

## Revisión sistemática sobre inteligencia artificial generativa en creación de contenidos mediáticos para gestión pública y satisfacción de usuarios

*Systematic review on generative artificial intelligence in media content creation for public management and user satisfaction*

**Manuel Fernando Ushiñahua Serrano**

<https://orcid.org/0009-0000-5507-0856>

[mushinahua@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mushinahua@ucvvirtual.edu.pe)

**Universidad Cesar Vallejo**

**Lima – Perú**

**Robert Julio Contreras Rivera**

<https://orcid.org/0000-0003-3188-3662>

[rjcontrerasr@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rjcontrerasr@ucvvirtual.edu.pe)

**Universidad Cesar Vallejo**

**Lima – Perú**

### RESUMEN

La inteligencia artificial generativa ya se está convirtiendo en un importante instrumento para la gestión pública con el fin de apoyar una producción rápida y precisa de contenido mediático. Por ello, el objetivo de este estudio fue analizar críticamente el uso de la inteligencia artificial generativa (IAG) en la creación de contenidos mediáticos para la gestión pública, evaluando su impacto en las políticas públicas y la satisfacción del usuario. Se aplicó una revisión sistemática bajo el método PRISMA, utilizando bases de datos de alto impacto como Scopus y Google Scholar, y considerando artículos publicados entre 2019 y 2024 en español e inglés. Tras el proceso de selección, se incluyeron un total de 15 artículos relevantes para el análisis. Los resultados muestran que la IAG facilita una producción de contenidos más rápida y precisa, permitiendo la personalización de mensajes y su adaptación a distintos formatos. Sin embargo, se identificaron desafíos éticos relacionados con la regulación, el presupuesto y la sensibilidad cultural. Se concluye que la inteligencia artificial generativa contribuye positivamente a la eficiencia y modernización de la comunicación institucional, aunque su implementación exige abordar retos normativos y éticos para maximizar sus beneficios en la gestión pública y asegurar la satisfacción de los usuarios.

**Palabras Clave:** IA generativa, gestión pública, contenidos mediáticos.

## ABSTRACT

Generative artificial intelligence is already becoming an important tool for public management to support fast and accurate production of media content. Therefore, the aim of this study was to critically analyze the use of generative artificial intelligence (GAI) in the creation of media content for public management, assessing its impact on public policy and user satisfaction. A systematic review was applied under the PRISMA method, using high-impact databases such as Scopus and Google Scholar, and considering articles published between 2019 and 2024 in Spanish and English. After the selection process, a total of 15 articles relevant to the analysis were included. The results show that IAG facilitates faster and more accurate content production, allowing the customization of messages and their adaptation to different formats. However, ethical challenges related to regulation, budget and cultural sensitivity were identified. It is concluded that generative artificial intelligence contributes positively to the efficiency and modernization of institutional communication, although its implementation requires addressing regulatory and ethical challenges to maximize its benefits in public management and ensure user satisfaction.

**Keywords:** Generative AI, public management, media content.

## INTRODUCCIÓN

La inteligencia artificial generativa (GenAI) ha emergido como una fuerza transformadora en múltiples dominios, redefiniendo paradigmas en la creación de contenido, la interacción humano-máquina y la toma de decisiones institucionales. En el ámbito del marketing, su aplicación plantea cuestiones fundamentales sobre la percepción de autenticidad de las marcas, donde la capacidad de la GenAI para generar contenido persuasivo puede alterar la confianza del consumidor y la identidad corporativa (Brüns & Meißner, 2024). Simultáneamente, la integración de asistentes conversacionales en entornos de desarrollo integrado (IDE) está revolucionando la productividad técnica, aunque su adopción requiere evaluar implicaciones en flujos de trabajo y calidad de código (Contreras et al., 2024).

Un análisis sistemático de 159 publicaciones revela que el impacto de la GenAI trasciende sectores, optimizando procesos operativos, pero enfrentando desafíos críticos en escalabilidad y ética (Naqbi et al., 2024). Esta dualidad se manifiesta en educación, donde herramientas como ChatGPT democratizan el aprendizaje y la escritura, aunque generan interrogantes sobre originalidad y desarrollo cognitivo (Dergaa et al., 2023). En el sector público, las dudas se intensifican: la confiabilidad de las decisiones automatizadas, la transparencia algorítmica y la dinámica humano-máquina exigen marcos de gobernanza robustos (Canteens, 2024). La propia naturaleza de la IA –entendida como entidades automatizadas que emulan destreza cognitiva– amplía su influencia en esferas críticas como la gobernanza, donde sus decisiones pueden afectar a millones de ciudadanos y reconfigurar estados modernos (Hosseini et al., 2024; Wang et al., 2024).

Ante este panorama, la legitimidad digital emerge como un pilar esencial. Soluciones como la infraestructura de clave pública (PKI) y el control de acceso basado en roles (RBAC) ofrecen mecanismos adaptables para garantizar seguridad y transparencia (Faber et al., 2023). No obstante, la creciente demanda de servicios públicos en entornos digitalizados subraya la urgencia de innovación

tecnológica que equilibre eficiencia con equidad (Medeiros et al., 2019). Pese a su potencial, la cognición sintética enfrenta obstáculos en aplicaciones de dominio público, donde la usabilidad restringida y las brechas de implementación persisten (Syed et al., 2020).

El presente análisis examina el impacto de la transformación digital en las operaciones gubernamentales, proceso acelerado por la Cuarta Revolución Industrial y profundizado por las implicaciones de la pandemia de COVID-19 en las prácticas administrativas públicas (Timashev, 2019). En este contexto, destaca el estudio de Rosário (2024), quien evidencia cómo la implementación de métodos de revisión especializados puede modificar la eficacia institucional en diversos campos, permitiendo identificar tendencias actuales y áreas prioritarias para futuras intervenciones.

Por otro lado, investigaciones recientes han puesto el foco en el papel de la inteligencia artificial generativa (IAG) y su influencia tanto en la eficacia de los sistemas educativos como en el desempeño laboral de los empleados (Tsankova & Alexieva, 2020). Asimismo, se analiza la capacidad de herramientas como ChatGPT para facilitar la comprensión y claridad de textos en español (Rindzevičiūtė, 2022), lo que ilustra la creciente integración de la inteligencia artificial en el ámbito comunicativo.

La cibernética social, entendida como la fusión de la tecnología con la esfera social, adquiere una relevancia significativa en la interacción digital y en la influencia de los sistemas de control sobre el progreso comunitario (Ross, 2020). En paralelo, el trabajo de Inga-Avila et al. (2024) explora los límites y posibilidades de la robótica, abordando tanto la evolución y los desafíos técnicos actuales como las implicaciones éticas derivadas del desarrollo de la inteligencia artificial, todo ello desde una perspectiva filosófica.

Por otra parte, la disponibilidad de grandes volúmenes de datos y la utilización de repositorios contemporáneos como sistemas de soporte a la decisión permiten mejorar la precisión y optimización de los procesos de análisis (González-Arteaga et al., 2020). En materia de seguridad urbana, la mejora de los sistemas de vigilancia mediante cámaras automáticas contribuye a la protección de edificios estratégicos (Ilham & Paundu, 2023). Finalmente, la financiación de la investigación y el desarrollo (I+D) se erige como un motor clave de la competitividad global, como lo demuestra el análisis de empresas como Amazon y Tesla, en el cual se evidencia la valoración de la innovación como factor diferenciador (Kurata et al., 2019).

La cibernética, como disciplina integradora, ofrece herramientas conceptuales y metodológicas para comprender y gestionar sistemas complejos. En este trabajo, se examinan los avances más recientes en el desarrollo y aplicación de sistemas cibernéticos, destacando su relevancia en la resolución de problemas contemporáneos (Reina-Rozo, 2023). Un ejemplo notable es el satélite GaoFen-1, desarrollado por China, que combina imágenes de alta resolución con una cobertura espacial amplia, lo que permite observaciones detalladas de la superficie terrestre. En este informe, se analiza además el diseño de la Plataforma GIPSP, que representa un avance significativo en la integración de tecnologías satelitales para la gestión de información geoespacial (Kravchuk & Uryvsky, 2023).

Por otro lado, se detalla una nueva funcionalidad de WRESTORE, la cual facilita la colaboración en el diseño de cuencas hidrográficas mediante el uso de modelos de usuario y técnicas avanzadas de

inteligencia artificial, optimizando así la planificación y gestión de recursos hídricos (Kuzlu et al., 2023). Asimismo, se propone un sistema innovador que garantiza la seguridad en la transmisión de datos, utilizando infraestructura de clave pública (PKI), protocolos SSL y un método de control de acceso actualizado, lo que contribuye a una navegación en línea más segura (Sasikumar et al., 2022).

En el ámbito de la gestión pública, BRAP, con sus 133 funcionalidades, se consolida como una herramienta integral para fortalecer las medidas antidopaje en Brasil, permitiendo abordar problemas derivados de procesos lentos o ineficientes. Por su parte, en el campo médico, se presenta un método diseñado para mejorar la extracción de casos relevantes en sistemas basados en casos, utilizando mediciones de comparación que facilitan la identificación y análisis de información crítica (García-González et al., 2023).

Estratégicamente, el uso de inteligencia artificial generativa influye en la planificación institucional, permitiendo a los líderes acceder a asesoramiento especializado y facilitando el archivo y la difusión de datos relevantes. La inteligencia artificial también beneficia a los trabajadores públicos al automatizar tareas, optimizar recursos, mejorar la gestión organizacional y modernizar los procesos gubernamentales. Estas innovaciones no solo impulsan la eficiencia administrativa, sino que también fomentan nuevas ideas de aprendizaje y aceleran el desarrollo científico, mejorando así el funcionamiento de instituciones educativas y gubernamentales (Wanliang, 2023).

En el ámbito del control económico empresarial, los sistemas fundamentados en la teoría de la información posibilitan la adquisición de nuevos conocimientos y facilitan la comprensión de la evolución de los acontecimientos del mercado (Liu et al., 2021). No obstante, surge un desafío relevante: la dependencia excesiva de la información recopilada puede condicionar la viabilidad financiera de los procesos empresariales, como advierte Franganillo (2023). Esta situación se torna aún más compleja ante el incremento de contenido multimedia digital en redes sociales, que ha originado una proliferación de información falsa y, en consecuencia, la necesidad de implementar métodos avanzados para su detección (Fabrik et al., 2024).

El objetivo de este estudio radica en analizar el uso intensivo de la inteligencia artificial generativa en la creación de contenidos para la gestión pública, considerando su papel fundamental en la modernización de la comunicación institucional. La implementación de estas tecnologías permite optimizar recursos, asegurar la precisión en la transmisión de información, fortalecer la relación con la ciudadanía y situar a las entidades públicas a la vanguardia tecnológica dentro del contexto de la transformación digital. Así, el propósito central del trabajo es investigar cómo las tecnologías de inteligencia artificial generativa impactan la producción de materiales informativos en la comunicación pública, con especial énfasis en la eficiencia y la precisión.

La relevancia de esta investigación reside en su capacidad para aportar información valiosa a diseñadores de políticas públicas y expertos en tecnología, permitiéndoles comprender de qué modo la tecnología puede mejorar la comunicación institucional. Comprender el impacto de la inteligencia artificial generativa en la creación de contenidos mediáticos para la gestión pública resulta clave para optimizar las estrategias de comunicación, incrementar la eficiencia en la transmisión de información y

mejorar la precisión de los mensajes, lo que puede transformar la manera en que las entidades públicas interactúan con la ciudadanía y gestionan sus recursos comunicativos.

En este contexto, la pregunta principal que guía la reflexión es: ¿cómo afecta la inteligencia artificial generativa la creación de contenidos para la gestión pública, y cuál es su incidencia en las políticas públicas y la satisfacción de los usuarios? Por ello, el objetivo crítico del estudio consiste en analizar el uso de la inteligencia artificial generativa en la producción de contenidos mediáticos para la gestión pública, a través de una revisión sistemática centrada en políticas públicas y satisfacción del usuario. Esta revisión busca examinar con rigor la literatura existente, identificar los principales problemas y determinar si la inteligencia artificial generativa ofrece oportunidades reales y efectivas para la creación de contenidos institucionales entre los actores públicos.

## **METODOLOGÍA**

Con lo que respecta a este punto, en lo que concierne al método, se siguió el método PRISMA, que es el que resume una declaración y propuesta sobre la publicación de las revisiones sistemáticas y metaanálisis. El principal objetivo de un protocolo de una revisión es el de servir como guía para el estudio al dar con una línea estructural para esta.

Son cuatro las etapas principales que componen el protocolo.

Todas estas etapas se describen en un PRISMA Flujograma, Dichas etapas incluyen la identificación, selección, elegibilidad, e inclusión. En la etapa de identificación, se recopilan y se buscan fuentes bibliográficas. Luego se seleccionan y se filtran basados en un conjunto de criterios de inclusión y exclusión prefijados. En la etapa de elegibilidad, los investigadores responden a sus preguntas, luego seleccionan los estudios restantes y evalúan si el contenido y la metodología son adecuados. Finalmente, se seleccionaron los estudios apropiados para la revisión final mediante esta implementación meticulosa y sistemática, además de garantizar que otros puedan llegar a conclusiones precisas del tema.

Para garantizar la pertinencia y rigurosidad del proceso de selección y análisis de documentos científicos, se aplicaron los siguientes criterios de inclusión exclusivamente durante las etapas de búsqueda y revisión bibliográfica.:

1. Documentos científicos pertinentes al tema de investigación: “Uso de la Inteligencia Artificial Generativa en la Creación de Contenidos Mediáticos para la Gestión Pública”.
2. Documentos publicados en español e inglés.
3. Documentos relacionados con el contexto de la IA Generativa
4. Documentos disponibles en la base de datos Scopus.
5. Artículos publicados entre 2019 y 2024.

Con el propósito de identificar artículos científicos pertinentes para el desarrollo de la investigación, se diseñó una estrategia de búsqueda centrada en las bases de datos Scopus y Google

Scholar. Con el objetivo de maximizar la recuperación de información relevante, se emplearon descriptores específicos relacionados con inteligencia artificial generativa, contenidos mediáticos y gestión pública. Además, la combinación de estos términos mediante el uso de operadores booleanos permitió refinar los resultados obtenidos y garantizar una selección más precisa de los estudios disponibles. Por lo tanto, a través de este enfoque, la recuperación de los datos necesarios se ha optimizado, proporcionando un análisis completo y sólido del tema en cuestión.

En la etapa de búsqueda dentro de la base de datos Scopus, fue posible identificar y acceder a diversas fuentes primarias de información relevantes para el desarrollo del estudio. Este proceso permitió contar con documentos originales y actualizados, fundamentales para sustentar el análisis posterior. También buscaba en los registros suplementarios según otras fuentes para hacer la búsqueda más completa y satisfacer todos los criterios necesarios para el análisis. La combinación de los descriptores y las palabras clave fue el método de búsqueda utilizado, junto con los operadores booleanos tales como AND, OR y NOT.

Los descriptores y palabras clave que se utilizaron abarcan las categorías de inteligencia artificial generativa, gestión pública, y contenidos mediáticos. El rumbo de búsqueda en español fue: (((("inteligencia artificial "), AND("generativa"), AND ("gestión pública"))). El rumbo de búsqueda en inglés fue (((("artificial intelligence "), AND ("generative"), AND ("public management")), y usamos (((("artificial intelligence"), AND ("cybernetics"), AND ("management")), AND ("public")) y (((("artificial intelligence"), AND ("cybernetics"), AND ("management")), OR(("public"))

De manera paralela, la revisión de la literatura científica se realizó acompañada de un registro meticuloso de los datos iniciales y las fuentes seleccionadas, utilizando un formulario exhaustivo diseñado para la recolección de información. En dicho instrumento se consignaron, con especial cuidado, elementos relevantes como el año y el país de publicación, la referencia bibliográfica completa, el nombre de la revista, los objetivos principales del estudio y la metodología empleada en cada investigación. Este procedimiento permitió organizar y analizar de manera sistemática la información recopilada, facilitando la comparación y síntesis de los hallazgos clave.

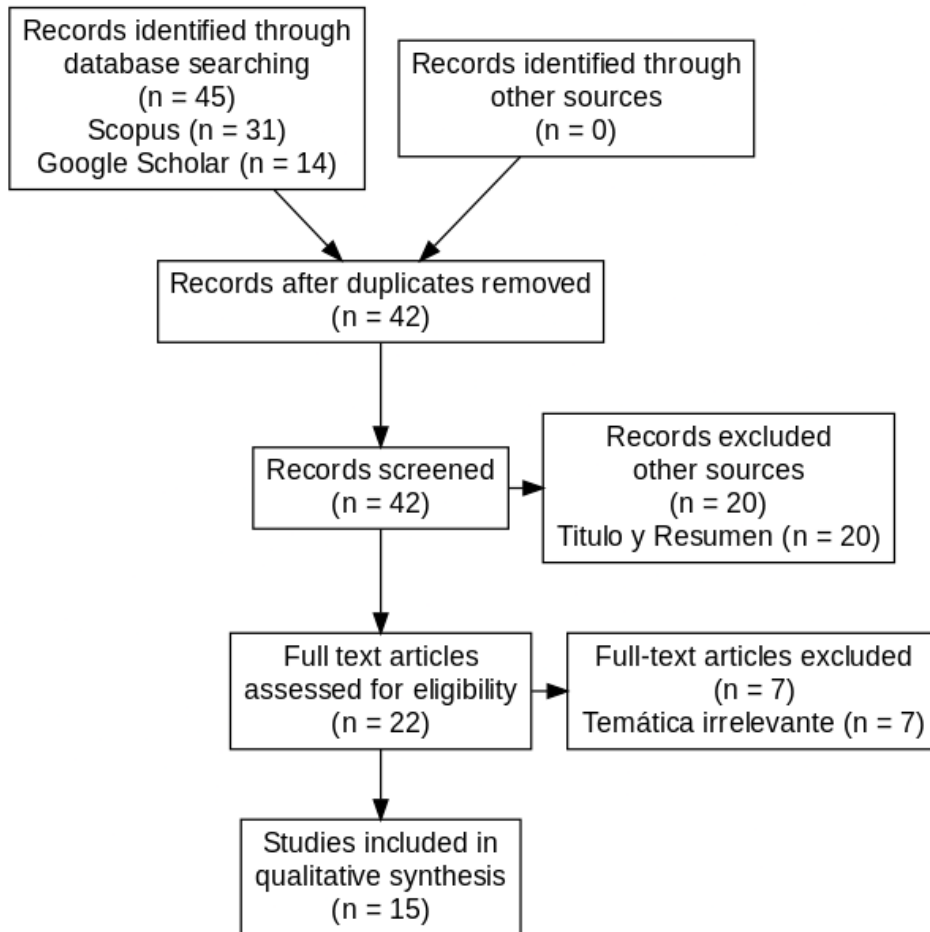
Este procedimiento, desarrollado bajo un enfoque sistemático y metódico, garantizó que toda la información relevante para la revisión de las fuentes seleccionadas fuera registrada de manera precisa y exhaustiva. Esto facilitó el posterior análisis y evaluación de los documentos consultados. Gracias a la rigurosidad de este proceso, la investigación logró consolidar una revisión sólida de la literatura relacionada con el contexto del estudio, sirviendo además como base firme para la recuperación y síntesis de la información, lo que permitió alcanzar una perspectiva más precisa y fundamentada de la temática abordada.

Luego, se llevó a cabo una evaluación en la que artículos científicos fueron revisados con base en estándares preestablecidos para ambas, calificación y descalificación. Igualmente, en la etapa de calificación, se verificó el contenido completo de la totalidad de los artículos para asegurarse que cumplieran con los requisitos iniciales para tratar con el objetivo de estudio. Durante el proceso de

selección, se escogieron los de vital importancia para la revisión estructurada de la literatura, como se muestra en la Figura 1.

**Figura 1.**

*Flujograma PRISMA*



## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, en la Tabla 1 se presentan los artículos seleccionados que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos para esta revisión sistemática. Estos estudios, identificados a través de una búsqueda exhaustiva en bases de datos de alto impacto como Scopus y Google Scholar, abordan diversas perspectivas sobre el uso de la inteligencia artificial generativa en la creación de contenidos mediáticos para la gestión pública. La tabla resume información clave de cada publicación, incluyendo autores, año, país, objetivos principales, metodología y hallazgos relevantes, lo que permite visualizar de manera estructurada la evidencia existente y facilita el análisis comparativo de los enfoques y resultados reportados en la literatura reciente.

**Tabla 1.***Selección de estudios analizados en la revisión sistemática*

Nº	Autor, año y país	Enfoque	Diseño	Resultados
1	Stuhldreier (2024) Suiza	mixto	cuasi-experimental	Las distintas empresas intentan conectar con sus clientes a través de las distintas redes sociales, pero ven limitada su capacidad de respuesta. Una de las nuevas estrategias que están surgiendo pasa por contestar algún que otro comentario al azar. Sin embargo, el problema es que todavía hay opiniones enfrentadas respecto a la eficacia que puede entonar esta práctica.
2	Franganillo (2023) Australia	cuantitativo	cuasi-experimental	Este estudio analiza cómo el aislamiento social influye en la toma de riesgos en situaciones de alta incertidumbre, donde hay posibilidades de ganancias y pérdidas significativas.
3	Lee & Kim (2024) Reino Unido	cuantitativo	cuasi-experimental	La industria de la moda puede aprovechar la IA generativa, ya que el diseño asistido por IA tiene el potencial de ser más eficiente y rentable.
4	Sančanin & Penjišević (2022) Serbia	cuantitativo	cuasi-experimental	La inteligencia artificial (IA) actúa como un poderoso catalizador que ayuda a las organizaciones de medios a optimizar y mejorar sus operaciones.
5	Carranza et al. (2023) Paraguay	mixto	cuasi-experimental	La inteligencia artificial se está convirtiendo en una herramienta esencial en la administración pública debido a su gran utilidad en el ámbito administrativo.
6	López et al. (2023)	cuantitativo	cuasi-experimental	La migración de audiencias es un fenómeno que ha sido el objetivo de análisis por parte de numerosos especialistas en comunicación.

	Ecuador			
7	Criado (2021) España	cualitativo	cuasi- experimental	Los algoritmos y IA están siendo adoptados en diversos contextos dentro del sector público.
8	Guillon et al. (2022) Mongolia	mixto	no indica	Mongolia se enfrenta a importantes desafíos en el sector salud y en la economía en general, lo que tiene repercusiones significativas para la financiación de la salud y la consecución de la cobertura sanitaria universal.
9	Chang (2022) Taiwán	cualitativo	cuasi- experimental	La transferencia internacional de tecnología juega un papel crucial en los ingresos nacionales en el sector económico de un país.
10	Dwivedi et al. (2019) Reino Unido	cuantitativo	no indica	Desde la revolución industrial, un avance notable en la innovación técnica ha cambiado muchas tareas y procesos manuales que habían existido durante décadas, donde los humanos habían llegado a los límites de su capacidad física.
11	Ouchchy et al. (2020) Estados Unidos	cuantitativo	cuasi- experimental	Conforme las tecnologías de inteligencia artificial (IA) están cada vez más insertadas en nuestros hábitos diarios, han ido aumentando a la par la atención de los medios acerca de las cuestiones éticas inherentes a las mencionadas tecnologías.
12	Esmacilzadeh (2021) Estados Unidos	cuantitativo	cuasi- experimental	Se espera que la inteligencia artificial (IA) tenga un papel crucial en los servicios de atención médica en un futuro cercano, integrándose en diferentes áreas de la atención clínica.

13	Kaplan & Haenlein (2018) Alemania	cualitativo	cuasi-experimental	La inteligencia artificial puede definirse desde el punto de vista conceptual a partir de la capacidad adquirida en un sistema para saber de los datos externos que recibe, aprender de ellos y lograr tales enseñanzas en aras de objetivos y tareas específicas, flexibles.
14	Robinson (2020) Estados Unidos	cualitativo	cuasi-experimental	El modo de desarrollar los encuentros para la atención al cliente en general se está modificando de forma sustancial gracias a la inteligencia artificial y de factores tales como el trabajador, el cliente o la IA en sí misma el cual la IA tiene un rol actualmente y cada vez más relevante e interesante en la sociedad.
15	Chi et al. (2020) Estados Unidos	cuantitativo	cuasi-experimental	Este estudio lleva a cabo una revisión sistemática sobre la IAI y sus aplicaciones en el sector de servicios y la industria hotelera.

La tabla 2 presenta una comparación entre los métodos tradicionales y capacidades generadas por la inteligencia artificial generativa en la gestión pública a través de IAG. Se pretende sobre la tabla analizar cómo la IAG está transformando la producción de contenido periodístico, eficiencia en los recursos existentes y al mismo tiempo, aumentar la efectividad en la dirección institucional.

**Tabla 2.**

*Comparación entre Métodos Tradicionales e Inteligencia Artificial Generativa*

Aspecto	Métodos Tradicionales	Métodos con IAG
Velocidad de producción	Lenta: Dias o semanas	Rapida: minutos o pocas horas
Costo	Alto: Requiere equipo humano especializado	Moderado: automatización reduce costos
Adaptabilidad	Limitado a los ajustes manuales	Alta: personalización automática
Alcance	Restringido a canales convencionales	Amplio:multiformato

La tabla indica que los métodos tradicionales, aunque confiables, quedan cortos en tiempo, costo y escalabilidad. En cambio, la IA puede permitir a las instituciones públicas escalar su alcance comunicativo y ser rápidas en la atención de las necesidades de la ciudadanía con contenido de alta calidad, ajustado a diferentes contextos.

La introducción de la IAG para la administración pública no solo permite una mayor eficacia, sino que también incrementa la accesibilidad de los mensajes que emiten éstas. Por ejemplo, la generación de boletines informativos en un gran número de lenguas o de vídeos explicativos enfocados a cada tipo de público en cuestión de minutos.

No obstante, esta mejora supone también muchos retos importantes a considerar:

1. Autenticidad: los mensajes generados de forma automática pueden llegar a parecer muy artificiales (sobre todo para los ciudadanos más desconfiados) en la medida que no tienen ese toque humano del que la ciudadanía suele confiar para dar credibilidad a la información y a las actuaciones públicas.
2. Desigualdad de la infraestructura: las instituciones que no tienen los recursos tecnológicos también pueden ver cómo se retrasa la implantación de estas herramientas.
3. Ética: el hecho de automatizar la creación del contenido debe hacerse con transparencia para evitar sesgos en la información generada.

El uso de los IAG en la gestión pública proporciona una oportunidad extraordinaria para modernizar las estrategias de comunicación y potenciar la relación entre instrumentos y ciudadanía. Ahora bien, toda innovación tiene que venir emparejada de un compromiso ético que asegure la confianza y la fiabilidad en todos los procesos.

Las instituciones son responsables de utilizar herramientas de este tipo no solo para ser más eficientes, sino también para construir un entorno donde la tecnología complemente y enriquezca el lado humano, que está presente en la interacción pública.

Asimismo, diversos autores discutieron sobre el impacto del uso de la inteligencia artificial generativa en la efectividad y la percepción de los ciudadanos sobre los contenidos mediáticos empleados en la gestión pública. Franganillo (2023) advierte que el avance de esta tecnología conlleva importantes riesgos éticos y sociales, ya que, a medida que se desarrolla, incrementan las posibilidades de engaño y otros peligros asociados. Los contenidos generados artificialmente pueden resultar tan verosímiles que, en ausencia de códigos de conducta claros, confunden a la sociedad y dificultan la distinción entre lo real y lo artificial.

Por su parte, Pedraza (2023) destaca que, aunque la inteligencia artificial aporta beneficios significativos en el ámbito de la comunicación visual, sus aplicaciones generan preocupaciones notables. Entre ellas se encuentran la falta de originalidad en el diseño y el riesgo de homogeneización, ya que los algoritmos pueden basarse en patrones predecibles que limitan la diversidad creativa. Además, una

dependencia excesiva de la inteligencia artificial podría desalentar el desarrollo de habilidades y capacidades humanas en el diseño y la comunicación visual.

En contraste, Fabrik et al. (2024) sostienen que, cuando se utiliza de manera ética y responsable, la inteligencia artificial ofrece beneficios sustanciales en el ámbito político. Entre ellos se destaca la mejora de la eficiencia en la prestación de servicios públicos y la facilitación de procesos de toma de decisiones informados, contribuciones que pueden fortalecer el funcionamiento de las instituciones democráticas.

De manera similar, Fui-Hoon Nah et al., (2023) dice que para que la IA generativa tenga éxito, debe estar centrada en el ser humano al tener en cuenta la empatía y las necesidades humanas, la transparencia y la explicabilidad, la ética y la gobernanza, y la transformación a través de la alfabetización en IA y la argumentación inteligente. Carranza et al., (2023) en su investigación encontró que los países que hacen uso de la inteligencia artificial han mejorado y agilizado los procesos de la administración pública, sobre todo para poder realizar tareas que son repetitivas.

Los resultados de esta revisión sistemática muestran que la implementación de la IA generativa en la creación de contenidos mediáticos para la gestión pública tiene importantes implicaciones en la eficiencia de los procesos comunicativos. Por ejemplo, la automatización en la generación de mensajes oficiales permite a las instituciones públicas responder más rápidamente ante crisis o emergencias, optimizando así los recursos humanos y tecnológicos. Además, la capacidad de personalizar los contenidos refuerza la precisión en la difusión de mensajes, mejorando la interacción con diversos públicos y fortaleciendo la confianza ciudadana en las instituciones.

Sin embargo, los hallazgos también subrayan la necesidad de establecer marcos éticos y normativos que guíen su uso, dado el potencial riesgo de desinformación y manipulación de la opinión pública. Entre los beneficios potenciales destacados, se encuentra la capacidad de la IA generativa para reducir significativamente los tiempos de creación de contenido, lo que resulta especialmente útil en contextos donde la inmediatez en la comunicación es crucial. Asimismo, esta tecnología permite personalizar los mensajes según las características demográficas, culturales y sociales del público objetivo, promoviendo una comunicación más inclusiva y efectiva. Por otro lado, la adopción de estas herramientas ofrece la posibilidad de analizar grandes volúmenes de datos para predecir necesidades formativas futuras, lo que puede mejorar la planificación estratégica de las campañas gubernamentales.

## CONCLUSIONES

El uso de la IA puede transformar por completo la toma de decisiones en los gobiernos, así como ya lo están comunicando de antemano en la manera en que operan las organizaciones. Una comparación de los procedimientos normales con los del IAG, muestra que, formalmente aumenta tanto la velocidad de las producciones como su rendimiento de contenido crea, y lo hace de la misma forma amplia. Del mismo modo, de acuerdo con la audiencia estudiantil, esto produce entregas de servicios más rápidas a la comunidad y mensajes “more auto personalizado”. Pero también plantea desafíos significativos la misma adopción del IAG.

A veces la gente pregunta si los mensajes creados falsos son reales, especialmente aquellos a quienes les gusta hablar con una persona en lugar de con una computadora. Además, existe una brecha en el acceso a los instrumentos tecnológicos esenciales para la utilización de estos dispositivos, lo que en consecuencia puede inducir divergencias en su eficiencia. Las ventajas potenciales son sustanciales: van desde la mecanización hasta la capacidad de personalizar el material que refleje los rasgos particulares del grupo demográfico al que se dirige. Esto ayuda a utilizar mejor menos cosas y hace que las personas tengan fe en las organizaciones al brindar información útil que es fácil de encontrar. Sin embargo, es crucial desarrollar reglas definitivas que regulen IAG para minimizar amenazas como información falsa y garantizar que esta tecnología mejore la participación humana.

Si bien el IAG presenta posibilidades excepcionales para renovar la administración pública y mejorar el diálogo gubernamental, su ejecución requiere una dedicación moral y legal que garantice su aplicación juiciosa y potente.

## REFERENCIAS

- Carranza, J. C., Torres, V. E. S., & Ayala, R. V. D. (2023). La inteligencia artificial en los procesos de administración pública. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(6). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i6.1541>
- Ilham, A. A., & Paundu, A. W. (2023). Optimization of Data Warehouse Architecture to Improve Information System Performance. *ICCoSITE 2023 - International Conference On Computer Science, Information Technology And Engineering: Digital Transformation Strategy In Facing The VUCA And TUNA Era*. <https://doi.org/10.1109/iccosite57641.2023.10127721>
- Brüns, J. D., & Meißner, M. (2024). Do you create your content yourself? Using generative artificial intelligence for social media content creation diminishes perceived brand authenticity. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, 79, 103790. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2024.103790>
- Canteens, T. (2024). How will the state think about ChatGPT? The challenges of generative artificial intelligence for public administrations. *AI & Society*. <https://doi.org/10.1007/s00146-023-01840-9>
- Contreras, A., Guerra, E., & De Lara, J. (2024). Conversational Assistants for Software Development: Integration, Traceability and Coordination. *International Conference On Evaluation Of Novel Approaches To Software Engineering, ENASE-Proceedings*, 27-38. <https://doi.org/10.5220/0012561600003687>
- Criado, J. I. (2021). Inteligencia artificial (y administración pública). *EUNOMÍA Revista En Cultura de la Legalidad*, 348-372. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2021.6097>
- Chang, S. (2022). Technological structure network analysis to explore the hotspots of academic patents in international technology transfer. *Science And Public Policy*, 49(1), 98-114. <https://doi.org/10.1093/scipol/scab065>

- Chi, O. H., Denton, G., & Gursoy, D. (2020). Artificially intelligent device use in service delivery: a systematic review, synthesis, and research agenda. *Journal Of Hospitality Marketing & Management*, 29(7),757-786. <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1721394>
- Fabrik, A., Kostyshyn, T., Kliuienk, E., Mat, T., & Kharchenk, L. (2024). Democracia digital y gobierno de la inteligencia artificial: Problemáticas sociales. *Interacción y Perspectiva Revista de Trabajo Social*. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.10909505>
- Dergaa, I., Chamari, K., Zmijewski, P., & Saad, H. B. (2023). From human writing to artificial intelligence generated text: examining the prospects and potential threats of ChatGPT in academic writing. *Biology Of Sport*, 40(2), 615-622. <https://doi.org/10.5114/biol sport.2023.125623>
- Dwivedi, Y. K., Hughes, L., Ismagilova, E., Aarts, G., Coombs, C., Crick, T., Duan, Y., Dwivedi, R., Edwards, J., Eirug, A., Galanos, V., Ilavarasan, P. V., Janssen, M., Jones, P., Kar, A. K., Kizgin, H., Kronemann, B., Lal, B., Lucini, B., Williams, M. D. (2019). Artificial Intelligence (AI): Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities, and agenda for research, practice, and policy. *International Journal Of Information Management*, 57, 101994. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.08.002>
- Esmaeilzadeh, P., Mirzaei, T., & Dharanikota, S. (2021). Patients' Perceptions Toward Human–Artificial Intelligence Interaction in Health Care: Experimental Study. *Journal Of Medical Internet Research*, 23(11),e25856. <https://doi.org/10.2196/25856>
- Franganillo, J. (2023). La inteligencia artificial generativa y su impacto en la creación de contenidos mediáticos. *Methaodos Revista de Ciencias Sociales*, 11(2), m231102a10. <https://doi.org/10.17502/mrcs.v11i2.710>
- Faber, I. R., Koopmann, T., Veldhoven, N. S., Twisk, J., & Pion, J. (2023). Can perceptuo-motor skills outcomes predict future competition participation/drop-out and competition performance in youth table tennis players? A 9-year follow-up study. *PLoS ONE*, 18(2), e0281731. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0281731>
- Fui-Hoon Nah, F., Zheng, R., Cai, J., Siau, K. & Chen, L. (2023). Generative AI and ChatGPT: Applications, challenges, and AI-human collaboration. *Journal of Information Technology Case and Application Research*, 25(3), 277—304. <https://doi.org/10.1080/15228053.2023.2233814>
- García-González, M. S., Paniagua-Arís, E., Martínez-Béjar, R., López-Caballero, J. A., Gasparetto, A. (2023). An Artificial Intelligence-Based Model for Knowledge Evaluation and Integration in Public Organizations. *Applied Sciences*, 13(21), 11796. <https://doi.org/10.3390/app132111796>
- González-Arteaga, J., Alonso, J., Moya, M., Merlo, O., Navarro, V., & Yustres, Á. (2019). Long-term monitoring of the distribution of a building's settlements: Sectorization and study of the underlying factors. *Engineering Structures*, 205, 110111. <https://doi.org/10.1016/j.engstruct.2019.110111>

- Guillon, M., Mathonnat, J., Narantuya, B., Dorjmyagmar, B., & Enkhtsetseg, E. (2022). Exploring the efficiency of primary health care provision in rural and sparsely populated areas: a case study from Mongolia. *Health Policy And Planning*, 37(7),822-835. <https://doi.org/10.1093/heapol/czac042>
- Hosseini, S., Gholamzadeh, M., Pour, A. B., Ahmadirouhani, R., Sekandari, M., & Bagheri, M. (2024). Multi-Sensor Satellite Remote-Sensing Data for Exploring Carbonate-Hosted Pb-Zn Mineralization: Akhlamad Area, Razavi Khorasan, North East Iran. *Mining*, 4(2), 367-388. <https://doi.org/10.3390/mining4020021>
- Inga-Avila, M., Churampi-Cangalaya, R. L., Ulloa-Ninahuamán, J., Inga-Avila, J. L., Camargo, L. A. V., Caballero, E. M., & Coz, K. R. L. (2024). Mechanisms of communication-control (social cybernetics) based on information technologies and local development. *International Journal Of Data And Network Science*, 8(4), 2277-2284. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.6.004>
- Kaplan, A., & Haenlein, M. (2018). Siri, Siri, in my hand: Who's the fairest in the land? On the interpretations, illustrations, and implications of artificial intelligence. *Business Horizons*, 62(1), 15-25. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.08.004>
- Kravchuk, S., & Uryvsky, L. (2023). Prospects for the spread of information technologies and artificial intelligence in the context of Academician Glushkov V.M. predictions. 2023 IEEE *International Conference On Information And Telecommunication Technologies And Radio Electronics (UkrMiCo)*, 8, 21-24. <https://doi.org/10.1109/ukrmico61577.2023.10380386>
- Kurata, H., Ovezmyradov, B., & Meuthia, Y. (2019). How Do Sales Strategies of Add-ons Affect the Optimal Functionality Level of a Durable Product when Customers Prefer More-than-Necessary Features? *Journal Of Japan Industrial Management Association*, 70(2), 95-104. <https://doi.org/10.11221/jima.70.95>
- Kuzlu, M., Xiao, Z., Sarp, S., Catak, F. O., Gurler, N., & Guler, O. (2023). The Rise of Generative Artificial Intelligence in Healthcare. 2022 *11th Mediterranean Conference On Embedded Computing (MECO)*. <https://doi.org/10.1109/meco58584.2023.10155107>
- Lee, G., & Kim, H. (2024). Algorithm fashion designer? ascribed mind and perceived design expertise of AI versus human. *Psychology And Marketing*. <https://doi.org/10.1002/mar.22124>
- Liu, J., Konečný, M., Du, Q., Xu, S., Ren, F., & Che, X. (2021). The latest progress of data fusion for integrated disaster reduction intelligence service. *International Journal Of Image And Data Fusion*, 12(4), 265-267. <https://doi.org/10.1080/19479832.2021.1970931>
- López, S. B. M., Dután, W. O., & Quiroga, K. R. R. (2023). Creación de contenidos en el nuevo esquema de comunicación masiva. *RECIMUNDO*, 7(1), 398-406. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.398-406](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.398-406)
- Medeiros, J., Vasconcelos, A., Silva, C., & Goulão, M. (2019). Requirements specification for developers in agile projects: Evaluation by two industrial case studies. *Information And Software Technology*, 117, 106194. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2019.106194>

- Naqbi, H. A., Bahroun, Z., & Ahmed, V. (2024). Enhancing Work Productivity through Generative Artificial Intelligence: A Comprehensive Literature Review. *Sustainability*, 16(3), 1166. <https://doi.org/10.3390/su16031166>
- Ouchchy, L., Coin, A., & Dubljević, V. (2020). AI in the headlines: the portrayal of the ethical issues of artificial intelligence in the media. *AI & Society*, 35(4), 927-936. <https://doi.org/10.1007/s00146-020-00965-5>
- Pedraza, J. D. (2023). *La Inteligencia Artificial en la sociedad: Explorando su impacto actual y los desafíos futuros*. (Tesis de grado. Universidad Politécnica de Madrid) Repositorio Institucional <https://oa.upm.es/75068/>
- Reina-Rozo, J. D. (2023). Science Fiction and Engineering: Between Dystopias, (E)Utopias, and Uchronias. *En Philosophy of engineering and technology* (pp. 225-238). [https://doi.org/10.1007/978-3-031-25233-4\\_17](https://doi.org/10.1007/978-3-031-25233-4_17)
- Rindzevičiūtė, E. (2022). AI, a wicked problem for cultural policy? Pre-empting controversy and the crisis of cultural participation. *International Journal Of Cultural Policy*, 28(7), 829-844. <https://doi.org/10.1080/10286632.2022.2137151>
- Robinson, S., Orsingher, C., Alkire, L., De Keyser, A., Giebelhausen, M., Papamichail, K. N., Shams, P., & Temerak, M. S. (2020). Frontline encounters of the AI kind: An evolved service encounter framework. *Journal Of Business Research*, 116, 366-376. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.08.038>
- Rosário, A. T. (2024). How Artificial Intelligence Can Help Accounting in Information Management. En *Advances in finance, accounting, and economics book series* (pp. 65-92). <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-0847-9.ch005>
- Ross, H. (2020). Safety for Future Transport and Mobility. En *Springer eBooks*. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-54883-4>
- Sančanin, B., & Penjišević, A. (2022). USE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE FOR THE GENERATION OF MEDIA CONTENT. *Social Informatics Journal*, 1(1), 1-7. <https://doi.org/10.58898/sij.v1i1.01-07>
- Sasikumar, A., Subramaniaswamy, V., Jannali, R., Rao, V. S., & Ravi, L. (2022). Design and area optimization of CMOS operational amplifier circuit using hybrid flower pollination algorithm for IoT end-node devices. *Microprocessors And Microsystems*, 93, 104610. <https://doi.org/10.1016/j.micpro.2022.104610>
- Stuhldreier, S. M. (2024). Unlocking (re)purchase potential through corporate responsiveness on social networks: The role of perceived customer orientation. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, 81, 104041. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2024.104041>

- Syed, A. Y., & Rao, P. V. R. D. P. (2020). A Framework for Private Hospitals Service Cost Recommendation Based on Page Ranking Technique. En *Lecture notes in electrical engineering* (pp. 1429-1440). [https://doi.org/10.1007/978-981-15-7961-5\\_130](https://doi.org/10.1007/978-981-15-7961-5_130)
- Timashev, S. A. (2019). Infranetics: the new MAICS-Convergent Technology Science. *IOP Conference Series Materials Science And Engineering*, 481, 012023. <https://doi.org/10.1088/1757-899x/481/1/012023>
- Tsankova, R., & Alexieva, J. (2020). Requirements of the digital society for the governance assessment methods. *ACM International Conference Proceeding Series*, 52, 279-286. <https://doi.org/10.1145/3428502.3428542>
- Wang, Y., & Pei, Y. (2024). A comprehensive survey on interactive evolutionary computation in the first two decades of the 21st century. *Applied Soft Computing*, 164, 111950. <https://doi.org/10.1016/j.asoc.2024.111950>
- Wanliang, Z. (2023). On the Impact of Artificial Intelligence Application on Public Administration. En *Smart innovation, systems and technologies* (pp. 291-300). [https://doi.org/10.1007/978-981-99-5203-8\\_26](https://doi.org/10.1007/978-981-99-5203-8_26)