiempo, la utilización de diferentes tipos de herramientas de IA puede fortalecer los procesos de capacitación interna dado que permite el diseño de contenidos personalizados, generar guías de aprendizaje, crear cuestionarios, simular casos administrativos y soportar la actualización de las funciones en torno a los temas normativos, procedimentales y tecnológicos.

Tabla 2

Principales desafíos y oportunidades del uso de inteligencia artificial en el desempeño laboral

Categoría	Hallazgo identificado	Incidencia en el desempeño laboral
Desafío: bajo conocimiento sobre IA	No existe capacitación formal sobre inteligencia artificial aplicada a procesos administrativos.	Limita el uso adecuado de herramientas digitales y reduce las posibilidades de mejorar la eficiencia laboral.
Desafío: ausencia de lineamientos institucionales	No se evidenció protocolo para el uso responsable de IA.	Aumenta el riesgo de errores, uso inadecuado de información y falta de control sobre los productos generados.
Desafío: brechas en competencias digitales	Algunos funcionarios presentan dificultades en manejo documental digital y organización de información.	Dificulta la adopción de herramientas de IA y mantiene procesos lentos o manuales.
Desafío: resistencia al cambio	Algunos funcionarios muestran prevención frente al uso de nuevas tecnologías.	Puede retrasar la incorporación de soluciones digitales en las actividades administrativas.
Desafío: protección de datos	No existen criterios claros sobre qué información puede ser usada en herramientas de IA.	Puede comprometer la confidencialidad de información institucional o ciudadana.
Oportunidad: automatización de tareas repetitivas	La IA puede apoyar redacción, organización de información y generación de borradores.	Reduce tiempos de elaboración y permite concentrar esfuerzos en tareas de mayor análisis.
Oportunidad: fortalecimiento de la capacitación	La IA puede apoyar contenidos, guías, evaluaciones y simulaciones de aprendizaje.	Facilita procesos de formación continua y actualización del talento humano.
Oportunidad: mejora en atención ciudadana	Puede apoyar respuestas iniciales, clasificación de solicitudes y orientación básica.	Contribuye a mejorar oportunidad, claridad y calidad en la atención al usuario.
Oportunidad: análisis de información	Puede facilitar la interpretación de datos administrativos e informes internos.	Fortalece la toma de decisiones y el seguimiento al desempeño institucional.
Oportunidad: eficiencia administrativa	Puede reducir reprocesos y agilizar actividades documentales.	Mejora el cumplimiento de funciones y optimiza el uso del tiempo laboral.

Fuente: Elaboración propia a partir de revisión documental, guía de observación y matriz de categorización institucional (2026).

Los resultados permiten establecer que la incorporación de herramientas de inteligencia artificial en la Alcaldía de La Apartada presenta una doble condición: por un

lado, existen desafíos importantes asociados a la falta de formación, ausencia de lineamientos, brechas digitales, resistencia al cambio y protección de datos; por otro lado, se identifican oportunidades significativas para mejorar el desempeño laboral, optimizar procesos administrativos y fortalecer la capacitación del talento humano.

De acuerdo con el análisis realizado, las oportunidades más relevantes se concentran en cuatro campos principales: apoyo a la gestión documental, mejoramiento de la atención ciudadana, fortalecimiento de la capacitación interna y optimización del tiempo laboral. En estos aspectos, la IA podría ser utilizada como herramienta complementaria para reducir reprocesos, organizar información, elaborar documentos preliminares y apoyar la toma de decisiones.

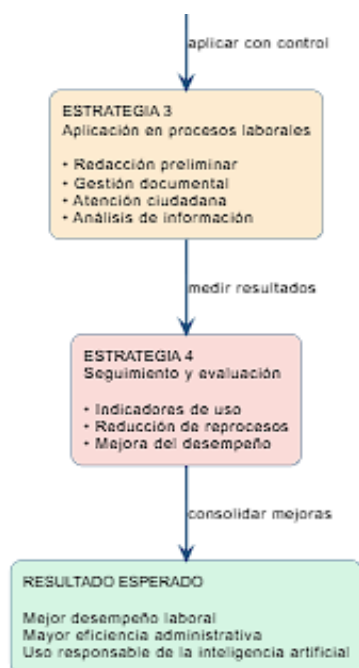
6.3 Resultado objetivo 3

A partir de los desafíos y oportunidades identificados en los objetivos anteriores, se diseñaron estrategias orientadas al aprovechamiento responsable de la inteligencia artificial dentro de la Alcaldía de La Apartada. Estas estrategias buscan fortalecer las competencias digitales de los funcionarios, establecer criterios institucionales para el uso adecuado de herramientas de IA y mejorar el desempeño laboral mediante la optimización de actividades administrativas, documentales y de atención al ciudadano.

Figura 1

Estrategias para el aprovechamiento responsable de la inteligencia artificial en la Alcaldía de La Apartada





Fuente: Elaboración propia (2026).

La figura antes mencionada es una vía de incorporación responsable de la inteligencia artificial en la Alcaldía de La Apartada. En primera instancia se parte de un diagnóstico inicial y a partir de allí se reconocen debilidades en la capacitación, las competencias digitales y los lineamientos acerca de la IA. Después de este diagnóstico se plantea el empezar por procesos de formación básica para los funcionarios y funcionarias sobre ¿qué es la inteligencia artificial?, ¿cuáles son sus uso administrativos?, ¿cuáles son sus límites?, ¿cuáles son sus riesgos frente a su aplicación?

Después de esto se elabora una propuesta de lineamientos institucionales sobre el uso responsable de estas herramientas en relación con la protección de datos, la confidencialidad de la información, la revisión por parte de una o un humano de los productos obtenidos y la responsabilidad de la funcionaria o el funcionario sobre los productos obtenidos con el apoyo de la tecnología.

De la misma manera se plantea que la propuesta contemple la aplicación de herramientas de inteligencia artificial de forma progresiva en los procesos laborales, del tipo de la redacción inicial de documentos, organización de la información, apoyo en informes administrativos, clasificación documental, guía inicial en atención al público. Estas actividades permitirían reducir tiempos de respuesta, disminuir reprocesos y fortalecer la eficiencia en las dependencias con mayor carga operativa.

Tabla 3

Indicadores propuestos para el seguimiento de las estrategias de incorporación de la inteligencia artificial

Estrategia	Indicador	Fórmula o criterio	Meta propuesta
Capacitación en IA	Funcionarios capacitados en IA	$(\text{funcionarios capacitados} / \text{Total funcionarios}) \times 100$	Capacitar al 90 % del personal administrativo durante el primer año.
Lineamientos institucionales	Implementación del protocolo de uso responsable	Elaboración, aprobación y socialización del protocolo institucional	Contar con un protocolo institucional aprobado y socializado al 100 % de las dependencias.
Aplicación de IA en procesos administrativos	Procesos administrativos apoyados con IA	Número de procesos que incorporan herramientas de IA	Implementar IA en al menos cinco procesos administrativos prioritarios.
Optimización documental	Reducción del tiempo de elaboración documental	Comparación del tiempo promedio antes y después de implementar IA	Reducir en un 30 % el tiempo de elaboración de documentos administrativos.
Fortalecimiento del desempeño laboral	Mejoramiento del desempeño laboral	Evaluación del desempeño antes y después de la implementación	Incrementar en un 20 % los indicadores internos de eficiencia laboral durante el primer año.

Fuente. Elaboración propia (2026).

Con el propósito de dotar de mayor operatividad a la propuesta, se plantearon indicadores que permitirán evaluar el nivel de implementación y el impacto de las estrategias diseñadas. Estos indicadores constituyen herramientas de seguimiento orientadas a medir aspectos como el fortalecimiento de las competencias en inteligencia artificial, la incorporación progresiva de estas tecnologías en los procesos administrativos y los efectos sobre la eficiencia y el desempeño laboral. Si bien la presente investigación tuvo un alcance descriptivo y propositivo, por lo que las estrategias no fueron implementadas durante su desarrollo, los indicadores formulados proporcionan una base objetiva para futuras evaluaciones institucionales y facilitan la medición de resultados derivados de una eventual implementación.

Tabla 4

Cronograma tentativo para la implementación de las estrategias de inteligencia artificial en la Alcaldía de La Apartada

Estrategia	Responsable institucional	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Producto esperado
Diagnóstico detallado de competencias digitales	Secretaría General - Talento Humano					Diagnóstico institucional actualizado
Capacitación básica en inteligencia artificial	Talento Humano					Funcionarios capacitados
Elaboración del protocolo institucional para uso responsable de IA	Secretaría General - Oficina Jurídica					Protocolo institucional aprobado
Implementación piloto de herramientas de IA	Líderes de dependencia - Sistemas					Procesos administrativos apoyados con IA
Seguimiento y evaluación mediante indicadores	Talento Humano - Control Interno					Informe de resultados e indicadores

Fuente. Elaboración propia (2026).

Con el fin de facilitar la ejecución de las estrategias propuestas, se elaboró un cronograma tentativo que organiza las principales actividades en un horizonte de cuatro meses e identifica las dependencias responsables de su desarrollo. La secuencia inicia con el diagnóstico de competencias digitales, continúa con la capacitación de los funcionarios, la formulación de lineamientos institucionales y la implementación piloto de herramientas de inteligencia artificial, para finalizar con el seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos

7. Conclusiones.

En una primera instancia, se llegó a determinar las particularidades actuales de la capacitación y de la consulta herramientas de inteligencia artificial por los funcionarios públicos de la Alcaldía de La Apartada. Los resultados permitieron verificar que de los 35 trabajadores administrativos involucrados, era el 60 % quienes tuvieron acceso a procesos de capacitación en el último año, pero estas formaciones fueron principalmente sobre temáticas más tradicionales relacionadas con la atención al ciudadano, gestión documental y herramientas ofimáticas, poco relacionadas con la inteligencia artificial siempre que únicamente el 17 % de los funcionarios habían podido haber realizado, en algún momento, acercamientos de carácter meramente básico a herramientas de inteligencia artificial y que en la entidad la oferta no se realizan ciclos de capacitación formales. Posteriormente, se establecieron cuáles eran los principales problemas y oportunidades que podría haber en el uso de herramientas de inteligencia artificial en los procesos de desempeño laboral de los funcionarios públicos. Así, fijamos problemas relacionados con la falta de orientaciones institucionales para el uso de las tecnologías, brechas en las competencias digitales, desconocimiento de sus aplicaciones en la administración, resistencia al cambio tecnológico y riesgo por el uso de información institucional. En cambio, también encontramos importantes oportunidades para la optimización de actividades como la gestión documental, elaboración de informes, análisis de información y atención al ciudadano. De este modo, se pudo determinar que la inteligencia artificial era una alternativa con posibilidades para potenciar la eficacia administrativa, siempre y cuando se acompañara de procesos de capacitación, control y supervisión institucional.

Finalmente, se diseñaron estrategias orientadas al aprovechamiento responsable de la inteligencia artificial para mejorar el desempeño laboral dentro de la Alcaldía de La Apartada. La propuesta articuló acciones relacionadas con la capacitación en inteligencia artificial, la formulación de lineamientos institucionales, la incorporación gradual de herramientas tecnológicas en los procesos administrativos y la definición de indicadores para su seguimiento. En consecuencia, se concluyó que la adopción responsable de la inteligencia artificial no dependía únicamente de la disponibilidad tecnológica, sino también del fortalecimiento de las competencias de los funcionarios y de la existencia de políticas institucionales que orientaran su utilización. En este sentido, las estrategias formuladas constituyeron una propuesta de intervención que, de ser implementada por la entidad, podría contribuir al fortalecimiento del desempeño laboral, a la reducción de

reprocesos administrativos, al mejoramiento de la eficiencia institucional y a la consolidación de una cultura de innovación acorde con los desafíos de la transformación digital en el sector público.

8. Referencias

- Ávila, E. M. B., Álvarez, J. C. E., & Zurita, I. N. (2020). Gestión por competencias: Herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista arbitrada interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 287-312.
- Carreño, B. C. D. (2023). Gestión documental y transformación digital: Retos y oportunidades en el sector administrativo público. *Revista Internacional de Investigación y Desarrollo Global*, 2(4), 1-14.
- Curra, A. (2022). *Correcto uso y capacitación sobre el manejo del equipo de protección personal dentro de quirófano*. <https://repositorio.uai.edu.ar/handle/123456789/1236>
- Girón Garzón, P. C. (2025). *e-Administración e Inteligencia Artificial en Colombia: Análisis normativo colombiano y de principales referentes internacionales entre 2020 y 2025, sobre el uso de la Inteligencia Artificial en la función administrativa*. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/entities/publication/62d144db-55f9-4bd4-8e48-cbfa702da95>
- Hernández, J. M. S., & Ávila, J. L. S. (2024). El uso de la inteligencia artificial en la gestión empresarial para la toma de decisiones en la planeación de desplazamiento del material de lento movimiento: The use of artificial intelligence in business management for decision-making in the planning of the movement of slow-moving material. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(4), 3338-3350.
- Merino Páez, E. P., & Villalta Hidalgo, S. C. (2024). *Uso de herramientas de inteligencia artificial en el marketing digital para potenciar emprendimientos turísticos en Tungurahua*.
- Niño, C. C., & Rivera, S. Z. (2024). Uso de inteligencia artificial en los sistemas de información documental. Una revisión sistemática de literatura 2013-2023. *Ágora de Heterodoxias*, 10(2), 23-46.

Pionce, M. S. P., & Zambrano, N. S. M. (2025). La gestión del talento humano y su aporte en el desempeño laboral. *Ciencia y Desarrollo*, 28(1), 245-256.