

J-40402082-9

**F
u
n
d
a
c
i
ó
n

A
u
l
a

V
i
r
t
u
a
l**



ISSN: 2665-0398

Deposito Legal: LA2020000026

Aula Virtual



Generando Conocimiento

<http://www.aulavirtual.web.ve>

Vol. 5 Nº 12 Año 2024

Periodicidad Continua



REVISTA CIENTÍFICA

AULA VIRTUAL

Director Editor:

- Dra. Leidy Hernández PhD.
- Dr. Fernando Bárbara

Consejo Asesor:

- MSc. Manuel Mujica
- MSc. Wilman Briceño
- Dra. Harizmar Izquierdo
- Dr. José Gregorio Sánchez

**Revista Científica Arbitrada de
Fundación Aula Virtual**

Email: revista@aulavirtual.web.ve

URL: <http://aulavirtual.web.ve/revista>



ISSN: 2665-0398
Depósito Legal: LA2020000026
País: Venezuela
Año de Inicio: 2020
Periodicidad: Continua
Sistema de Arbitraje: Revisión por pares. "Doble Ciego"
Licencia: Creative Commons [CC BY NC ND](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)
Volumen: 5
Número: 12
Año: 2024
Período: Continua-2024
Dirección Fiscal: Av. Libertador, Arca del Norte, Nro. 52D, Barquisimeto estado Lara, Venezuela, C.P. 3001

La Revista seriada Científica Arbitrada e Indexada **Aula Virtual**, es de acceso abierto y en formato electrónico; la misma está orientada a la divulgación de las producciones científicas creadas por investigadores en diversas áreas del conocimiento. Su cobertura temática abarca Tecnología, Ciencias de la Salud, Ciencias Administrativas, Ciencias Sociales, Ciencias Jurídicas y Políticas, Ciencias Exactas y otras áreas afines. Su publicación es **CONTINUA**, indexada y arbitrada por especialistas en el área, bajo la modalidad de doble ciego. Se reciben las producciones tipo: *Artículo Científico* en las diferentes modalidades cualitativas y cuantitativas, *Avances Investigativos*, *Ensayos*, *Reseñas Bibliográficas*, *Ponencias* o *publicaciones derivada de eventos*, y cualquier otro tipo de investigación orientada al tratamiento y profundización de la información de los campos de estudios de las diferentes ciencias. La Revista **Aula Virtual**, busca fomentar la divulgación del conocimiento científico y el pensamiento crítico reflexivo en el ámbito investigativo.



INTEGRACIÓN DE CHATBOTS EN ENTORNOS ORGANIZACIONALES PÚBLICAS: RETO PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN

INTEGRATING CHATBOTS IN PUBLIC ORGANIZATIONAL ENVIRONMENTS: A CHALLENGE TO IMPROVE COMMUNICATION

Tipo de Publicación: Artículo Científico

Recibido: 30/09/2024

Aceptado: 31/10/2024

Publicado: 30/12/2024

Código Único AV: e396

Páginas: 1 (1529-1555)

DOI: <https://zenodo.org/10.5281/zenodo.14673456>

Autores:

Robert Julio Contreras Rivera

Ingeniero Industrial

Maestría en Ingeniería Industrial

Doctor en Ingeniería Industrial



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

E-mail: rcontrerasr@ucv.edu.pe

Afiliación: Universidad Cesar Vallejo

País: Lima – Perú

Javier Francisco Panta Salazar

Ingeniero Industrial

Magíster en Gestión Pública

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad



<https://orcid.org/0000-0002-1356-4708>

E-mail: jpantasa@ucvvirtual.edu.pe

Afiliación: Universidad César Vallejo

País: Lima – Perú

Osmar Raul Morales Chalco

Ingeniero Industrial

Maestría en Ingeniería de Sistemas

Doctor en Ingeniería Industrial



<https://orcid.org/0000-0002-5850-4899>

E-mail: omoralesc@ucvvirtual.edu.pe

Afiliación: Universidad Cesar Vallejo

País: Lima – Perú

Romel Darío Bazán Robles

Ingeniera Industrial

Maestro en Productividad y Relaciones Industriales



<https://orcid.org/0000-0002-9529-9310>

E-mail: rdbazanr@unac.edu.pe

Afiliación: Universidad Nacional del Callao

País: Callao– Perú

José Manuel Palacios Sánchez

Licenciado en Educación Secundaria

Especialidad en Historia y Geografía

Maestro en Docencia Universitaria

Doctor en Educación



<https://orcid.org/0000-0002-1267-5203>

E-mail: jpalacioss@unfv.edu.pe

Afiliación: Universidad Nacional Federico Villareal

País: Lima – Perú

Resumen

La integración de Chatbots ha sido explorada en diversas disciplinas, con sus impactos más significativos observados en el ámbito organizacional. Sin embargo, sigue siendo un campo que requiere más investigación para comprender a fondo su alcance y potencial. El objetivo principal de este estudio fue analizar el impacto de la integración de Chatbots en diversos contextos. Para llevar a cabo esta investigación, se realizó una revisión sistemática utilizando el método PRISMA, y la base de datos seleccionada para la búsqueda fue Scopus. Se emplearon operadores booleanos como AND, OR y NOT para refinar la búsqueda. En total, se seleccionaron 60 artículos de diversas regiones. Los resultados obtenidos revelaron que la integración de Chatbots tiene tanto efectos positivos como negativos en distintos ámbitos. Estos programas mantienen su enfoque en proporcionar información de manera eficiente y llevar a cabo tareas fundamentales. Sin embargo, es crucial tener en cuenta que su implementación puede conllevar desafíos y consecuencias inesperadas. En conclusión, la incorporación de Chatbots en entornos diversos ha demostrado ser una herramienta con potencial para mejorar la eficiencia y la comunicación. No obstante, es esencial continuar investigando y desarrollando directrices claras para su integración efectiva, considerando los impactos a corto y largo plazo en las organizaciones y otros contextos de aplicación.

Palabras Clave:

Integración, Chatbots, métodos de investigación e impacto.

Abstract

Chatbot integration has been explored in various disciplines, with its most significant impacts observed in the organizational field. However, it remains a field that requires further research to fully understand its scope and potential. The main objective of this study was to analyze the impact of Chatbot integration in various contexts. To carry out this research, a systematic review was conducted using the PRISMA method, and the database selected for the search was Scopus. Boolean operators such as AND, OR, and NOT were used to refine the search. In total, 60 articles from various regions were selected. The results obtained revealed that Chatbot integration has both positive and negative effects in different fields. These programs maintain their focus on providing information efficiently and carrying out fundamental tasks. However, it is crucial to keep in mind that their implementation can entail challenges and unexpected consequences. In conclusion, the incorporation of Chatbots in diverse environments has proven to be a tool with the potential to improve efficiency and communication. However, it is essential to continue researching and developing clear guidelines for their effective integration, considering the short- and long-term impacts on organizations and other application contexts.

Keywords: Integration, Chatbots, research methods and impact.



Introducción

La integración de Chatbots en entornos organizacionales públicos representa un desafío significativo para mejorar la comunicación. En este contexto, se han desarrollado diversas investigaciones que abordan tanto la tecnología involucrada como las metodologías de implementación, proporcionando una base sólida para comprender el impacto y el potencial de estos sistemas.

La implementación de Chatbots en entornos organizacionales será inminente, ya que el desarrollo sostenible es fundamental y este también juega un papel crucial en la supervivencia de las empresas, tomando control de ciertos sectores que cumplirían con un circuito cerrado (Raghav et al., 2023). Los Chatbots tienen varios factores clave en el desarrollo de la revolución digital, permitiendo tanto a médicos como a pacientes analizar datos, facilitando la transición en enfoques centrados de un médico a un modelo de tratamiento más intermedio en el paciente (Hind et al., 2023).

Debido a la orientación de la Inteligencia Artificial (IA) que se ha usado para ejecutar una diversidad de tareas y obtener información, con miras al futuro, se esperan implementaciones que darán mejoras técnicas tanto para la interacción de docentes y estudiantes (Fuchs et al., 2023). Al poner a la IA a cargo del almacenamiento y recopilación de datos, puede analizar y crear nuevas aplicaciones educativas que se autodenominan reconfiguración de flujos

de trabajo y crear nuevos procesos, brindando comodidad a diversas áreas de la vida (Limna et al., 2023). Aplicándose a ciertos campos se logró que el ecosistema en el que se implementó tenga una buena orientación en ciertos sectores por sí solas; estas pueden tener un rendimiento espectacular, siendo así fundamental para hacer que el ecosistema sea viable (Pathan et al., 2023).

A través de un buen mantenimiento y seguimiento de información, también es posible usarla en el ámbito académico. El mundo está más digitalizado y puede presentarse en su máximo esplendor al momento de tomar decisiones en la educación de jóvenes y niños (Hofmann et al., 2023). Un modelo para la educación superior serviría para llamar la atención e inspirar a los jóvenes a usar estas nuevas tecnologías, dejando lo ambiguo y abriéndose a nuevas puertas (Reyes Moreno et al., 2023).

La innovación en las organizaciones es un punto clave para los Chatbots si se implementan de forma correcta (Kim et al., 2024). Sin embargo, las limitaciones siempre estarán presentes, tanto para el ser humano como para los Chatbots, ya sea por información privada o pública (Min & Kim, 2024). Es importante considerar el desarrollo duradero, ya que permitirá que, mediante la implementación de proyectos, estos perduren y no queden en un vacío (Jiao & Bu, 2024).

En este sentido, es crucial reconocer las diferencias entre la Inteligencia Artificial (IA) y los

Chatbots: mientras uno puede sostener una conversación, el otro se especializa en crear chats, con la IA encargándose de generar nuevos algoritmos e implementaciones en el ámbito laboral (Ramos De Santis, 2024). Los Chatbots pueden aprender de los usuarios y de las experiencias recopiladas, lo que podría llevar a que en un futuro cercano sean semi independientes (Shafiabady et al., 2024).

Además, la utilización de otras formas de IA se debe a los distintos tipos de rendimiento, existiendo IA especializada en la generación de imágenes o en la búsqueda de datos (Zampatti et al., 2024). Por otro lado, el apoyo a estudiantes con segundas lenguas será eficaz con los Chatbots, al poder traducir o hablar una variedad de idiomas (Zhang & Huang, 2024).

Aunque la implementación en la educación pueda parecer sencilla, no corresponde a su complejidad, ya que debe ser cuidadosamente planificada para evitar posibles usos inadecuados que podrían desvirtuar su propósito original (Demartini et al., 2024).

En el ámbito laboral, el impacto que podría tener un uso adecuado de la tecnología en los Chatbots permitiría una mejor recopilación y utilización de datos útiles para clientes o empleados (Landim et al., 2022). Una base de datos más amplia puede ser eficaz para lograr respuestas rápidas e inmediatas (Lindemann, 2024).

Además, ofrecen un enfoque crítico y ecológico para la enseñanza del idioma español, apoyando la alfabetización digital y el pensamiento crítico (Muñoz-Basols et al., 2023). Por otro lado, a menudo se enfrentan a numerosos obstáculos, como las barreras lingüísticas, y están aprovechando la tecnología para mejorar la experiencia educativa de los estudiantes internacionales (Wang et al., 2023).

En los últimos años, empleados de diversas industrias han adoptado prácticas de recursos humanos digitalizadas por Inteligencia Artificial para optimizar procesos y reducir costos (Aloisi & De Stefano, 2023). Las organizaciones pueden utilizar esta información para comprender su entorno y mejorar su rendimiento, reduciendo así el riesgo de disputas éticas o reclamos legales al manejar esta información (Krotov & Johnson, 2023).

En algunos estudios, se ha observado que la organización y la intensidad del capital no ejercen efectos moderadores, mientras que la evitación de la incertidumbre y la etapa de desarrollo de las pequeñas empresas sí muestran dichos efectos (Hamann et al., 2023). La Inteligencia Artificial se ha convertido en una herramienta ampliamente utilizada en diversos campos, como en la evaluación de créditos, la selección de candidatos laborales y la conducción automatizada (Korneeva & Salge, 2022).

El avance tecnológico ha impactado significativamente nuestras vidas, especialmente con la evolución de los robots, que han pasado de ser simples

autómatas a máquinas capaces de realizar tareas que anteriormente solo los humanos podían llevar a cabo (Çağlar & Taşkın, 2023). La servitización puede abarcar tanto servicios orientados al producto como servicios orientados al cliente, lo que implica que las empresas deben ofrecer una variedad de servicios básicos y complementarios (Nicoletti & Appolloni, 2023).

El estudio actual se justifica por su relevancia en medio de la desinformación y la falta de conocimiento sobre el tema. Se centra en el impacto de los Chatbots en los grupos organizacionales, la mejora de la comunicación, la diversidad de aplicaciones de los Chatbots y su contribución al desarrollo humano. El propósito es analizar los datos recopilados durante la implementación de Chatbots y la información pertinente al respecto. Además, la investigación tiene como objetivo informar a organizaciones, empresas, profesionales, instituciones educativas y estudiantes sobre el enfoque adoptado para evaluar el potencial impacto de la implementación de Chatbots.

La implementación de Chatbots ha demostrado una mayor eficiencia y rendimiento en entornos organizacionales debido a su capacidad para manejar grandes volúmenes de datos, analizar información, medir resultados, adjuntar y archivar documentos de manera eficaz. Además de estas capacidades, los chatbots pueden diseñar sistemas y algoritmos que se pueden aplicar en diversas

actividades, explorando nuevos enfoques y obteniendo una diversidad de resultados. A pesar de las dudas que genera su integración, que puede considerarse arriesgada, surge la pregunta: ¿Qué sucederá una vez que los Chatbots formen parte integral del desarrollo humano? El objetivo del artículo es evaluar el impacto de la completa implementación de los Chatbots en la evolución de la humanidad.

Se permitirá una nueva visión de perfiles de liderazgo, buscados a través de los sistemas de contratación electrónica, utilizando de forma más eficiente los recursos tras superar diversas pruebas, formando un motor que puede contribuir al desarrollo de la sociedad (Ilieva et al., 2023). En este contexto, esta evolución implica la importancia de manejar de forma productiva y constante, mejorando el desarrollo, la investigación y la innovación (Alshahrani, 2023).

Asimismo, la mentalidad de los empleados y directivos, así como el desarrollo de los Chatbots y la tecnología digital, son cruciales para el desempeño organizacional (Rožman et al., 2023). La implementación de nuevos algoritmos y la adquisición de conocimientos formarán parte del progreso y la evolución de los empleados, permitiendo ajustes en la recopilación de datos para mejorar su rendimiento (Baláz et al., 2023).

Por otro lado, esto, a su vez, atraerá a mejores clientes hacia métodos innovadores de recopilación de datos para mejorar la comunicación interna y

mantener la competitividad (Gandall et al., 2023). Por consiguiente, un aspecto positivo que surgió de la pandemia de Covid-19 fue la mejora en la comunicación a largas distancias, fortaleciendo la colaboración remota para optimizar la eficiencia de las conferencias y reuniones (Lane et al., 2023). La versatilidad de los Chatbots y su capacidad para trabajar en diversos idiomas los convierten en herramientas valiosas para el aprendizaje automático y el procesamiento de grandes cantidades de datos, facilitando la traducción y transcripción de mensajes y promoviendo el aprendizaje efectivo (Jarrahi et al., 2023).

De igual manera, su uso para analizar datos recopilados será fundamental para aquellos que enfrenten problemas similares, ofreciendo respuestas más fundamentadas (Ilieva et al., 2023). Además, la rápida lectura y respuesta de los Chatbots están redefiniendo habilidades tradicionales y su amplia adaptabilidad ha impulsado su adopción generalizada en diversas industrias, alentando a las organizaciones a ajustar sus planes de implementación y adaptación (Yatoo & Habib, 2023). La implementación de Chatbots en entornos organizacionales será inminente, ya que el desarrollo sostenible desempeña un papel crucial en la competitividad continua (García Valencia et al., 2023).

En este sentido, el propósito de los Chatbots es reconocer y anticipar emociones, efectos en las personas y otros estados de la psique humana, lo que

resulta útil para diagnósticos, predicciones y decisiones en la gestión de proyectos (Corvite et al., 2023). En consecuencia, esta capacidad proporciona mayor seguridad y precisión a los proyectos al ofrecer estadísticas y resultados concretos, evitando pérdidas de tiempo y proporcionando información valiosa sobre trabajos previos (Jo & Park, 2024).

La interacción entre la voz y la Inteligencia Artificial se está perfeccionando para mejorar la eficiencia de la auditoría, y comprender lo que se le dice se ha vuelto fundamental para ayudar a un gran segmento de la población (Ma et al., 2023). En el mundo empresarial actual, la integración de la Inteligencia Artificial y el aprendizaje automático en las organizaciones es fundamental para la innovación y el crecimiento sostenible (Abonamah & Abdelhamid, 2024). La tecnología que presenciamos hoy ha evolucionado desde un simple juguete hasta una innovación potencialmente disruptiva, lo que ha provocado un debate sobre sus efectos y posibles perturbaciones (Wardat et al., 2023).

Al considerar los beneficios y desafíos de implementar Chatbots en instituciones de educación superior, destaca cómo estos sistemas de IA pueden aumentar la interacción y el compromiso de los estudiantes, mejorar la eficiencia de los procesos administrativos y de asesoramiento (Lynnyk et al., 2024). Durante los primeros tres meses después de su publicación, se identificaron más debilidades que fortalezas, resaltando amenazas como el plagio y la

falta de precisión, así como oportunidades en áreas como la educación médica (Med et al., 2023).

Asimismo, se exploran los posibles beneficios y riesgos del uso de ChatGPT en la salud animal, subrayando la necesidad de educar a los dueños de mascotas sobre las limitaciones de estos Chatbots, desarrollar regulaciones, directrices y fomentar la colaboración entre los Chatbots y veterinarios (Jokar et al., 2024). Los autores describen una estrategia que combina principios de diseño para una ingeniería rápida con la creación de bibliotecas de funciones de alto nivel para permitir que ChatGPT se adapte a una variedad de tareas, simuladores y formatos de robots (Vemprala et al., 2023).

Además, se examina cómo los procesos de creación, interpretación y puesta en práctica de significado organizacional son desencadenados por cuestiones y eventos relacionados con agentes conversacionales (Sidaoui et al., 2024). Estos resultados resaltan los desafíos de la generación automatizada de referencias para problemas de salud dinámicos y subrayan la necesidad urgente de mejorar los métodos para garantizar la confiabilidad de la información de salud (Dhane et al., 2024).

Se analiza el potencial de las herramientas de Inteligencia Artificial generativa para mejorar las habilidades de comunicación escrita en un segundo idioma, proponiendo varias estrategias pedagógicas para integrar estas herramientas dentro y fuera del aula (Zadorozhnyy & Lai, 2024). Además, se

proporciona una visión general de las aplicaciones de la IA en el desarrollo de la VAA, la formulación de preguntas, la difusión de información, y finalmente destaca áreas donde la IA puede servir como herramienta valiosa para mejorar el impacto positivo (Gemenis, 2024).

Esto resalta una actitud cautelosa pero positiva hacia la incorporación de estos Chatbots en los planes de estudio de odontología y subraya la necesidad de directrices claras para su introducción (Uribe et al., 2024). Se aborda también la percepción de los estudiantes de inglés como lengua extranjera sobre el uso de Chatbots pedagógicos en la práctica del L2 (Alrajhi, 2024).

El contexto de la investigación se enfoca en el estudio del impacto que tendrá la integración de Chatbots en entornos organizacionales y la mejora de la comunicación, en contextos de su implementación en entornos organizacionales y la mejora de la comunicación. Dado que el uso de Chatbots es a menudo ineficiente al ser utilizado de manera incorrecta y desperdiciar su verdadero potencial, se está investigando cómo la integración de Chatbots puede ayudar en entornos organizacionales y mejorar la comunicación. Además, se están considerando factores como el uso de IA, la tecnología y la diversidad de idiomas.

Metodología

La metodología usada en la realización de este artículo será el método PRISMA. Que nos será útil para ayudar y fundamentar nuestra investigación ya que permite realizar una importante revisión sistemática. Teniendo un enfoque que pueda enfatizar su implementación de un tipo de protocolo que nos deje tener una buena revisión que este bien definida que nos servirá como un marco estructural sobre el estudio realizado.

Este protocolo consiste de cuatro etapas distintas, que estarán de forma organizada en un flujograma PRISMA. Las cuatro residen en identificación, selección, elegibilidad e inclusión. La primera etapa es identificación que estará implicada en la búsqueda sistemática y la recopilación de fuentes bibliográficas que sean relevantes, mientras que la etapa dos la de selección se implicará en la evaluación y Artículos recopilados que serán filtrados para darles una función en son de criterios de inclusión y exclusión de forma predeterminada.

Pasando a la tercera etapa la elegibilidad, es la parte fundamental donde se evalúan la idoneidad sobre los estudios restantes que estarán en una evaluación rigurosa en su contenido y metodología. Para finalizar se hará la elección de los estudios que serán más relevantes en su revisión final. A la hora de implementarse a este tipo de enfoque meticuloso y también sistemático, se podrá garantizar una

revisión muy confiable, imparcial y parcial de la literatura, lo que nos permitirá lograr sacar unas conclusiones más precisas y así tomar las mejores decisiones informadas.

En relación al procedimiento seguido para la búsqueda y análisis de los artículos científicos, se aplicaron los siguientes criterios de inclusión, a) los artículos científicos seleccionados abordan el tema del uso importante de Chatbots en forma de educación y organizacional, b) los artículos publicados en idiomas como inglés o español, c) los artículos elegidos se deben centrar en el contexto del uso de Chatbots de forma educacional y organizacional, d) los artículos recolectados fueron sacados de la base de datos Scopus y e) los artículos publicados desde enero del 2020 y mayo del 2024.

En cuanto a los criterios de exclusión, se han tenido en cuenta los siguientes aspectos: a) títulos de artículos, resumen, palabras clave y cartas al editor, b) textos que no estén de acceso abierto por motivos de monetización, c) investigaciones que se centren exclusivamente en los artículos seleccionados que deben centrarse en el contexto del uso de Chatbots de forma educativa y organizativa, y d) los artículos científicos que están escritos en un idioma distinto al inglés o español.

Para realizar la recuperación de artículos científicos que serán relevantes para realizar el estudio, se utilizó una estrategia de búsqueda centrada en las bases de datos Scopus, para buscar artículos de

investigación relacionados con el estudio. La búsqueda se realizó hasta el 4 de mayo de 2024, considerando que se tuvo en cuenta la información más reciente. Para mejorar la eficiencia de la búsqueda, se utilizaron descriptores especiales relacionados con la Integración de Chatbots, Entornos Organizacionales y Mejora de la Comunicación.

Estas descripciones, junto con el uso de operadores booleanos, ayudaron a refinar los resultados de la búsqueda y mejorar los resultados generales del estudio. Utilizando este enfoque, el estudio pudo optimizar la búsqueda de información relevante, asegurando un análisis completo y exhaustivo del tema discutido.

Durante el proceso de realizar la selección, para tener una buena búsqueda nos basamos en descriptores que estaban predeterminados en la base de datos de Scopus, que nos sirvieron como fuentes primarias para la información. Además, para así poder garantizar una cobertura integral, se tuvieron que incluir registros complementarios de otras fuentes relevantes para así poder enriquecer los datos que se han recopilados. Para poder optimizar la búsqueda, se tuvo que emplear un tipo de combinación para así poder dar descriptores y palabras clave, junto con la ayuda de operadores booleanos como estos AND, OR, NOT.

Para que así los descriptores y las palabras clave que se están utilizando para que así estos abarquen las categorías de Integración de Chatbots,

Entornos Organizacionales y Mejora de la Comunicación, siendo la ruta de búsqueda en Implementación de chatbots: ((“cybernetics AND cognition”) NOT (“computer” AND “intelligence” AND “logic”) AND (“computer” AND “information” AND “theory”)). La ruta del tipo búsqueda en entorno Organizacional: (((“occupational” AND “attitude” AND quality”) AND (“of” AND “working” AND “life”) AND (“occupational” AND (“disease”)) OR ((“ergonomics” AND “human-machine”) AND (“interaction” AND “occupational”) AND (“medicine”)) NOT ((“job AND satisfaction”) AND (“occupational” AND “safety”) AND (“occupational” AND “sociology”)). Tipo de búsqueda en mejora de la comunicación: ((“computing” AND “development”) AND (“communication” AND “planning”)).

También, durante la realización de búsqueda se mantuvo un registro meticuloso de los datos preliminares y también de las fuentes seleccionadas en un formato completo de recopilación de datos. Se mantuvo un formato de documentación para así obtener los detalles clave como el título de la publicación, el año de la publicación, también los objetivos del estudio planteado y aspectos sobre los metodológicos.

Este enfoque nos permite estar seguros de toda la información sea relevante y se pueda registrar correctamente lo que facilitó el análisis realizado y así mismo la evaluación de todas fuentes selecciones.

Siguiendo así un riguroso procedimiento, la investigación tuvo de objetivo tener una recopilación amplia y diversa en la gama de literatura para así poder tener un respaldo y sus objetivos y así poder proporcionar una base que sea sólida para así poderle realizar un examen y una síntesis a más profundidad.

Resultados y Discusión

En la Tabla 1, se puede llegar a apreciar la cantidad de artículos de acuerdo a la base de datos obteniendo así en Scopus un total de 10920 artículos, los cuales en este proceso fueron artículos sin clasificar, durante la búsqueda preliminar.

Base de datos	Cantidad
Scopus	10920
Total	10920

Tabla 1. Búsqueda Preliminar

Respectivamente de forma inmediata, se tuvo que realizar un cribado en donde se consideraron algunos artículos científicos, según los criterios, tanto como la inclusión y exclusión. Asimismo, durante la etapa de elegibilidad, se tuvo una evaluación en el texto de cada uno de los artículos para determinar si cumplía con su elección y si concordaba de acuerdo al estudio. De esta manera, durante el proceso de la etapa de inclusión se seleccionaron los artículos para así poder desarrollar una mejor revisión sistemática de la literatura.

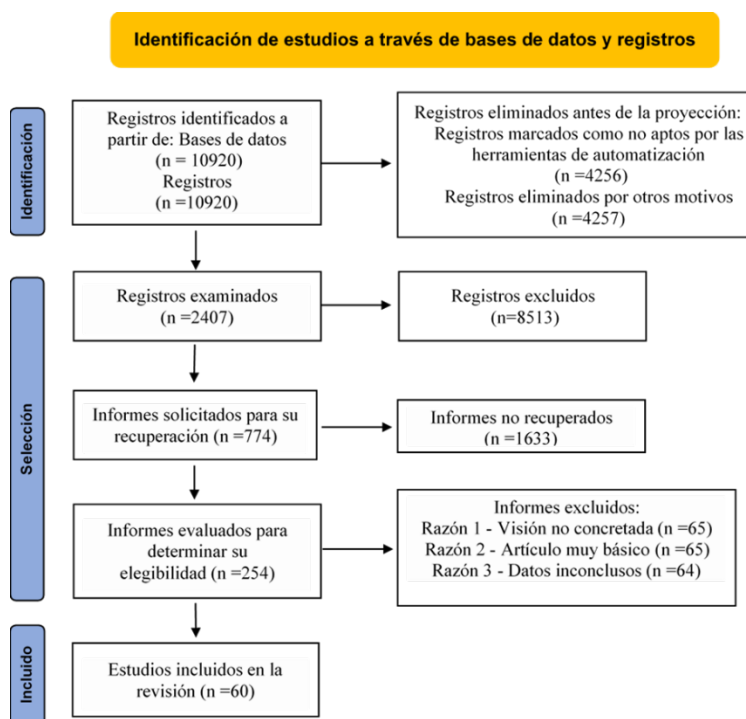


Figura 1. Flujograma PRISMA

Después de haber realizado la búsqueda preliminar, fueron en total 8513 artículos excluidos luego de pasarle filtros y criterios utilizados de forma selectiva. Además, se tuvo que eliminar 8513 artículos ya que se determinó que el título y resumen no iban acorde al estudio.

Así mismo, 1633 artículos fueron excluidos al no contar con acceso abierto y otros 714 artículos también excluidos debido que al realizar una revisión al texto completo no cumplían con lo que se buscaba investigar. Finalmente se obtuvo un total de 60 artículos para realizar su respectivo análisis.

N°	Autor; año y país	Enfoque	Diseño	Resultados
1	Raghav et al., (2023) India	Cuantitativo	No Experimental	El futuro del marketing digital dependerá crucialmente de las IA. Siendo que esta tecnología permite a las empresas comprender mejor a sus clientes, para así poder personalizar sus estrategias de marketing y mantenerse una buena competitivas.
2	Fuchs, K., & Aguilos, V. (2023) Tailandia	Cuantitativo	Experimental	El uso de ChatGPT puede dar una mejoría al aprendizaje en la educación, pero también su uso plantea unas fuertes preocupaciones en las éticas. Ya que los estudiantes y personas deben de usarlo de manera responsable, evitando plagio y poder asegurar la integridad académica.
3	Pathan et al., (2023) India	Cuantitativo	Cuasi-experimental	La relación entre la IA y la Economía Circular, destacando como la IA puede llegar a habilitar ámbitos circulares. Siendo diferente entre el modelo de CE y LE, resaltando así su sostenibilidad y resiliencia del primero.
4	Reyes Moreno et al, (2023) Colombia	Cuantitativo	No indica	Las herramientas de chatbots basadas en IA llegan a tener un gran impacto significativo en poder así tener una mejor educación a futuro y así posean un potencial prometedor.
5	Alshahrani A. et al., (2023) Arabia Saudi	Mixto	No Experimental	La integración de ChatGPT en un sistema de aprendizaje puede mejorar la participación, motivación y aprendizaje autodirigido de los estudiantes al poder proporcionar retroalimentación inmediata y asistencia.
6	Baláž, V. et al (2023) Eslovaquia	Cuantitativo	Cuasi-experimental	Los factores que son determinantes del rendimiento de las empresas innovadoras. Descubriendo así que los recursos internos y la región donde se ubica el negocio son críticos al hacer uso de una inteligencia artificial.
7	Lane & Aplin (2023) USA	Mixto	Cuasi-experimental	La investigación nos da una indicación de un cambio general hacia un tipo de percepción más positiva de la equidad en la diversidad de gestión de trabajadores remotos, excepto en algunos casos como los es en el aspecto de justicia organizacional.
8	Ilieva G et al., (2023) Bulgaria	Cuantitativo	Cuasi-experimental	Se aplico un nuevo tipo de marco para cursos universitarios que implementen a los Chatbots. Se pudo deducir que una gran cantidad de estudiantes a la hora de utilizarla estaban consientes y satisfechos con el nuevo potencial educativo que se estaría usando con esta nueva tecnología emergente.

Nº	Autor; año y país	Enfoque	Diseño	Resultados
9	Garcia O. et al (2023). USA	Cuantitativo	No indica	Los futuros estudios que se realizarán sobre el uso de chatbots deberán de priorizar las consideraciones éticas para así poder proteger la privacidad del usuario y garantizar así la equidad y la diversidad toma de decisiones informada.
10	Jo & Park (2024). República de Corea	Cuantitativo	No indica	Este estudio estar aportando algunas importantes contribuciones al conocimiento ya existente sobre los distintos sistemas de IA, principalmente los chatbots y su impacto que puede tener en el comportamiento y las percepciones de los trabajadores de oficina.
11	Kim T, Y et al., (2024). China	Cuantitativo	Cuasi-experimental	El clima organizacional y la innovación a la hora de tener nuevas investigaciones como los gerentes y los entornos externos que influyen en la relación entre lo que es el clima innovador de una organización y los comportamientos de innovadores de los empleados.
12	Min & Kim (2024). República de Corea	Mixto	Experimental	El desarrollo reciente de la tecnología especialmente en el desarrollo de IA, está llegando a impulsar intercambio de datos en tiempo real y dando así la conexión social en red. Siendo así que las empresas se están adaptando a este tipo de sistema y estos tipos de métodos de opresión basados en esta transformación digital.
13	Jiao & Bu (2024). China	Mixto	No indica	El aprendizaje efectivo es fundamental para así poder dar una mejor resiliencia organizacional. Ya que el aprendizaje es adquisitivo, ya que implica la adquisición de conocimientos externos, puede diversificar los recursos de conocimiento y así poder mejorar rápidamente las capacidades de una organización.
14	Ramos De Santis P. (2024). Ecuador	Mixto	No Experimental	Se puede lograr tener un impacto más favorable en la satisfacción de uno o varios consumidores, ya que será importante reconocer los tipos de limitaciones ya que se llega a señal la geografía y la concentración en algunas empresas logística.
15	Shafiabady N et al.,(2024). Pakistán	Cuantitativo	Experimental	Los chatbots también pueden llegar a carecer de la capacidad de mantener un dialogo efectivo a la hora de realizarse un diagnóstico. Esto puede llegar a dar una limitación en su precisión al basarse únicamente en la información proporcionada.
16	Zampatti S. et al.;(2024). Italia	Cuantitativo	Cuasi-experimental	Los Chatbots tienen una influencia positiva para poder tener una adquisición de conocimientos receptivos y productivos.
17	Zhang & Huang (2024). China	Cuantitativo	No indica	Usar un acceso a materiales de aprendizaje en línea como formas de mejorar la enseñanza suele tener un impacto pequeño al no tener algo con que repasarlos.
18	Demartini C. et al., (2024). Italia	Cuantitativo	No indica	El uso de chatbots puede proporcionar respuestas más directas en búsquedas en línea puede afectar el conocimiento y también las posibilidades epistémicas en la sociedad.

Nº	Autor; año y país	Enfoque	Diseño	Resultados
19	Landim A. et al., (2022). Alemania	Cuantitativo	Cuasi-experimental	La creciente inversión en chatbots para el comercio electrónico en general, la investigación y el uso específico en el comercio electrónico de moda actualmente se encuentran muy limitados, destacando así la necesidad de hacer y tener más investigación y desarrollo en este campo.
20	Lindemann, (2024). Brasil	Cuantitativo	Experimental	Entender el algoritmo de las IA para así poder entender como las características influyen en la agilidad. Identificando las características más y menos efectivas en la predicción.
21	Hind et al., (2023) USA	Cuantitativo	Cuasi-experimental	Nos da una muestra de cómo los participantes entienden como la IA y como los chatbots llegaron a influir en sus trabajos diarios y aunque haiga cierta actitud positiva hacia la IA, tienen algunas preocupaciones.
22	Limna et al., (2023) Tailandia	Mixto	Experimental	Percepción positiva, reducción de carga del trabajo y tener una precisión de la información a la hora de usar los chatbots como retroalimentación.
23	Hofmann et al., (2023) Alemania	Cuantitativo	No indica	El enfoque sociotécnico se determinó como demostrado como efectivo como una estructura organizativa útil para así poder estimular y estructurar unas cuantas discusiones en el taller co-creación.
24	Anghel D., (2023) USA	Cuantitativo	No experimental	El golpe de la pandemia global ha desafiado fornidamente el liderazgo, obligando en si a los lideres a tener que realizar cambios ingeniosos para así poder satisfacer las necesidades de las distintas organizaciones y de la sociedad en la nueva era.
25	Rožman et al., (2023) USA	Cuantitativo	Cuasi-experimental	La IA como una nueva vía puede llegar a ayudar al desarrollo de estos nuevos servicios y productos en una diversidad de sectores donde las empresas europeas actualmente ya son fuertes.
26	Gandall et al., (2023) USA	Cuantitativo	Cuasi-experimental	En el Consejo de Seguridad y en la Asamblea General, en si la retórica de los delegados nos permite dar una pequeña predicción de darnos mejor los resultados de las políticas y los distintos conflictos de sus propias acciones sustantivas.
27	Jarrahi et al., (2023) USA	Mixto	Cuasi-experimental	Los valores que tienen la IA son estratégicos para que así pueda lograr el un avance en las capacidades de autoaprendizaje se integran y comprenden bien. Es importante recalcar que el aprendizaje organizacional y sus beneficios necesitan una importante coordinación detallada entre los que es respectivamente el aprendizaje humano y el automático.

N°	Autor; año y país	Enfoque	Diseño	Resultados
28	Yatoo & Habib, (2023) Reino Unido	Mixto	Cuasi-experimental	La necesidad de la colaboración entre lo que es la ciencia y también la formulación de políticas, incluyendo también las leyes vinculantes para que controlen el contenido sobre los desafíos existenciales.
29	Corvite et al., (2023) USA	Mixto	Cuasi-experimental	El estudio dio como resultado que la ética relacional mostro que un aproximado de un tercio en un grupo de trabajadores no ve de buena forma los beneficios en el uso de la IA empresarial en el lugar de trabajo.
30	Ma et al., (2023) China	Cuantitativo	No indica	A la horade hacer uso de blockchain en el intercambio de inteligencia sobre las distintas amenazas cibernéticas elimina la necesidad de confianza y poder así dar una mejor en la seguridad y dar una mejor eficiencia del intercambio.
31	Muñoz-Basols et al., (2023) España	Cuantitativo	No indica	Los lectores de Hispania logren encontrar un valioso paradigma para las futuras investigaciones en este grupo especial, agradeciendo así a los autores para así articular una conversación entre el aula y el exterior.
32	Wang et al., (2023) USA	Cuantitativo	Experimental	Las aplicaciones que utilizan la IA en la educación tienen grandes implicaciones para los estudios internacionales, y también las instituciones deberán de reforzar por maximizar sus beneficios y minimizar sus riesgos.
33	Aloisi & De Stefano, (2023) España	Cuantitativo	Experimental	Cuando las herramientas de IA cumplan con las expectativas y requisitos de conformidad, las brechas de poder darle poder persisten debido a las interrogantes que se terminan intensificando con su adopción en el lugar de trabajo.
34	Krotov & Johnson, (2023) India	Cuantitativo	Experimental	La promoción del cumplimiento no debe depender solo de los desarrolladores y usuarios de las tecnologías de IA. Aunque se cumplan con todos los requisitos, las brechas de poder persisten debido a que últimamente se ha intensificado las interrogantes gerenciales con su adopción en el trabajo.
35	Hamann et al., (2023) Alemania	Cuantitativo	Cuasi-experimental	La detección de problemas legales y éticos con Big Web Data no logra impedir la realización de proyectos de tipo investigativo, ya que existen múltiples soluciones para así poder revisar la diversidad de problemas.
36	Korneeva & Salge, (2022) Alemania	Mixto	Cuasi-experimental	El discurso social que se tiene sobre la legitimidad de la IA sigue su respectivo desarrolló tecnológico.

N°	Autor; año y país	Enfoque	Diseño	Resultados
37	Çağlar & Taşkın, (2023) Turquía	Mixto	Cuasi-experimental	En la actualidad existe un creciente interés, y en los estudios sobre cómo aprovechar las capacidades naturales y únicas de los chatbots y humanos en una colaboración.
38	Nicoletti & Appolloni, (2023) Italia	Cuantitativo	No experimental	El papel crucial transformador de la IA en las organizaciones ha sido analizado y confirmado. Las IA pueden llegar a hacer de gran ayuda para las organizaciones manufactureras.
39	Abonamah & Abdelhamid, (2024) Emiratos Árabes Unidos	Cuantitativo	No experimental	Los gerentes pueden dirigir la integración de las diversas tecnologías hacia un alineamiento estratégico y efectivo con algunos objetivos generales de la organización siguiendo unos pasos de manera proactiva.
40	Wardat et al., (2023) Óman	No cuantitativo	Cuasi-experimental	Las investigaciones a futuro deben de tener en consideración y deberán de abordar las limitaciones que se tiene a la hora de adoptar a los primeros Chatbots en la educación y que solo se empleó un análisis cualitativo y no cuantitativo.
41	Lynnyk et al., (2024) USA	Mixto	Experimental	Describe el diseño e implementación de un Chatbots informativo que distingue a los usuarios por roles y funciones, sirviendo como modelo para otros chatbots similares. Utiliza Telegram por su integración web, JavaScript para interactividad y Heroku para soporte continuo, implementando criterios de informatividad, multimodalidad, emocionalidad, productividad, interactividad, seguridad y accesibilidad.
42	Med et al., (2023) Alemania	Mixto	Experimental	El rendimiento es tan bueno que incluso los expertos en la materia tienen dificultades para reconocer los resúmenes generados por ChatGPT. Sin embargo, se citaron las debilidades y riesgos de ChatGPT como el alcance temporal limitado y la necesidad de modificaciones por parte de los expertos. Las oportunidades incluyen ayudar a crear temas médicos para hablantes no nativos de inglés y, ocasionalmente, participar en el desarrollo de herramientas de inteligencia artificial de este tipo.
43	Jokar et al., (2024) Irán	Cuantitativo	Experimental	Los chatbots de IA pueden plantear riesgos potenciales en la medicina veterinaria, como diagnósticos erróneos y tratamientos inadecuados. Para prevenir estos riesgos, es muy importante educar a los dueños de mascotas sobre las limitaciones de los chatbots de IA, desarrollar regulaciones y pautas para las empresas de chatbots de IA y desarrollar chatbots de IA que funcionen con veterinarios autorizados.
44	Vemprala et al., (2023) USA	Cuantitativo	Cuasi-experimental	Este marco incluye el diseño y la implementación de una biblioteca de API de control de robots adecuadas para la tecnología de instrucción ChatGPT. Analizamos los principios de diseño para crear dichas API y las estrategias que puede utilizar para generar código para aplicaciones de robots a través de ChatGPT.
45	Sidaoui et al., (2024) Países bajos	Cuantitativo	Experimental	Se proporcionan pautas para utilizar GenAI para fortalecer la cultura de CDR, incorporar consideraciones éticas en las estructuras de gestión de CDR y habilitar mecanismos sólidos de gobernanza digital que prioricen el bienestar de los clientes y la sociedad.

N°	Autor; año y país	Enfoque	Diseño	Resultados
46	Dhane et al., (2024) India	Mixto	No experimental	Estos resultados resaltan los desafíos que plantean las referencias generadas por IA sobre temas de salud dinámicos y resaltan la necesidad urgente de mejorar las formas de garantizar la confiabilidad de la información de salud.
47	Zadorozhnyy & Lai, (2024) China	Cuantitativo	No experimental	Encontramos conocimientos sobre diferentes tipos de chatbots y presentamos estrategias pedagógicas para aplicar GenAI dentro y fuera del aula para apoyar las experiencias de aprendizaje de idiomas de los estudiantes.
48	Gemenis, (2024) Bélgica	Cuantitativo	Experimental	Se ofrece una visión global de las aplicaciones de la IA en el desarrollo de los AAV, desde la formulación de preguntas hasta la difusión de información, y concluye destacando las áreas en las que la IA puede servir como una herramienta valiosa para mejorar el impacto positivo de los AAV en los procesos democráticos.
49	Uribe et al., (2024) Letonia	Mixto	Experimental	Las principales preocupaciones de los educadores dentales se centraron en la falta de directrices claras y de formación sobre el uso de chatbots de IA. Existe una actitud positiva pero cautelosa hacia la incorporación de chatbots de IA en los planes de estudio de odontología, lo que destaca la necesidad de directrices de implementación claras.
50	Alrajhi, (2024) Arabia Saudi	Mixto	Experimental	Los resultados muestran experiencias positivas en cuanto a la inteligibilidad y comprensión del chatbot. Desde una perspectiva de interacción, se reconoce que los chatbots apoyan la práctica de la L2 y el desarrollo de la escritura, despiertan interés, aumentan la motivación y reducen la ansiedad por la escritura.
51	Mzwri & Turcsányi-Szabo, (2023) USA	Mixto	Cuasi-experimental	La capacidad dinámica del Chatbots para recuperar preguntas relevantes y adicionales de los motores de búsqueda aumenta en gran medida la participación de los estudiantes y facilita la exploración de información complementaria más allá del plan de estudios.
52	Bender, (2024) Australia	Mixto	Experimental	Este artículo aboga por el uso productivo de la IA genética en el aula para mejorar la instrucción lectora, visual e interpretativa.
53	Abavisani et al., (2024) Irán	Cuantitativo	No indica	En el campo médico, los chatbots han demostrado ser valiosos en la evaluación de síntomas, el apoyo a la salud mental, el cumplimiento de la medicación y la participación del paciente.
54	Fatani & Banjar, (2024) Arabia Saudi	Mixto	Experimental	Los resultados obtenidos de las respuestas a la encuesta y la evaluación de prototipos demuestran la capacidad del sistema para mejorar los indicadores de desempeño del equipo y las capacidades de comportamiento.

N°	Autor; año y país	Enfoque	Diseño	Resultados
55	Ul Huda et al., (2024) Pakistán	Cuantitativo	No indica	Los resultados muestran que las señales basadas en parábolas tienen el mayor impacto tanto en ChatGPT como en Gemini. Sin embargo, Géminis es sensible a las señales emocionales.
56	Malkawi, (2024) España	Cuantitativo	Cuasi-experimental	Los Chatbots impulsados por IA se han convertido en una herramienta innovadora en la investigación farmacéutica, esta integración agiliza el proceso de desarrollo de fármacos, garantiza soluciones eficaces de administración de fármacos y acelera los avances médicos.
57	Al-Shafei, (2024) Reino Unido	Cuantitativo	Experimental	La personificación y el estilo de comunicación de un chatbot tienen un impacto significativo en la satisfacción del usuario. Descubrimos que la utilidad del chatbot es una construcción compleja que tiene un impacto significativo en la participación del consumidor.
58	Abulibdeh et al., (2024) Qatar	Cuantitativo	Experimental	Este artículo contribuye al debate en curso sobre la naturaleza cambiante de la educación en un mundo impulsado por la tecnología, permitiendo a las instituciones académicas abordar las complejidades y oportunidades asociadas con una integración más efectiva de la IA en la educación.
59	Vecchiarini & Somià, (2023) USA	Cuantitativo	No experimental	Los resultados de la investigación sugieren que ChatGPT tiene el potencial de agilizar los procesos, aumentar la eficiencia de los estudiantes y respaldar ciertos tipos de creatividad.
60	Merkouris et al., (2024) Australia	Cuantitativo	Cuasi-experimental	Los chatbots fueron calificados según su facilidad de uso, utilidad, calidad de la información y confiabilidad, y el diseño, la legibilidad de las respuestas y la apariencia se identificaron como áreas de mejora.

Tabla 2. Artículos incluidos en la revisión sistemática.

En relación al origen de los artículos científicos seleccionados para esta investigación, se encontró que 12 procedían de los Estados Unidos, mientras que 5 provenían de Alemania y China. Además, 3 artículos eran de India, Arabia Saudí, España e Italia respectivamente. Por otro lado, 2 artículos fueron de Irán, Pakistán, Reino Unido, Tailandia y Corea del Sur, y 1 artículo fue publicado en Países Bajos, Bélgica, Letonia, Australia, Qatar, Turquía, Emiratos Árabes Unidos, Omán, Irlanda, Colombia, Eslovaquia, Bulgaria, Ecuador y Brasil.

En cuanto a la distribución temporal de los artículos, se observó que 1 artículo fue publicado en 2021, 4 artículos en 2022, 27 artículos en 2023 y 28 artículos en 2024, totalizando así 60 artículos durante el periodo de 2021-2024. Estos artículos fueron extraídos de la base de datos de Scopus.

En este sentido, los autores se centran en resaltar el impacto positivo que la integración de Chatbots puede tener en la comunicación dentro de entornos organizacionales. Reyes Moreno et al., (2023) concluyen que las herramientas de Chatbots basadas en IA llegan a tener un gran impacto significativo en poder así tener una mejor educación a futuro y así posean un potencial prometedor. Además, Pathan et al., (2023) señalaron que el futuro del marketing digital dependerá crucialmente de las IA. Siendo que esta tecnología permite a las empresas comprender mejor a sus clientes, para así poder

personalizar sus estrategias de marketing y mantenerse una buena competitivas.

También, Alshahrani, (2023) propone que la integración de ChatGPT en un sistema de aprendizaje puede mejorar la participación, motivación y aprendizaje autodirigido de los estudiantes al poder proporcionar retroalimentación inmediata y asistencia. Igualmente, Ilieva et al., (2023) concuerda que la aplicación de nuevo tipo de marco para cursos universitarios que implementen a los Chatbots. Se pudo deducir que una gran cantidad de estudiantes a la hora de utilizarla estaban conscientes y satisfechos con el nuevo potencial educativo que se estaría usando con esta nueva tecnología emergente.

Del mismo modo, Min y Kim, (2024) concuerdan que el desarrollo reciente de la tecnología especialmente en el desarrollo de IA, está llegando a impulsar intercambio de datos en tiempo real y dando así la conexión social en red. Siendo así que las empresas se están adaptando a este tipo de sistema y estos tipos de métodos de opresión basados en esta transformación digital.

De igual forma, Ramos De Santis, (2024) está de acuerdo que se puede lograr tener un impacto más favorable en la satisfacción de uno o varios consumidores, ya que será importante reconocer los tipos de limitaciones ya que se llega a señal la geografía y la concentración en algunas empresas logística. Además, Zampatti et al., (2024) nos dice que los Chatbots tienen una influencia positiva para

poder tener una adquisición de conocimientos receptivos y productivos. Encima, Limna et al., (2023) nos dicen que el buen uso de los Chatbots nos da una Percepción positiva, reducción de carga del trabajo y tener una precisión de la información a la hora de usar los Chatbots como retroalimentación.

De igual forma, Hofmann et al., (2023) concuerdan que el enfoque sociotécnico se determinó como demostrado como efectivo como una estructura organizativa útil para así poder estimular y estructurar unas cuantas discusiones en el taller co-creación. Asimismo, Rožman et al., (2023) nos dicen que la IA como una nueva vía puede llegar a ayudar al desarrollo de estos nuevos servicios y productos en una diversidad de sectores donde las empresas europeas actualmente ya son fuertes. Es más, Nicoletti & Appolloni (2023) añaden que el papel crucial transformador de la IA en las organizaciones ha sido analizado y confirmado. Las IA pueden llegar a hacer de gran ayuda para las organizaciones manufactureras. En conjunto, estos hallazgos resaltan que la tecnología de Chatbots y la Inteligencia Artificial están siendo cada vez más utilizadas y adoptadas en diversos campos para mejorar la eficiencia y la experiencia del usuario.

Por otro lado, algunos autores discutieron el impacto negativo del uso de Chatbots. Por su parte, Fuchs y Aguilos, (2023) explican que el uso de ChatGPT puede dar una mejoría al aprendizaje en la educación, pero también su uso plantea unas fuertes

preocupaciones en las éticas. Ya que los estudiantes y personas deben de usarlo de manera responsable, evitando plagio y poder asegurar la integridad académica.

También, Baláž et al., (2023) explica que los factores que son determinantes del rendimiento de las empresas innovadoras. Descubriendo así que los recursos internos y la región donde se ubica el negocio son críticos al hacer uso de una inteligencia artificial. Asimismo, García Valencia et al., (2023) explican que los futuros estudios que se realizarán sobre el uso de Chatbots deberán de priorizar las consideraciones éticas para así poder proteger la privacidad del usuario y garantizar así la equidad y la diversidad toma de decisiones informada.

En este mismo orden de ideas, Shafiabady et al., (2024) nos dicen que los Chatbots también pueden llegar a carecer de la capacidad de mantener un dialogo efectivo a la hora de realizarse un diagnóstico. Esto puede llegar a dar una limitación en su precisión al basarse únicamente en la información proporcionada. Además, Hind et al., (2023) dicen que nos da una muestra de cómo los participantes entienden como la IA y como los Chatbots llegaron a influir en sus trabajos diarios y aunque exista cierta actitud positiva hacia la IA, tienen algunas preocupaciones.

Asimismo, Jarrahi et al., (2023) explica que los valores que tienen la IA son estratégicos para que así pueda lograr un avance en las capacidades

de autoaprendizaje se integran y comprenden bien. Es importante recalcar que el aprendizaje organizacional y sus beneficios necesitan una importante coordinación detallada entre los que es respectivamente el aprendizaje humano y el automático.

Además, Corvite et al., (2023) nos dan a entender que el estudio dio como resultado que la ética relacional mostro que un aproximado de un tercio en un grupo de trabajadores no ve de buena forma los beneficios en el uso de la IA empresarial en el lugar de trabajo. Así también, Wang et al., (2023) explican que las aplicaciones que utilizan la IA en la educación tienen grandes implicaciones para los estudios internacionales, y también las instituciones deberán de reforzar por maximizar sus beneficios y minimizar sus riesgos. Es más, Wardat et al., (2023) nos dan a entender que las investigaciones a futuro deben de tener en consideración y deberán de abordar las limitaciones que se tiene a la hora de adoptar a los primeros Chatbots en la educación y que solo se empleó un análisis cualitativo y no cuantitativo. Sobre todo, Korneeva y Salge, (2022) explican que el discurso social que se tiene sobre la legitimidad de la IA sigue su respectivo desarrollo tecnológico.

En cuanto al tipo de limitaciones a la hora de revisar las evidencias que se encontraban incluidas en la revisión, se estuvo incluyendo estudios de distintos países, lo que nos podría dar una mejor deducción e introducido la diversidad en las condiciones sobre la implementación de Chatbots en los

entornos organizacionales y en la mejora de la comunicación. Con una diversidad amplia de artículos se presentó una posible dificultad a la hora de generalizar los resultados y sacar conclusiones solidas dirigidos al enfoque de la implementación de Chatbots. Para las limitaciones para el proceso de revisión utilizamos, la revisión se estuvo basando en lo que es una base de estudios que se encontraban publicados en bases de datos académicas o en instituciones de renombre.

Los estudios que contaban con resultados negativos y positivos se tuvieron en cuenta ya que la idea no es ver solo una cara de la moneda, sino que es ver ambas. Ya que excluir los resultados negativos podían darnos conclusiones y resultados un tanto erróneos al igual que se podría haber dado una consideración a la exclusión de tesis, informes técnicos u otros tipos de literatura.

Finalmente, los resultados obtenidos de la revisión tienen importantes implicaciones para la implementación de Chatbots en los entornos Organizaciones a la hora de promover una estrategia para mejorar la eficacia y respuesta a un mundo diverso. Los hallazgos nos destacan tanto un lado positivo como negativos a la hora de implementar Chatbots ya que sugieren aprender y mejorar sistemas para preservar la ética institucional.

Este tipo de enfoque nos da a saber que los Chatbots son muy buenos en la ayuda de las personas, pero preservando a que solo sea una ayuda de

brindar información y no permitir que se manchen trabajos no éticos, ya que una ayuda siempre viene bien tanto a los niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, a entender sobre la diversidad que existe y facilitar su implementación, al momento de llegar a ser atractivos para su diversidad de realizar distintas tareas.

Sin embargo, tener en cuenta la importancia de abordar con las limitaciones existentes y señaladas, para poder continuar investigando para así obtener una mejor comprensión más profunda y holística de los distintos efectos de la implementación de Chatbots en el contexto de la mejora de la comunicación.

Conclusiones

Los estudios revisados indican que la integración de Chatbots en entornos organizacionales conlleva efectos positivos en diversos aspectos para mejorar la comunicación. Varias investigaciones examinadas han demostrado mejoras en la gestión de bases de datos para lograr una recopilación eficaz de datos, abarcando la diversidad de idiomas, la comprensión de lecturas, así como las habilidades para organizar y distribuir roles y secciones de manera autónoma.

Además, la adopción de Chatbots ha contribuido a impulsar la percepción de que la Inteligencia Artificial (IA) representa un futuro cercano en el cual, a medida que progrese, será aún más eficiente

y aportará significativamente a las investigaciones. Esto implica proporcionar información concreta y veraz, lo que atrae a jóvenes en busca de respuestas, mejorando sus habilidades comunicativas en el proceso.

La implementación de Chatbots en entornos organizacionales ha facilitado una comunicación más efectiva al digitalizar y buscar datos en diversas fuentes, lo que resulta en beneficios significativos para la educación, el marketing digital, el progreso educativo, la promoción de la economía circular, entre otros aspectos. Estos incluyen la personalización del aprendizaje, la automatización de tareas repetitivas, la mejora del servicio al cliente, el acceso a la información, la facilitación de la comunicación, el apoyo a la salud mental, el seguimiento y análisis de datos, la integración de nuevas tecnologías, la reducción de la carga de trabajo, la accesibilidad para estudiantes con discapacidades, el desarrollo de habilidades digitales, la agilización de la gestión del aula, el fomento de la colaboración, el apoyo con formación adicional, la reducción de costos y el estímulo del autoaprendizaje.

De igual modo, la implementación de Chatbots permite a las organizaciones comunicar y transmitir datos de manera rápida y didáctica, incluso posibilitando la alteración del idioma en el que se envió el mensaje original. En este sentido, los hallazgos de la revisión sistemática indican que la implementación de Chatbots tiene tanto efectos positivos

como negativos en los resultados dentro de los entornos organizacionales y en la mejora de la comunicación. Esta implementación se ha centrado en facilitar la diversidad de datos provenientes de fuentes confiables y en su mejora continua en diversos campos, lo que promoverá un aprendizaje más activo entre estudiantes, personas mayores e investigadores.

Las personas se benefician enormemente de bases de datos confiables y seguras al llevar a cabo investigaciones o búsquedas, lo que motiva a un mayor número de individuos al contar con información veraz y segura. Tanto los profesores como diversos profesionales de distintos campos pueden aprovechar los Chatbots para guiar y mejorar el proceso de aprendizaje, proporcionando antecedentes precisos, concisos y fundamentados que faciliten una mejor comprensión y presentación de la información.

En última instancia, se puede concluir que la integración de Chatbots representa algo más significativo que simplemente una herramienta, ya que simboliza un enfoque valioso para potenciar las comunicaciones y se perfila como un elemento fundamental en el futuro del desarrollo digital.

Referencias

- Abonamah, A. A., & Abdelhamid, N. (2024). Managerial insights for AI/ML implementation: a playbook for successful organizational integration. *Discover Artificial Intelligence*, 4(1), 22. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1007/s44163-023-00100-5>
- Aloisi, A., & De Stefano, V. (2023). Between risk mitigation and labour rights enforcement: Assessing the transatlantic race to govern AI-driven decision-making through a comparative lens. *European Labour Law Journal*, 14(2), 283–307. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1177/20319525231167982>
- Alrajhi, A. S. (2024). Artificial intelligence pedagogical chatbots as L2 conversational agents. *Cogent Education*, 11(1). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2327789>
- Alshahrani, A. (2023). The impact of ChatGPT on blended learning: Current trends and future research directions. *International Journal of Data and Network Science*, 7(4), 2029–2040. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.6.010>
- Baláz, V., Jeck, T., & Balog, M. (2023a). Firm performance over innovation cycle: evidence from a small European economy. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(1). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00298-9>
- Çağlar, M. B., & Taşkın, B. K. (2023). The Effects of using Artificial Intelligence and Robotics in Logistics Service Production: An application in 3pls and 4pls. *Logforum*, 19(3), 347–360. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.17270/J.LOG.2023.856>
- Corvite, S., Roemmich, K., Rosenberg, T. I., & Andalibi, N. (2023). Data Subjects' Perspectives on Emotion Artificial Intelligence Use in the Workplace: A Relational Ethics Lens. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 7(CSCW1), 124. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1145/3579600>
- Demartini, C. G., Sciascia, L., Bosso, A., & Manuri, F. (2024). Artificial Intelligence Bringing Improvements to Adaptive Learning in Education: A Case Study. *Sustainability* (Switzerland), 16(3). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/su16031347>

- Dhane, A. S., Sarode, S., Sarode, G., & Singh, S. (2024). A reality check on chatbot-generated references in global health research. *Oral Oncology Reports*, 10. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1016/J.OOR.2024.100246>
- Fuchs, K., & Aguilos, V. (2023). Integrating Artificial Intelligence in Higher Education: Empirical Insights from Students about Using ChatGPT. *International Journal of Information and Education Technology*, 13(9), 1365–1371. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.18178/ijiet.2023.13.9.1939>
- Gandall, K., Chhouk, J., Wang, A., & Knight, L. (2023). Predicting Policy: A Psycholinguistic Artificial Intelligence in the United Nations. *Social Science Computer Review*, 41(2), 410–437. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1177/08944393221095193>
- Garcia Valencia, O. A., Suppadungsuk, S., Thongprayoon, C., Miao, J., Tangpanithandee, S., Craici, I. M., & Cheungpasitporn, W. (2023). Ethical Implications of Chatbot Utilization in Nephrology. In *Journal of Personalized Medicine* (Vol. 13, Issue 9). *Multidisciplinary Digital Publishing Institute* (MDPI). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/jpm13091363>
- Gemenis, K. (2024). Artificial intelligence and voting advice applications. *Frontiers in Political Science*, 6. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3389/FPOS.2024.1286893>
- Hamann, P. M., Halw, O., & Guenther, T. W. (2023). Meta-analysis of the corporate planning–organizational performance relationship: A research note. *Strategic Management Journal*, 44(7), 1803–1819. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1002/smj.3476>
- Hind, B., Serhier, Z., Jallal, M., & Bennani Othmani, M. (2023). Chatbots for medical students exploring medical students' attitudes and concerns towards artificial intelligence and medical chatbots[Chatbots para estudiantes de medicina: exploración de las actitudes y preocupaciones de los estudiantes de medicina hacia la Inteligencia Artificial y los chatbots médicos]. *Data and Metadata*, 2, 115. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.56294/dm2023115>
- Hofmann, A., Hartmann, E. A., & Shajek, A. (2023a). Digital sovereignty in sociotechnical systems—AI use and crisis management [Digitale Souveränität in soziotechnischen Systemen – KI-Nutzung und Krisenbewältigung]. Gruppe. Interaktion. Organisation. Zeitschrift Fur Angewandte Organisations psychologie, 54(1), 95–105. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1007/s11612-023-00674-9>
- Ilieva, G., Yankova, T., Klisarova-Belcheva, S., Dimitrov, A., Bratkov, M., & Angelov, D. (2023). Effects of Generative Chatbots in Higher Education. *Information (Switzerland)*, 14(9). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/info14090492>
- Jarrahi, M. H., Kenyon, S., Brown, A., Donahue, C., & Wicher, C. (2023). Artificial intelligence: a strategy to harness its power through organizational learning. *Journal of Business Strategy*, 44(3), 126–135. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1108/JBS-11-2021-0182>
- Jiao, P., & Bu, W. (2024). The Impact of Organizational Learning on Organizational Resilience in Construction Projects. *Buildings*, 14(4), 975. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/buildings14040975>
- Jo, H., & Park, D. H. (2024). Effects of ChatGPT's AI capabilities and human-like traits on spreading information in work environments. *Scientific Reports*, 14(1). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1038/s41598-024-57977-0>
- Jokar, M., Abdous, A., & Rahmanian, V. (2024). AI chatbots in pet health care: Opportunities and challenges for owners. *Veterinary Medicine and Science*, 10(3). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1002/VMS3.1464>
- Kim, T. Y., Wang, X., Schuh, S. C., & Liu, Z. (2024). Effects of organizational innovative climate within organizations: The roles of

- Managers' proactive goal regulation and external environments. *Research Policy*, 53(5). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1016/j.respol.2024.104993>
- Korneeva, E., & Salge, T. O. (2022). Tracing the Legitimacy of Artificial Intelligence - A Media Analysis, 1980-2020. Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2022-January, 5985–5994. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.24251/hicss.2022.727>
- Krotov, V., & Johnson, L. (2023). Big web data: Challenges related to data, technology, legality, and ethics. *Business Horizons*, 66(4), 481–491. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2022.10.001>
- Landim, A. R. D. B., Pereira, A. M., Vieira, T., de, E., Moura, J. A. B., Wanick, V., & Bazaki, E. (2022). Chatbot design approaches for fashion E-commerce: an interdisciplinary review. *International Journal of Fashion Design, Technology and Education*, 15(2), 200–210. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1080/17543266.2021.1990417>
- Lane, E., & Aplin-Houtz, M. J. (2023). Informational Justice and Remote Working: All is Not Fair for Work at Home. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 35(4), 541–564. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1007/s10672-022-09427-0>
- Limna, P., Kraiwanit, T., Jangjarat, K., Klayklung, P., & Chocksathaporn, P. (2023a). The use of ChatGPT in the digital era: Perspectives on chatbot implementation. *Journal of Applied Learning and Teaching*, 6(1), 64–74. <https://doi.org/10.37074/jalt.2023.6.1.32>
- Lindemann, N. F. (2024). Chatbots, search engines, and the sealing of knowledges. *AI and Society*. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1007/s00146-024-01944-w>
- Lynnyk, Y., Krestyanpol, L., & Rozvod, E. (2024). DEVELOPMENT OF A NATURAL LANGUAGE CHATBOT INTERFACE FOR WEBSITE USERS. *Eastern-European Journal of Enterprise Technologies*, 1(2(127)), 35–44. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.15587/1729-4061.2024.299200>
- Ma, X., Yu, D., Du, Y., Li, L., Ni, W., & Lv, H. (2023). A Blockchain-Based Incentive Mechanism for Sharing Cyber Threat Intelligence. *Electronics (Switzerland)*, 12(11), 2454. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/electronics12112454>
- Med, D. G., Nohl, S., Wolf, C., Rupert, Y., Rimkus, L., Ehlers, J., Breuckmann, F., & Sellmann, T. (2023). A SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats) Analysis of ChatGPT in the Medical Literature: Concise Review. *Journal of Medical Internet Research*, 25. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.2196/49368>
- Min, S., & Kim, B. (2024). Adopting Artificial Intelligence Technology for Network Operations in Digital Transformation. *Administrative Sciences*, 14(4), 70. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/admsci14040070>
- Muñoz-Basols, J., Craig, N., Lafford, B. A., & Godev, C. (2023). Potentialities of Applied Translation for Language Learning in the Era of Artificial Intelligence. *Hispania*, 106(2), 171–194. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1353/hpn.2023.a899427>
- Nicoletti, B., & Appolloni, A. (2023). Artificial Intelligence for the Management of Servitization 5.0. *Sustainability (Switzerland)*, 15(14), 11113. <https://doi.org/10.3390/su15141113>
- Pathan, M. S., Richardson, E., Galvan, E., & Mooney, P. (2023). The Role of Artificial Intelligence within Circular Economy Activities—A View from Ireland. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 15, Issue 12). *Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI)*. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/su15129451>
- Raghav, Y. Y., Tipu, R. K., Bhakhar, R., Gupta, T., & Sharma, K. (2023). The future of digital

- marketing: Leveraging artificial intelligence for competitive strategies and tactics. In *The Use of Artificial Intelligence in Digital Marketing: Competitive Strategies and Tactics* (pp. 249–274). *IGI Global*. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-9324-3.ch011>
- Ramos De Santis, P. (2024). Customer satisfaction in logistics: an analysis of chatbots in the leading companies of Colombia, Peru, and Ecuador. *Retos*, 14(27), 115–130. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.17163/ret.n27.2024.08>
- Reyes Moreno, E. R., Londoño Gallego, J. A., Andrade Martelo, I. C., Villar Vega, H. F., & Castro Maldonado, J. J. (2023). ChatGPT in education: a bibliometric approach to the integration of Chatbot systems in educational processes. *Aibi, Revista de Investigación Administración e Ingenierías*, 11(3), 143–155. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.15649/2346030X.3245>
- Rožman, M., Oreški, D., & Tominc, P. (2023). Artificial-Intelligence-Supported Reduction of Employees' Workload to Increase the Company's Performance in Today's VUCA Environment. *Sustainability (Switzerland)*, 15(6), 5019. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/su15065019>
- Shafiabady, N., Hadjinicolaou, N., Hetikankanamage, N., Mohammadi Savadkoobi, E., Wu, R. M. X., & Vakilian, J. (2024). eXplainable Artificial Intelligence (XAI) for improving organisational regility. *PloS One*, 19(4), e0301429. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0301429>
- Sidaoui, K., Mahr, D., & Odekerken-Schröder, G. (2024). Generative AI in Responsible Conversational Agent Integration: Guidelines for Service Managers. *Organizational Dynamics*. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1016/J.ORGDDYN.2024.101045>
- Uribe, S. E., Maldupa, I., Kavadella, A., El Tantawi, M., Chaurasia, A., Fontana, M., Marino, R., Innes, N., & Schwendicke, F. (2024). Artificial intelligence chatbots and large language models in dental education: Worldwide survey of educators. *European Journal of Dental Education*. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1111/EJE.13009>
- Vemprala, S., Bonatti, R., Bucker, A., & Kapoor, A. (2023). ChatGPT for Robotics: Design Principles and Model Abilities. *Research Article*. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2024.3387941>
- Wang, T., Lund, B. D., Marengo, A., Pagano, A., Mannuru, N. R., Teel, Z. A., & Pange, J. (2023). Exploring the Potential Impact of Artificial Intelligence (AI) on International Students in Higher Education: Generative AI, Chatbots, Analytics, and International Student Success. *Applied Sciences (Switzerland)*, 13(11), 6716. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/app13116716>
- Wardat, Y., Tashtoush, M. A., AlAli, R., & Jarrah, A. M. (2023). ChatGPT: A revolutionary tool for teaching and learning mathematics. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 19(7), em2286. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.29333/ejmste/13272>
- Yatoo, M. A., & Habib, F. (2023). ChatGPT, a friend or a foe: Integration of artificial intelligence-enabled chatbots in academic research. *MRS Bulletin*, 48(4), 310–313. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1557/s43577-023-00520-9>
- Zadorozhnyy, A., & Lai, W. Y. W. (2024). ChatGPT and L2 Written Communication: A Game-Changer or Just Another Tool? *Languages*, 9(1). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/LANGUAGES9010005>
- Zampatti, S., Peconi, C., Megalizzi, D., Calvino, G., Trastulli, G., Cascella, R., Strafella, C.,



Caltagirone, C., & Giardina, E. (2024). Innovations in Medicine: Exploring ChatGPT's Impact on Rare Disorder Management. *Genes*, 15(4), 421. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.3390/genes15040421>

Zhang, Z., & Huang, X. (2024). The impact of chatbots based on large language models on second language vocabulary acquisition. *Heliyon*, 10(3). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e25370>.

