



REPÚBLICA DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

FACULTAD DE POSGRADOS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN APLICADA Y / O DE DESARROLLO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA
CON MENCIÓN EN COMUNICACIÓN DIGITAL**

TEMA:

**ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA OPTIMIZAR EL USO DE
LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA GOBERNACIÓN DEL
GUAYAS, AÑO 2024**

AUTORES:

**ALBA DEL ROCÍO ALDEÁN LUZÓN
LUIS CARLOS SAN LUCAS AGUIRRE**

TUTORA:

MGTR. ALICIA KATHERINE ULPO CARANGUI

MILAGRO, 2025

Derechos de Autor

Sr. Dr.

Fabrizio Guevara Viejó

Rector de la Universidad Estatal de Milagro Presente.

Nosotros, Aldeán Luzón Alba Del Rocío y San Lucas Aguirre Luis Carlos en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedemos los derechos de autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizado como requisito previo para la obtención de mi Grado, de Magíster en Comunicación Estratégica con mención en Comunicación Digital, como aporte a la Línea de Investigación Comunicación Estratégica de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Los autores declaramos que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, de 2025



ALDEÁN LUZÓN ALBA DEL ROCIO

SAN LUCAS AGUIRRE LUIS CARLOS

C.I. 0914888011

C.I. 0921971198

Aprobación del director del Trabajo de Titulación

Yo, Alicia Katherine Ulpo Carangui, en mi calidad de tutora del trabajo de titulación, elaborado por Aldeán Luzón Alba Del Rocío y San Lucas Aguirre Luis Carlos, cuyo tema es, “Estrategias Comunicacionales para optimizar el uso de la Inteligencia Artificial en la Gobernación del Guayas, año 2024” que aporta a la Línea de Investigación Comunicación Estratégica, previo a la obtención del Grado Magíster en Comunicación Estratégica con mención en Comunicación Digital. Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que **lo APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, de 2025

Mgtr. ALICIA KATHERINE ULPO CARANGUI

C.I.0924461817

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FACULTAD DE POSGRADO
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA CON MENCIÓN EN COMUNICACIÓN DIGITAL**, presentado por **LIC. SAN LUCAS AGUIRRE LUIS CARLOS**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA OPTIMIZAR EL USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA GOBERNACIÓN DEL GUAYAS, AÑO 2024", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACIÓN	66.00
DEFENSA ORAL	28.67
PROMEDIO	94.67
EQUIVALENTE	Muy Bueno



firmado electrónicamente por:
**NADIA ELIZABETH
RODRIGUEZ CASTILLO**

Muct RODRIGUEZ CASTILLO NADIA ELIZABETH
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



firmado electrónicamente por:
**DIEGO WLADIMIR
TAPIA NUNEZ**

Mgs TAPIA NUÑEZ DIEGO WLADIMIR
VOCAL



firmado electrónicamente por:
**JEFFERSON ESTUARDO
MENDOZA CARRERA**

Mgs MENDOZA CARRERA JEFFERSON ESTUARDO
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FACULTAD DE POSGRADO
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA CON MENCIÓN EN COMUNICACIÓN DIGITAL**, presentado por **LIC. ALDEAN LUZON ALBA DEL ROCIO**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA OPTIMIZAR EL USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA GOBERNACIÓN DEL GUAYAS, AÑO 2024", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACIÓN	66.00
DEFENSA ORAL	28.67
PROMEDIO	94.67
EQUIVALENTE	Muy Bueno



firmado electrónicamente por:
**NADIA ELIZABETH
RODRIGUEZ CASTILLO**

Muct RODRIGUEZ CASTILLO NADIA ELIZABETH
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



firmado electrónicamente por:
**DIEGO WLADIMIR
TAPIA NUNEZ**

Mgs TAPIA NUÑEZ DIEGO WLADIMIR
VOCAL



firmado electrónicamente por:
**JEFFERSON ESTUARDO
MENDOZA CARRERA**

Mgs MENDOZA CARRERA JEFFERSON ESTUARDO
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA 1

Agradezco en primer lugar a Dios Todopoderoso, por ser la guía y fuente inagotable de fortaleza en mi vida. Su luz y amor han sido mi sostén en los momentos de debilidad, desafío, y mi impulso en los momentos de éxito. A mis queridos hijos, Angie, Carlos Alberto y Cristhian, ustedes han sido, y siempre serán, mi mayor inspiración y motivación. Sus sonrisas, abrazos y palabras de aliento me han llenado de la fuerza necesaria para seguir adelante. También se lo dedico a una personita muy especial que Dios enviará a nuestras vidas para inundarnos de amor (nieto/a).

A mis amados padres, Juan y Albertina que, aunque ya no están en esta tierra, se que están muy orgullosos de mí. Todo lo que soy, y todo lo que he logrado es gracias a Dios y a ustedes. Este éxito es tan mío como suyo.

AGRADECIMIENTO 1

Quisiera expresar mis más profundos y sinceros agradecimientos a la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), por ofrecerme la oportunidad de embarcarme en esta maravillosa aventura académica. Esta institución ha sido cuna de innumerables sueños, y gracias a su compromiso con la excelencia educativa, he podido crecer y aprender en un entorno rico en conocimiento y desafíos.

A mi tutora, la Mgtr. Katherine Ulpo Carangui, quien ha sido una guía invaluable a lo largo de este proyecto de titulación. Su paciencia, dedicación y sabiduría han sido cruciales para culminar con éxito este camino. Cada consejo y cada sugerencia reflejaron su compromiso inquebrantable con mi formación, y su empatía y apoyo constante me dieron la fuerza para superar cada obstáculo.

Este logro es también de ustedes, quienes han dejado una huella imborrable en mi vida y han inspirado cada página de este trabajo. Con gratitud y afecto, dedico este éxito a todos ustedes.

Lcda. Alba Aldeán Luzón

DEDICATORIA 2

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A ustedes, mi familia, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y valores, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

AGRADECIMIENTO 2

Primero y, ante todo, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios. Su apoyo incondicional y su motivación constante me han permitido continuar cada día sin desmayar.

A mis padres, mis más grandes promotores, les doy las gracias de corazón. Este logro, que en un principio parecía una tarea difícil e interminable, es en gran medida gracias a ustedes. Su amor y apoyo incondicional han sido fundamentales para culminar con éxito este proyecto. A mi universidad, que me ha brindado la oportunidad de formarme, y a todas las personas que fueron parte de este proceso, ya sea directa o indirectamente, les extiendo mi gratitud. Cada uno de ustedes contribuyó con su pequeño aporte, que hoy se ve reflejado en la culminación de mi paso por la universidad y en el alcance de este importante nivel de estudio.

A todos ustedes, les agradezco con todo mi ser, generando en mí un profundo respeto y admiración.

Lcdo. Luis Carlos San Lucas Aguirre

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo proporcionar estrategias comunicacionales que optimicen el uso de la inteligencia artificial (IA) en la Gobernación del Guayas para el año 2024. Estas estrategias buscan mejorar la gestión interna, la interacción con la ciudadanía y garantizar una comunicación institucional más efectiva, accesible y transparente. La investigación se basa en un enfoque cualitativo, empleando entrevistas en profundidad, análisis documental y observación participante. Este enfoque permite comprender el contexto actual y los desafíos de modernización que enfrenta la Gobernación del Guayas. Adicionalmente, se analizan casos de éxito en el uso de IA en la comunicación institucional a nivel nacional, proporcionando un marco comparativo e inspirador para la implementación de dichas estrategias en la Gobernación. Los resultados obtenidos demuestran que la incorporación de IA en los procesos de comunicación institucional puede mejorar significativamente la eficiencia y la calidad del servicio. Entre las estrategias propuestas, se incluye la implementación de chatbots para la atención ciudadana 24/7, lo que permitirá una interacción continua y eficiente con la población. Además, se plantea el análisis de sentimientos en redes sociales para medir el impacto y la percepción de las campañas gubernamentales, lo que proporcionará datos valiosos para ajustar las estrategias comunicacionales en tiempo real. Otra estrategia fundamental es la automatización de la generación y difusión de contenidos, lo cual optimiza los recursos humanos y operativos y mejora la precisión, rapidez y relevancia de la comunicación entre la Gobernación y la ciudadanía. Estas herramientas tecnológicas permitirán a la Gobernación del Guayas mantener una comunicación constante y eficaz con la población, adaptándose a las necesidades y demandas de una sociedad cada vez más digitalizada. En conclusión, el estudio revela que proporcionar estrategias comunicacionales basadas en IA es esencial para la modernización de la Gobernación del Guayas, no solo fortalecerá la confianza

pública, sino que también permitirá responder de manera más eficiente a las necesidades de la comunidad. Se recomienda que la Gobernación continúe explorando e invirtiendo en soluciones tecnológicas innovadoras para optimizar sus procesos comunicacionales y consolidar un modelo de gestión transparente, participativo y eficaz.

Palabras clave: Estrategias comunicacionales, Inteligencia Artificial, Gobernación del Guayas

Summary

This study aims to provide communication strategies to optimize the use of artificial intelligence (AI) in the Governorate of Guayas for 2024. These strategies seek to improve internal management, citizen interaction, and ensure more effective, accessible, and transparent institutional communication. The research is based on a qualitative approach, utilizing in-depth interviews, document analysis, and participant observation to understand the current context and modernization challenges faced by the Governorate of Guayas. Additionally, successful cases of AI use in institutional communication at the national level are analyzed, providing a comparative and inspiring framework for the implementation of these strategies in the Governorate. The results demonstrate that the incorporation of AI in institutional communication processes can significantly improve service efficiency and quality. Proposed strategies include the implementation of chatbots for 24/7 citizen service, sentiment analysis on social networks to measure the impact and perception of government campaigns, and the automation of content generation and dissemination. These tools optimize human and operational resources and improve the precision, speed, and relevance of communication between the Governorate and the citizens. In conclusion, the study reveals that providing communication strategies based on AI is essential for the modernization of the Governorate of Guayas. The adoption of these technologies will not only strengthen public trust but also enable a more efficient response to community needs. It is recommended that the Governorate continue exploring and investing in innovative technological solutions to optimize its communication processes and consolidate a transparent, participatory, and effective management model.

Keywords: Communication strategies, Artificial Intelligence, Governorate of Guayas

Índice

Derechos de Autor	I
Aprobación del director del Trabajo de Titulación	III
DEDICATORIA 1	V
AGRADECIMIENTO 1	V
DEDICATORIA 2	VI
AGRADECIMIENTO 2	VI
Resumen.....	VII
Introducción	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Delimitación del problema.....	5
1.3. Formulación del problema	5
1.4. Preguntas de investigación.....	6
1.5. Objetivos	7
1.5.1. Objetivo general.....	7
1.6. Justificación y Motivaciones.....	8
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	11
2.1. Antecedentes Referenciales.....	11
2.1.1. Investigaciones nacionales e internacionales.....	11
2.2. Marco Conceptual.....	12
2.2.1. Estrategias Comunicacionales	12
2.2.2. Gobernanza Digital.....	12
2.2.3. Chatbots y Automatización en la Comunicación Institucional	12
2.2.4. Optimización de procesos comunicacionales.....	13
2.2.5. Automatización de respuestas y accesibilidad	13
2.2.6. Mejora de la Eficiencia Operativa:	13
2.2.7. Análisis en tiempo real del sentimiento público	14
2.2.8. Personalización de la Comunicación	14
2.2.9. Personalización de mensajes políticos	15
2.2.10. Consideraciones éticas y desafíos futuros	15

CAPITULO III	16
MARCO TEÓRICO.....	16
3.1. Teoría de la Comunicación Estratégica	16
3.2. Teoría de la Innovación Tecnológica	18
3.3. Teoría de la Participación Ciudadana.....	21
3.4. Teoría de la Gestión del Conocimiento	25
CAPÍTULO IV	28
DISEÑO METODOLÓGICO.....	28
4.1. Diseño de investigación.....	28
4.1.1. Enfoque de la investigación.....	28
4.2. Población y Muestra.....	29
4.2.1. Población.....	29
4.2.2. Muestra:.....	29
4.3. Métodos y Técnicas.....	30
4.3.1. Métodos Teóricos:	30
4.3.2. Métodos Empíricos	30
4.3.3. Técnicas de Validación	31
4.4. Procesamiento de la Información	31
4.4.1. Procesamiento cualitativo.....	31
4.4.2. Validación de los datos:	32
CAPÍTULO V	33
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	33
5.1 Análisis de los instrumentos.....	33
5.1.1. Análisis de Grupo Focal	33
5.1.2. Análisis de Entrevistas.....	36
5.1.3. Análisis de Documentos.....	43
5.2. Análisis de Dimensiones.....	45
5.2.1 Capacitación del Personal	45
5.2.2 Automatización de Procesos.....	48
5.2.3 Personalización de Mensajes	51
5.2.4. Percepción del Personal.....	54
5.2.5. Impacto en la Ciudadanía.....	57
5.3 Análisis General por Dimensiones.....	59

5.3.1 Capacitación del Personal	59
5.3.2 Automatización de Procesos	59
5.3.3 Personalización de Mensajes	60
5.3.4 Percepción del Personal.....	61
5.3.5 Impacto en la Ciudadanía.....	61
CAPÍTULO VI	63
PROPUESTA DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	63
6.1. Objetivo General	63
6.2 Estrategias Específicas.....	63
6.2.1. Capacitación y Sensibilización	63
6.2.2. Charlas de Expertos.....	64
6.2.3. Creación de una Plataforma de IA	65
6.2.4. Promoción de la Transparencia y Accesibilidad	66
6.2.5. Campañas de Comunicación	67
6.2.6. Evaluación y Ajustes:.....	69
CAPÍTULO VII:	71
CONCLUSIONES, DISCUSIÓN Y RECOMENDACIONES	71
7.1. Discusión por Objetivos Específicos	71
7.1.1. Objetivo Específico 1.....	71
7.1.2. Objetivo Específico 2.....	71
7.1.3. Objetivo Específico 3.....	72
7.2. Conclusiones de la Discusión.....	72
7.3. Recomendaciones	73
BIBLIOGRAFÍA.....	75
ANEXOS:	79
Anexo 1	79
Anexo 2	79
Anexo 3	80
Anexo 4	96
Anexo 5	82
Anexo 6	84
Anexo 7:	86
Anexo 8	88

Anexo 9	92
Anexo 10	94
Anexo: 11	96
Anexo 12	98
Anexo 13	100
Anexo 14	104
Anexo 15	105

Tabla de Figuras

Figura 1.....	47
Figura 2.....	50
Figura 3.....	52
Figura 4.....	55
Figura 5.....	58

Introducción

En la era digital, la comunicación institucional es esencial para garantizar la transparencia y la interacción efectiva entre el gobierno y la ciudadanía. La Gobernación del Guayas, como entidad encargada de difundir información oficial, enfrenta el desafío de modernizar sus estrategias comunicacionales para adaptarse a un entorno tecnológico en constante evolución. La digitalización de la información y el uso de nuevas herramientas han cambiado las expectativas de la población, exigiendo respuestas más rápidas, precisas y personalizadas.

La inteligencia artificial (IA) se presenta como una solución clave para optimizar la gestión comunicacional, permitiendo la automatización de procesos y la personalización de mensajes. Sin embargo, su aplicación requiere un enfoque estratégico que garantice una integración eficiente con los objetivos institucionales y el contexto social en el que opera la Gobernación del Guayas.

Este estudio tiene como objetivo facilitar estrategias comunicacionales para la integración efectiva de la IA en la Unidad de Comunicación Social de la Gobernación del Guayas. Se analizarán las prácticas actuales, se identificarán las principales barreras y se propondrán soluciones viables para optimizar el uso de la IA en la gestión comunicacional.

Desde una perspectiva metodológica, se utilizará un enfoque cualitativo basado en entrevistas con expertos en comunicación institucional y tecnología, así como en un análisis detallado de contenido para evaluar el impacto y la viabilidad de la IA en la comunicación gubernamental. Se espera que este estudio proporcione un diagnóstico preciso sobre las oportunidades y limitaciones de la aplicación de IA en la Gobernación del Guayas.

El presente trabajo se estructura en siete capítulos: El Capítulo I introduce el problema de investigación y su contexto. El Capítulo II revisa el marco teórico referencial y antecedentes sobre comunicación institucional e inteligencia artificial. El Capítulo III, analiza el marco teórico sobre la

teoría de la Comunicación Estratégica. En el Capítulo IV nos muestra el Diseño Metodológico a utilizarse en el trabajo de investigación. En el Capítulo V se concentra en el análisis e interpretación de resultados, es decir se presentan los hallazgos obtenidos de las entrevistas y su respectivo análisis. El Capítulo VI ya nos ofrece la propuesta, mientras que el Capítulo VII presenta las estrategias y recomendaciones para la implementación de IA en la comunicación gubernamental y expone las limitaciones del estudio.

Este estudio busca aportar al conocimiento sobre la aplicación de la inteligencia artificial en la comunicación institucional y ofrecer estrategias concretas para su implementación en la Unidad de Comunicación Social de la Gobernación del Guayas. La correcta integración de la IA no solo optimizará los procesos internos, sino que también fortalecerá la transparencia y la confianza ciudadana, promoviendo una gestión pública más moderna y eficiente. La tecnología, cuando se emplea estratégicamente, puede convertirse en un aliado fundamental para mejorar la interacción entre las instituciones y la ciudadanía.

CAPÍTULO I:

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En un mundo donde la tecnología avanza aceleradamente, la comunicación institucional enfrenta desafíos cada vez más complejos. La creciente demanda de información clara, accesible y personalizada por parte de la ciudadanía ha puesto en evidencia la necesidad de modernizar las estrategias comunicacionales dentro de la Gobernación del Guayas. La Unidad de Comunicación Social, encargada de gestionar la difusión de información oficial, se enfrenta a limitaciones que obstaculizan su capacidad para interactuar de manera eficiente con la población.

Entre las problemáticas detectadas destacan la falta de personalización en los mensajes dirigidos a la ciudadanía, la ineficiencia en los procesos de gestión comunicacional y el escaso aprovechamiento de herramientas tecnológicas avanzadas como la inteligencia artificial. La ausencia de estrategias de comunicación adaptadas a las necesidades de la población genera una percepción de desconexión con el gobierno, lo que afecta la confianza pública y reduce la efectividad de las iniciativas gubernamentales.

Además, los procesos internos de gestión comunicacional presentan deficiencias que impactan la agilidad y precisión en la difusión de información relevante. La falta de mecanismos automatizados para la administración de datos y la generación de contenido provoca retrasos, errores y dificultades en la actualización de información oficial. Estos problemas pueden afectar la imagen institucional, debilitando la percepción de eficiencia y capacidad de respuesta de la Gobernación del Guayas.

La inteligencia artificial ha demostrado ser una herramienta eficaz para abordar estos desafíos. Su capacidad para analizar datos en tiempo real, personalizar mensajes según el perfil del público y automatizar tareas repetitivas puede mejorar significativamente la comunicación

institucional. Sin embargo, la implementación de IA en la Gobernación del Guayas enfrenta obstáculos que dificultan su aprovechamiento pleno.

Uno de los principales retos es la falta de formación del personal en el uso de estas tecnologías. Según López (2021), la capacitación es un elemento esencial para la adopción exitosa de la IA, ya que permite a los empleados comprender las herramientas disponibles y utilizarlas de manera efectiva en la toma de decisiones. Sin una adecuada preparación, la tecnología puede ser subutilizada o implementada de manera ineficiente. Otro factor determinante es la resistencia al cambio por parte del personal.

La introducción de nuevas tecnologías puede generar incertidumbre y preocupación en los trabajadores, quienes pueden percibir la automatización como una amenaza a la estabilidad de sus funciones. Foster (2022) destaca que una estrategia de transformación bien estructurada, basada en la participación activa de los empleados y en una comunicación clara sobre los beneficios de la IA, puede contribuir a reducir esta resistencia y facilitar su adopción.

Además, la falta de una estrategia clara para la integración de la IA representa un obstáculo adicional. Sin una planificación adecuada, los esfuerzos pueden resultar descoordinados y no generar el impacto esperado. García y Pérez (2020) subrayan que una hoja de ruta bien definida es esencial para orientar la implementación de la IA y garantizar que cada acción esté alineada con los objetivos organizacionales de la Gobernación. Estos desafíos afectan directamente la relación entre la institución y la ciudadanía, evidenciando la necesidad de desarrollar estrategias que permitan superar estas limitaciones y aprovechar las ventajas de la inteligencia artificial en la comunicación pública. Personalizar los mensajes y optimizar los procesos comunicacionales fortalecerá la confianza de la población y contribuirá a una gestión gubernamental más efectiva y moderna.

En este marco, el objetivo de este estudio es diseñar estrategias de comunicación que fomenten la adopción de la inteligencia artificial en la Unidad de Comunicación Social. A través de un enfoque metodológico riguroso, esta investigación busca proporcionar soluciones prácticas y viables para mejorar la interacción entre la Gobernación del Guayas y la ciudadanía.

1.2. Delimitación del problema

El presente estudio se enfoca en la Gobernación del Guayas y se desarrolla en el marco temporal del año 2024. Su propósito es diseñar estrategias de comunicación basadas en inteligencia artificial para mejorar la eficiencia y personalizar la comunicación institucional. La importancia de esta investigación radica en la necesidad de optimizar los procesos comunicacionales en un entorno donde la tecnología juega un papel fundamental en la gestión de la información y la interacción con la ciudadanía. Es importante destacar que el estudio se centra exclusivamente en la formulación de estrategias y no en su implementación inmediata.

Esta delimitación permite enfocar la investigación en un análisis detallado de las condiciones actuales de la unidad, asegurando que las estrategias propuestas sean viables y estén fundamentadas en un diagnóstico preciso de las necesidades organizacionales. La ejecución de estas estrategias requeriría una fase posterior, que incluiría la asignación de recursos y la realización de pruebas piloto, aspectos que exceden el alcance de la presente investigación.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo diseñar estrategias comunicacionales basadas en inteligencia artificial para optimizar la gestión de comunicación en la Gobernación del Guayas durante el año 2024?

Este estudio tiene como finalidad analizar cómo la inteligencia artificial (IA) puede integrarse en los procesos de comunicación institucional, identificando las herramientas y metodologías más adecuadas para su aplicación en la optimización de la difusión de información, la interacción con

la ciudadanía y la medición del impacto de los mensajes emitidos. Desde un enfoque metodológico cualitativo, el estudio aplicará técnicas como entrevistas en profundidad y grupos de discusión para obtener una comprensión integral del problema. Estas técnicas permitirán identificar las percepciones y expectativas del personal de la Unidad de Comunicación Social respecto a la implementación de la inteligencia artificial.

La necesidad de modernizar la gestión comunicacional a través del uso de IA es una demanda creciente en el ámbito institucional. La IA permite procesar grandes volúmenes de datos en tiempo real, mejorando la eficiencia en la difusión de mensajes y en la toma de decisiones. No obstante, la integración de IA en la comunicación institucional enfrenta obstáculos como la falta de formación del personal, la resistencia al cambio y la necesidad de establecer regulaciones claras. La aplicación de IA en la comunicación gubernamental puede fortalecer el acceso a la información pública, mejorar la respuesta a las necesidades ciudadanas y fomentar la participación digital. El diseño de estrategias comunicacionales basadas en IA debe considerar aspectos tecnológicos, organizativos y éticos para garantizar su implementación efectiva y sostenible.

1.4. Preguntas de investigación

¿Cuáles son las necesidades comunicativas primordiales que enfrenta la Gobernación del Guayas?

¿Qué obstáculos afrontan tanto el personal como la institución en la implementación de herramientas de inteligencia artificial en su comunicación?

¿De qué manera puede la inteligencia artificial aportar a la adaptación y

automatización de los mensajes institucionales?

¿Cuáles podrían ser las estrategias comunicacionales diseñadas para optimizar la interacción con la población a través de instrumentos de Inteligencia Artificial?

¿Cómo percibe el personal de la Gobernación del Guayas la incursión de IA en sus tareas diarias?

¿Cómo está gestionando la Gobernación del Guayas el proceso de adaptación al cambio tecnológico?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Proponer estrategias comunicacionales basadas en inteligencia artificial para optimizar la gestión de comunicación en la Gobernación del Guayas durante el año 2024.

1.5.2. Objetivos específicos

- Analizar las prácticas actuales de comunicación en la Gobernación del Guayas para identificar necesidades y oportunidades.
Diagnosticar las percepciones y nivel de preparación del personal respecto al uso de herramientas de inteligencia artificial.
Proveer estrategias comunicacionales centradas en la formación, automatización de procesos y personalización de mensajes mediante IA.

1.6. Justificación y Motivaciones

Este proyecto de investigación se justifica por la necesidad urgente de modernizar y optimizar los procesos de comunicación institucional en la Gobernación del Guayas, en un contexto donde la tecnología y la inteligencia artificial (IA) están transformando la manera en que las instituciones interactúan con la ciudadanía. La Gobernación del Guayas, como entidad pública

encargada de gestionar y difundir información oficial, enfrenta desafíos significativos en su comunicación con la ciudadanía.

Actualmente, los procesos comunicacionales son en gran medida manuales y genéricos, lo que limita la capacidad de la institución para responder de manera eficiente y personalizada a las necesidades de la población. La falta de herramientas tecnológicas avanzadas, como la inteligencia artificial, ha generado una desconexión entre la institución y los ciudadanos, afectando la transparencia, la accesibilidad y la eficacia de la comunicación. Este proyecto busca abordar estas limitaciones y proponer soluciones innovadoras que optimicen los procesos comunicacionales.

La inteligencia artificial ha demostrado ser una herramienta poderosa para transformar la comunicación en el sector público. Estudios como los de Pérez (2022) y Davenport y Ronanki (2018) destacan que la IA puede mejorar la eficiencia operativa, personalizar la comunicación y fortalecer la relación entre el gobierno y los ciudadanos. En el caso de la Gobernación del Guayas, la IA podría utilizarse para automatizar respuestas a través de chatbots, analizar el sentimiento público en redes sociales y generar contenido personalizado, lo que no solo optimizaría los recursos humanos, sino que también mejoraría la percepción ciudadana hacia la institución.

Adicionalmente, este proyecto se vincula con la capacitación en IA dentro de la institución, lo que justifica su relevancia en el desarrollo profesional del personal. La implementación de estas tecnologías no solo beneficiará a la Gobernación del Guayas en términos de eficiencia y calidad de servicio, sino que también proporcionará a los empleados habilidades valiosas y actuales en el uso de IA, contribuyendo así a su crecimiento profesional y a la modernización de la administración pública.

Teóricamente, este proyecto se justifica al basarse en investigaciones previas que respaldan el uso de la IA como una herramienta clave para mejorar la comunicación institucional. Además, se

alinea con las tendencias globales de digitalización y modernización de las administraciones públicas. Uno de los principales desafíos de las instituciones públicas es generar confianza y transparencia en su comunicación con la ciudadanía. La falta de personalización en los mensajes y la ineficiencia en los procesos de gestión comunicacional han generado una percepción de desconexión entre el gobierno y la población.

La situación inicial que motivó este proyecto es la falta de herramientas tecnológicas avanzadas en la Gobernación del Guayas. Actualmente, los procesos de comunicación son manuales y genéricos, lo que limita la capacidad de la institución para responder de manera eficiente a las necesidades de la ciudadanía.

Motivaciones personales. La investigación se basa en el interés personal por explorar y aplicar tecnologías emergentes como la IA para mejorar la gestión pública y contribuir a la modernización institucional.

Desarrollo profesional. Este proyecto ofrece una oportunidad de crecimiento profesional al adquirir conocimientos avanzados en IA y su aplicación en comunicación institucional, fortaleciendo habilidades y competencias en este ámbito.

Motivaciones académicas. El estudio busca llenar un vacío en la literatura existente sobre el uso de IA en la comunicación gubernamental, proporcionando datos y análisis útiles para futuros investigadores y profesionales del área.

La investigación se alinea con los objetivos académicos de profundizar en el estudio de las tecnologías de la información y su impacto en la comunicación institucional, contribuyendo a una formación integral.

Motivaciones sociales. La implementación de estrategias comunicacionales basadas en IA tiene el potencial de mejorar la comunicación entre la Gobernación del Guayas y los

ciudadanos, promoviendo una mayor transparencia y participación ciudadana. Permite optimizar la gestión comunicacional y ofrecer respuestas más rápidas y precisas, lo que permite fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas.

Definición de Dimensiones

Categoría 1: Automatización de Procesos

- **Descripción:** Uso de IA para realizar tareas y procesos automáticamente.
- **Beneficios:** Mejora la eficiencia y reduce errores humanos.

Categoría 2: Automatización de Procesos

- **Descripción:** Implementación de soluciones automatizadas para actividades repetitivas.
- **Beneficios:** Optimiza el flujo de trabajo y mejora la precisión.

Categoría 3: Personalización de Mensajes

- **Descripción:** Adaptación de mensajes comunicacionales según las características e intereses específicos de la audiencia mediante IA.

Categoría 4: Percepción del Personal

- **Descripción:** Opiniones y nivel de aceptación del personal respecto a la integración de herramientas de IA en sus tareas diarias.

Categoría 5: Impacto en la Ciudadanía

- **Descripción:** Efecto de las estrategias de comunicación basadas en IA en la accesibilidad, comprensión y respuesta de la población.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes Referenciales

Este capítulo tiene como objetivo presentar las bases conceptuales y teóricas que sustentan la investigación, abordando antecedentes nacionales e internacionales, definiciones clave y teorías relevantes relacionadas con el diseño de estrategias comunicacionales basadas en inteligencia artificial. Se establece un posicionamiento crítico que orienta la discusión de los resultados y evidencia las lagunas en el conocimiento actual.

2.1.1. Investigaciones nacionales e internacionales

En los últimos años, diversas investigaciones han abordado el impacto de la inteligencia artificial en la comunicación gubernamental. A nivel internacional, Pérez (2022) destaca que la implementación de IA en instituciones públicas ha optimizado los procesos comunicacionales, permitiendo la automatización de respuestas a la ciudadanía y el análisis en tiempo real del sentimiento público en redes sociales.

Davenport y Ronanki (2018), en su estudio sobre el uso de inteligencia artificial en organizaciones, los autores destacan que la IA optimiza procesos al automatizar tareas repetitivas, personalizar la comunicación y analizar grandes volúmenes de datos. Este trabajo resalta la necesidad de entrenamiento en IA y la resistencia al cambio como barreras críticas.

A nivel nacional, estudios como el de López (2023) señalan que la digitalización en las instituciones públicas ecuatorianas ha mejorado la eficiencia administrativa, pero existen desafíos relacionados con la formación del personal y la resistencia al cambio en la adopción de IA. Por su parte, Barragán Martínez (2022) identifica que las principales barreras son la falta de recursos y entrenamiento, además de una escasa planificación estratégica.

Mientras que López Ramírez (2018) resalta que las instituciones enfrentan dificultades en la segmentación del público y la personalización de mensajes. En este contexto, esta investigación se apoya en antecedentes previos para diseñar estrategias que faciliten la integración efectiva de IA en la comunicación de la Gobernación del Guayas.

2.2. Marco Conceptual

Para desarrollar el presente estudio, es fundamental definir los conceptos clave que enmarcan la investigación: 2.2.1. Inteligencia Artificial (IA) Se entiende como el conjunto de tecnologías capaces de realizar tareas que normalmente requieren de inteligencia humana, tales como el procesamiento del lenguaje natural, el aprendizaje automático y el análisis de datos masivos (Russell & Norvig, 2021). En el ámbito de la comunicación institucional, la IA permite automatizar respuestas, personalizar mensajes y mejorar la gestión de información gubernamental.

2.2.1. Estrategias Comunicacionales

Son las acciones planificadas que buscan optimizar la difusión de información dentro de una organización. En el caso de instituciones gubernamentales, las estrategias comunicacionales deben garantizar la transparencia, accesibilidad y participación ciudadana (Cornelissen, 2017).

2.2.2. Gobernanza Digital

Se refiere a la integración de tecnologías digitales en la administración pública para mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana (UNESCO, 2020).

2.2.3. Chatbots y Automatización en la Comunicación Institucional

Los chatbots son herramientas basadas en IA que permiten automatizar la atención al ciudadano, resolviendo dudas y proporcionando información de manera inmediata. Según Martínez & Gómez (2023), el 65% de las instituciones públicas en América Latina han implementado chatbots para mejorar su servicio al ciudadano.

2.2.4. Optimización de procesos comunicacionales

Pérez (2022) señala que la inteligencia artificial (IA) ha mejorado la comunicación dentro de las instituciones públicas al hacer más eficientes los procesos. Esta afirmación cobra relevancia en un contexto donde la interacción entre el Estado y la ciudadanía requiere inmediatez, precisión y accesibilidad. La automatización de respuestas mediante chatbots y asistentes virtuales ha permitido atender consultas frecuentes de manera rápida, reduciendo la carga administrativa de los funcionarios y mejorando la experiencia del usuario.

2.2.5. Automatización de respuestas y accesibilidad

Uno de los principales beneficios mencionados es la automatización de respuestas a la ciudadanía. Este avance implica una mejora en la disponibilidad de información, ya que los sistemas de IA pueden operar 24/7, ofreciendo asistencia continua sin la necesidad de intervención humana.

En este sentido, la tecnología contribuye a una administración pública más eficiente y accesible, especialmente en países con grandes volúmenes de consultas y trámites burocráticos. Sin embargo, la automatización también presenta desafíos. Uno de ellos es la precisión de las respuestas automatizadas, ya que, si no están bien programadas, pueden generar respuestas inexactas o poco contextualizadas, afectando la confianza del ciudadano en el sistema. Asimismo, es fundamental considerar aspectos como la brecha digital, ya que no toda la población tiene las mismas competencias para interactuar con herramientas de IA.

2.2.6. Mejora de la Eficiencia Operativa:

La IA permite automatizar tareas repetitivas, lo cual reduce el margen de error y aumenta la velocidad de las operaciones. Según Pérez (2022), la implementación de IA en procesos comunicacionales puede reducir los tiempos de respuesta hasta en un 40%, lo que se traduce en una mayor eficiencia y precisión en la gestión de la información.

La eficiencia operativa también se ve mejorada al liberar al personal de tareas administrativas, permitiéndoles enfocarse en actividades estratégicas que requieren un alto nivel de análisis y creatividad.

2.2.7. Análisis en tiempo real del sentimiento público

Entre tanto, Thomas H. Davenport (2018) sobre el uso de inteligencia artificial (IA) en las organizaciones es un referente clave para entender el impacto de esta tecnología en la optimización de procesos y en la transformación de la gestión organizacional. Su estudio se enfoca en cómo la IA automatiza tareas repetitivas, personaliza la comunicación y procesa grandes volúmenes de datos, permitiendo a las empresas e instituciones mejorar su eficiencia operativa y tomar decisiones basadas en información más precisa.

Desde una perspectiva académica y profesional, el principal aporte de Davenport radica en su visión integral de la IA como una herramienta no solo tecnológica, sino también estratégica y organizacional. Smith y Jones (2020) exploran la aplicación de IA en la comunicación política, destacando su impacto en la segmentación del electorado y la personalización de mensajes.

2.2.8. Personalización de la Comunicación

Uno de los mayores beneficios de la IA es su capacidad para analizar grandes volúmenes de datos y segmentar audiencias. Esto permite personalizar los mensajes de manera efectiva, asegurando que cada ciudadano reciba información relevante y adaptada a sus necesidades. Según Martínez y Gómez (2023), la personalización de mensajes puede aumentar la tasa de participación ciudadana en un 25%.

La personalización también mejora la percepción de la ciudadanía sobre la eficacia y la receptividad de la Gobernación, fortaleciendo la confianza pública y el compromiso ciudadano.

2.2.9. Personalización de mensajes políticos

Otro punto clave señalado por Smith y Jones (2020) es la personalización de los mensajes políticos mediante IA. Esta tecnología permite adaptar el contenido de los discursos, anuncios y publicaciones en redes sociales según los intereses y valores de cada segmento del electorado. No obstante, la personalización también plantea riesgos.

La falta de transparencia en la entrega de mensajes políticos puede generar desinformación o manipulación, como ocurrió en casos emblemáticos como el escándalo de Cambridge Analytica. Además, al recibir información altamente personalizada, los votantes pueden perder acceso a una visión global de la plataforma política de un candidato, reduciendo la deliberación democrática.

2.2.10. Consideraciones éticas y desafíos futuros

Smith y Jones (2020) sugieren que es necesario establecer límites claros para evitar prácticas de manipulación, asegurando que los votantes sean conscientes de cómo se utilizan sus datos y cómo se generan los mensajes que reciben.

La investigación de Smith y Jones (2020) evidencia que la IA ha revolucionado la comunicación política al mejorar la segmentación del electorado y la personalización de mensajes. Si bien estas herramientas pueden hacer más eficientes las campañas y fomentar un mayor compromiso ciudadano, también presentan desafíos en términos de ética y transparencia. Para que su implementación sea beneficiosa para la democracia, es fundamental encontrar un equilibrio.

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Teoría de la Comunicación Estratégica

Esta teoría enfatiza la importancia de una comunicación estructurada y alineada con los objetivos institucionales. Su aplicación en este estudio permite diseñar estrategias comunicacionales que respondan a las necesidades de la Gobernación del Guayas.

La Teoría de la Comunicación Estratégica, según Cornelissen (2017), resalta cómo las organizaciones utilizan la comunicación como una herramienta fundamental para alcanzar sus metas y objetivos institucionales, alineando los mensajes y las prácticas comunicativas con la misión y visión organizacional. La idea central es que la comunicación no solo debe ser eficaz, sino también eficiente, estructurada y cuidadosamente dirigida para influir positivamente en la percepción y las decisiones de los públicos clave.

En este contexto, la Gobernación del Guayas puede aplicar la Teoría de la Comunicación Estratégica para desarrollar un enfoque comunicacional coherente y efectivo, que fortalezca su imagen institucional y facilite la toma de decisiones dentro de la comunidad.

Los elementos que pueden tomarse en cuenta incluyen: alineación con los objetivos institucionales: Las campañas o acciones comunicacionales de la Gobernación deben estar directamente relacionadas con sus objetivos estratégicos, tales como mejorar la participación ciudadana, fomentar la transparencia o promover políticas públicas clave.

De acuerdo con la teoría, los mensajes deben ser adaptados a los diferentes públicos de la Gobernación, como ciudadanos, medios de comunicación, empleados públicos, y otros actores. Esto se logra mediante un análisis profundo de las necesidades, expectativas y características de cada grupo.

La teoría subraya la importancia de ser coherente en los mensajes, asegurando que la

Gobernación no solo sea visible en su comunicación, sino también clara y honesta en su discurso. Esto contribuye a la credibilidad institucional, algo vital en la gestión pública.

La gestión de la reputación es útil para la Gobernación, pues destaca cómo las organizaciones deben gestionar su imagen a través de la comunicación, lo cual tiene implicaciones en la forma en que las personas perciben la gestión pública.

Adicional a ello, una perspectiva interesante sobre cómo las organizaciones deben comunicarse no solo con el fin de informar, sino también de persuadir y movilizar a sus públicos. En el caso de la Gobernación del Guayas, esto se traduce en la necesidad de diseñar campañas que no solo informen, sino que también motiven a la acción, como la participación en procesos electorales o actividades comunitarias.

Esta teoría enfatiza la importancia de una comunicación estructurada y alineada con los objetivos institucionales. Su aplicación en este estudio permite diseñar estrategias comunicacionales que respondan a las necesidades de la Gobernación del Guayas.

Martínez y Gómez (2023) enfatizan que la adaptación personalizada de los mensajes puede potenciar la eficacia de la comunicación institucional, promoviendo una mayor participación y satisfacción de la ciudadanía.

Gómez-Diago, G. (2022) La incorporación de la IA en la enseñanza de la comunicación estratégica requiere una revisión de experiencias investigadoras y docentes para abordar sus implicaciones educativas.

Esta cita enfatiza la importancia de adaptar los programas educativos para preparar a los futuros profesionales de la comunicación estratégica en el uso y comprensión de la IA, asegurando que estén equipados para enfrentar los desafíos y oportunidades que presenta esta tecnología.

Estay, J. (2022) La IA, al facilitar la automatización de procesos, puede transformar la

gestión de la comunicación estratégica en las organizaciones.

Esta afirmación resalta el potencial de la IA para optimizar procesos comunicacionales, permitiendo a las organizaciones enfocarse en aspectos más estratégicos y creativos de la comunicación.

3.2. Teoría de la Innovación Tecnológica

Esta teoría enfatiza la importancia de una comunicación estructurada y alineada con los objetivos institucionales. Su aplicación en este estudio permite diseñar estrategias comunicacionales que respondan a las necesidades de la Gobernación del Guayas. Explica cómo las organizaciones adoptan nuevas tecnologías y los factores que influyen en su aceptación. Se considera relevante para entender la resistencia y la adopción de IA en la Gobernación.

La Teoría de la Innovación Tecnológica de Everett Rogers (2003) ofrece un marco para comprender cómo las organizaciones y las sociedades adoptan nuevas tecnologías, con un enfoque particular en los procesos de difusión de innovaciones. Esta teoría explica que las tecnologías no se adoptan de manera uniforme y que su aceptación depende de varios factores sociales, psicológicos y estructurales. En su modelo, Rogers describe cómo las innovaciones se difunden a través de una población, identificando cinco categorías de adoptantes: innovadores, primeros adoptantes, mayoría temprana, mayoría tardía y rezagados.

En el caso de la Gobernación del Guayas y su intento de adoptar inteligencia artificial (IA) en sus procesos, la teoría de Rogers es especialmente relevante para entender los factores que pueden influir tanto en la aceptación como en la resistencia a esta tecnología.

Pérez (2022) subraya que la automatización de procedimientos mediante la Inteligencia Artificial puede conducir a una disminución considerable de errores y a una mejora en la consistencia y calidad de la comunicación.

La percepción de los beneficios que ofrece la IA frente a las soluciones tradicionales es un factor crucial. Si los actores dentro de la Gobernación perciben que la implementación de IA puede mejorar la eficiencia, reducir costos o aumentar la transparencia en los servicios públicos, estarán más dispuestos a adoptarla. La ventaja debe ser clara y significativa para superar las dudas y temores iniciales.

La IA debe ser vista como compatible con los valores, experiencias y necesidades previas de la Gobernación y sus empleados. Si la tecnología es percibida como algo demasiado disruptivo o incompatible con los procesos existentes, la resistencia será mayor. Es esencial que las soluciones de IA sean adaptadas de manera que se integren armoniosamente con los sistemas y prácticas previas.

De acuerdo con López (2021), una evaluación inicial meticulosa facilita la formulación de programas de capacitación personalizados que se ajustan a las necesidades particulares del personal. La identificación de las deficiencias de competencias y la provisión de la formación requerida garantizan que el personal esté adecuadamente preparado para la adopción y utilización eficaz de la Inteligencia Artificial.

Sin embargo, existe cierta complejidad de la IA, entendida como un factor de barrera. En el contexto gubernamental, donde los empleados pueden no estar familiarizados con tecnologías avanzadas, la capacitación y la simplicidad en la implementación serán fundamentales. La Gobernación debe invertir en la educación y capacitación de su personal para facilitar la transición y la aceptación.

Según Rogers, si una innovación puede ser probada o experimentada en pequeña escala antes de una adopción total, es más probable que sea aceptada. La Gobernación del Guayas no tiene actualmente implementado ningún proyecto piloto de IA en áreas específicas; sin embargo, esto permitiría a los empleados y usuarios evaluar la efectividad y los beneficios sin comprometerse de

inmediato.

Si los beneficios de la IA son fácilmente visibles para otros dentro de la Gobernación, la adopción será más rápida, ya que podría resaltar casos de éxito en otras instituciones públicas o sectores privados, demostrando cómo la IA ha mejorado los procesos y resultados.

Las organizaciones toman decisiones sobre la adopción de tecnologías en función de las características organizacionales, como el tamaño de la institución, la estructura y la cultura organizacional. En el caso de la Gobernación del Guayas, factores como la burocracia, la estructura jerárquica y la resistencia al cambio influyen en la adopción de la IA.

Mientras que la Teoría de la aceptación tecnológica de Davis (1989) sugiere que la actitud de los empleados hacia una nueva tecnología depende de dos factores principales: la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida. En el contexto de la Gobernación, los funcionarios consideran que la IA puede hacer su trabajo más eficiente y fácil, incluso están dispuestos a adoptarla. La clave está en demostrar cómo la IA puede ser un apoyo real, no una amenaza o una carga adicional.

La resistencia a la adopción de tecnologías, como la IA, puede surgir debido a miedos relacionados con la obsolescencia laboral, la falta de confianza en la nueva tecnología o la falta de apoyo organizacional. Es importante que la Gobernación gestione estos miedos a través de una comunicación transparente y del involucramiento activo de los empleados en el proceso de implementación.

La evaluación de datos abarca la detección de tendencias, patrones y comportamientos de la población, lo cual posibilita la anticipación de necesidades y la adaptación de las estrategias comunicacionales en función de estas. Chen (2021) subraya que el análisis de datos a través de la Inteligencia Artificial potencia la habilidad de respuesta y adaptabilidad de la Gobernación ante las expectativas fluctuantes de la ciudadanía.

La Teoría de la Innovación Tecnológica de Rogers proporciona una base sólida para comprender cómo la Gobernación del Guayas puede gestionar la adopción de IA. Al analizar factores como las ventajas relativas, la compatibilidad, la complejidad percibida y la observabilidad, se pueden diseñar estrategias que faciliten la aceptación de la IA. Además, la inclusión de conceptos de otros autores amplía el entendimiento de los procesos de adopción y resistencia, y subraya la importancia de factores organizacionales, actitudinales y sociales en la implementación exitosa de nuevas tecnologías.

Johnson (2022) propone que la implementación de instrumentos tecnológicos apropiados es crucial para optimizar el potencial de la Inteligencia Artificial en la comunicación institucional, garantizando una integración eficaz y eficiente.

García Díaz, J. A. (2023) La adopción de tecnologías de inteligencia artificial en la comunicación gubernamental ha demostrado mejorar la capacidad de respuesta y fortalecer las relaciones públicas durante situaciones de crisis. Esta afirmación destaca cómo la IA puede ser un aliado estratégico en la gestión de crisis, permitiendo una comunicación más eficiente y oportuna entre las instituciones públicas y la ciudadanía.

3.3. Teoría de la Participación Ciudadana

Plantea que la comunicación pública debe fomentar el diálogo y la transparencia. En este sentido, la implementación de IA en la Gobernación del Guayas puede facilitar el acceso a la información y la interacción con la ciudadanía.

La Teoría de la Participación Ciudadana de Jürgen Habermas (1984) pone énfasis en la importancia de un espacio de comunicación pública donde los ciudadanos puedan dialogar libremente y participar en los procesos democráticos. Según Habermas, la esfera pública es un espacio de deliberación donde se intercambian ideas y opiniones, y es esencial para la formación de

la opinión pública. Esta teoría resalta que una comunicación efectiva debe ser inclusiva, transparente y orientada al entendimiento mutuo, lo que promueve la participación activa de los ciudadanos en los asuntos públicos.

Foster (2022) sostiene que una comunicación eficaz puede propiciar un ambiente propicio para la incorporación de tecnologías emergentes, promoviendo una transición más fluida y exitosa.

La vinculación con la comunidad es un aspecto esencial en el trabajo de cualquier institución pública. Utilizar la inteligencia artificial en este contexto permite recopilar y analizar información de manera eficiente, facilitando la identificación de necesidades y expectativas de la población. Los analistas de comunicación pueden beneficiarse de esta tecnología para segmentar audiencias y personalizar mensajes, lo que contribuye a fortalecer la relación entre la Gobernación del Guayas y los ciudadanos. La capacitación en IA es clave, ya que permite a los profesionales del área aprovechar al máximo las herramientas disponibles y adaptarlas a sus estrategias de comunicación.

En el contexto de la Gobernación del Guayas, la aplicación de la Teoría de la Participación Ciudadana puede ser crucial para la implementación de la inteligencia artificial (IA), especialmente en términos de mejorar el acceso a la información y facilitar la interacción con la ciudadanía. La IA puede actuar como una herramienta poderosa para fomentar la transparencia, la participación y el diálogo público.

Habermas sostiene que una comunicación pública efectiva debe facilitar el diálogo entre los ciudadanos y las autoridades. La IA puede facilitar este proceso mediante plataformas digitales que permiten la participación ciudadana en tiempo real. Por ejemplo, la implementación de sistemas de IA en foros digitales, encuestas automatizadas o asistentes virtuales puede permitir que los ciudadanos expresen sus opiniones, hagan preguntas y reciban respuestas inmediatas de manera

equitativa.

Criado, J. I. (2019) La integración de algoritmos y IA en el sector público está en proceso, pero aún no se comprenden completamente sus implicaciones en las administraciones públicas.

Esta observación subraya la necesidad de una comprensión más profunda de las implicaciones de la IA en la administración pública, sugiriendo que, aunque la adopción está en marcha, persisten incertidumbres sobre sus efectos y aplicaciones específicas.

La transparencia es un principio clave en la participación ciudadana según Habermas. Aunque en la Gobernación del Guayas se registra este principio, la IA puede optimizar mucho mejor el acceso a la información pública, permitiendo a los ciudadanos consultar datos sobre políticas públicas, presupuestos o proyectos de desarrollo. Sistemas de IA como chatbots, sin duda, pueden facilitar la consulta de información de manera sencilla y accesible, sin las barreras que a menudo presentan los canales tradicionales.

Rodríguez (2022) sostiene que un incremento en la transparencia comunicativa robustece la confianza pública y optimiza la percepción de la eficiencia gubernamental. La transparencia puede alcanzarse a través de la publicación de informes de fácil acceso, la pronta respuesta a interrogantes frecuentes y la divulgación en tiempo real de información pertinente.

Hay que enfatizar que una sociedad democrática debe permitir que los ciudadanos tengan voz en los procesos políticos. Con la IA, la Gobernación del Guayas podría implementar mecanismos de retroalimentación, donde los ciudadanos no solo consuman información, sino también participen activamente en la toma de decisiones. La IA puede ayudar a procesar grandes volúmenes de datos de encuestas y consultas públicas, permitiendo una participación más amplia y representativa.

La IA puede ser una herramienta poderosa para mejorar la transparencia gubernamental. Por

ejemplo, algoritmos que analicen datos de proyectos y presupuestos podrían ofrecer a la ciudadanía una visibilidad clara sobre cómo se gestionan los recursos públicos. De esta forma, la Gobernación del Guayas podría rendir cuentas a los ciudadanos de una manera más eficiente, ayudando a reducir la desconfianza en las instituciones.

La Escalera de la Participación de Arnstein (1969) clasifica diferentes niveles de participación ciudadana, desde la manipulación hasta el control total. Mientras que Dahlgren (2005) sugiere en su obra sobre comunicación y ciudadanía, que el acceso a los medios de comunicación y la participación en el debate público son fundamentales para una democracia saludable.

La IA puede ser vista como un medio para facilitar esta participación, proporcionando plataformas accesibles y efectivas para el debate público en línea. Las herramientas basadas en IA podrían democratizar el acceso a la información y reducir las barreras tecnológicas o de alfabetización mediática.

Fuchs (2014) explora cómo las tecnologías digitales pueden ser herramientas de emancipación, pero también pueden ser utilizadas para la manipulación. En la implementación de la IA, es crucial que la Gobernación del Guayas sea transparente sobre cómo se recopilan y procesan los datos de los ciudadanos, asegurando que el uso de estas tecnologías no invada la privacidad ni sea utilizado para fines manipulativos. La ética de los datos y la IA debe ser un componente esencial en cualquier estrategia de participación ciudadana.

Por su parte Castells (2009) habla sobre la sociedad red y cómo la tecnología puede transformar las relaciones sociales y políticas. La IA puede fortalecer la sociedad civil al crear redes más dinámicas de interacción entre el gobierno y los ciudadanos. Las herramientas de IA pueden permitir una comunicación en tiempo real que, a su vez, fortalezca el compromiso y la participación cívica.

La Teoría de la Participación Ciudadana con las perspectivas de otros autores, ofrece un marco útil para entender cómo la implementación de IA puede mejorar la comunicación entre la Gobernación del Guayas y la ciudadanía. De acuerdo con Martínez y Gómez (2023), la adaptación personalizada de los mensajes no solo potencia la satisfacción, sino que también incrementa el compromiso y la fidelidad de los ciudadanos hacia las entidades públicas. La evaluación puede llevarse a cabo a través de encuestas, análisis de comentarios en plataformas de redes sociales y métricas de interacción.

3.4. Teoría de la Gestión del Conocimiento

Sostiene que el conocimiento organizacional se genera a través de la interacción entre el conocimiento explícito (documentado) y el tácito (experiencia de los empleados). Aplicar IA en la Gobernación puede potenciar la gestión del conocimiento mediante la automatización de procesos y el análisis de datos.

La socialización, en el modelo de SECI, implica la transferencia de conocimiento tácito entre individuos mediante la interacción social, el trabajo conjunto y la experiencia compartida. La IA puede facilitar este proceso al crear plataformas colaborativas y sistemas de mensajería inteligente que permitan a los empleados de la Gobernación compartir experiencias y conocimientos en tiempo real. Herramientas como chatbots o sistemas de recomendación pueden ayudar a que el personal acceda rápidamente a conocimientos y soluciones previas, reduciendo el tiempo de aprendizaje.

Por su parte, la externalización es el proceso mediante el cual el conocimiento tácito se convierte en explícito. Este es un paso fundamental, ya que convierte el conocimiento personal e implícito de los empleados en información accesible y formalizada que puede ser utilizada por otros. En la Gobernación, la IA puede jugar un papel clave al analizar datos no estructurados (por ejemplo, informes, notas, experiencias previas) y estructurarlos en formatos accesibles, como documentos,

bases de datos o manuales, que luego se puedan consultar por otros empleados o incluso por los ciudadanos.

Mientras que, la combinación implica la organización y el análisis de grandes volúmenes de información explícita proveniente de diversas fuentes. La IA puede facilitar este proceso mediante herramientas de análisis de datos (big data) y minería de datos, que permiten identificar patrones, extraer conclusiones y organizar la información de manera efectiva. En el contexto de la Gobernación, esto podría incluir la recopilación de datos sobre políticas públicas, presupuestos, proyectos en curso, y la generación de informes que ayuden en la toma de decisiones.

La internalización se refiere al proceso mediante el cual el conocimiento explícito se convierte en conocimiento tácito a través de la experiencia personal. Con esta dinámica, la Gobernación, mediante sistemas de simulación o capacitación basados en inteligencia artificial, puede lograr que los empleados adquieran nuevas habilidades y experiencias. Por ejemplo, la IA podría ser utilizada para ofrecer entrenamientos interactivos o tutorías personalizadas que faciliten la asimilación del conocimiento documentado por parte de los empleados.

Para enriquecer este análisis, podemos incorporar las ideas de otros autores que complementan y expanden la teoría de Nonaka y Takeuchi sobre la gestión del conocimiento. Davenport y Prusak (1998): Estos autores subrayan la importancia de la gestión activa del conocimiento, destacando que las organizaciones deben crear un entorno que favorezca la creación, el intercambio y la utilización del conocimiento. En el caso de la Gobernación del Guayas, la IA puede contribuir a esta gestión activa proporcionando herramientas que faciliten la captura y distribución del conocimiento, así como sistemas de retroalimentación para mejorar la calidad del conocimiento compartido.

Szulanski (1996) introduce el concepto de transferencia de conocimiento en las

organizaciones, señalando que la dificultad radica en cómo el conocimiento tácito se transfiere de un individuo a otro.

Hay que enfatizar que la teoría Nonaka y Takeuchi ofrece una excelente base para entender cómo la Gobernación del Guayas puede mejorar su capacidad para gestionar el conocimiento organizacional mediante la implementación de inteligencia artificial. La IA puede actuar como un facilitador para convertir, almacenar y distribuir tanto el conocimiento explícito como el tácito, optimizando la eficiencia de la Gobernación y mejorando la toma de decisiones y la calidad de los servicios. Al integrar las perspectivas de otros autores, queda claro que la IA no solo puede mejorar la gestión interna del conocimiento, sino también generar valor estratégico al permitir una mayor colaboración, transferencia de conocimiento y aprendizaje organizacional.

Ocaña-Fernández, Y., Valenzuela-Fernández, L., & Garro-Aburto, L. (2019)

La IA tiene implicaciones significativas en la educación superior, especialmente en la formación de profesionales en comunicación.

Aquí se destaca la necesidad de integrar la IA en los currículos educativos para preparar a los estudiantes de comunicación para un entorno laboral cada vez más influenciado por la tecnología.

CAPÍTULO IV

DISEÑO METODOLÓGICO

Este capítulo expone el enfoque metodológico de la investigación, detallando el tipo y diseño del estudio, la población y muestra seleccionadas, los métodos y técnicas de recolección de datos, así como el análisis de la información recopilada. La metodología se ajusta al objetivo de desarrollar estrategias comunicacionales fundamentadas en inteligencia artificial para la Gobernación del Guayas.

El alcance del proyecto se ajusta para abordar los problemas identificados en la comunicación institucional de la Gobernación del Guayas. El proyecto se centra en analizar y proponer estrategias de inteligencia artificial (IA) para personalizar la comunicación y optimizar la gestión de información. Incluye programas de capacitación para el personal, gestión del cambio, y define una hoja de ruta clara para la implementación de IA.

También establece mecanismos de evaluación y ajuste continuo. Este enfoque garantiza que el proyecto sea pertinente y efectivo en la mejora de la comunicación institucional y la relación con la ciudadanía.

4.1. Diseño de investigación

4.1.1. Enfoque de la investigación

La presente investigación es de tipo cualitativo y propositivo, ya que busca analizar las prácticas actuales de comunicación y diseñar estrategias comunicacionales fundamentadas en inteligencia artificial.

Cualitativo:

Este enfoque se selecciona porque permite explorar las percepciones, barreras y oportunidades relacionadas con el uso de inteligencia artificial en la comunicación institucional.

Resultados esperados: Identificación de necesidades, análisis del contexto y propuestas de

estrategias fundamentadas.

Propositivo:

El estudio no busca probar hipótesis causales, sino diseñar estrategias basadas en los hallazgos cualitativos obtenidos a través de entrevistas, análisis documental y grupos focales.

Diseño de investigación:

El diseño es de tipo estudio de caso, ya que se enfoca en analizar en profundidad las prácticas comunicacionales de la Gobernación del Guayas durante el año 2024. Este diseño permite obtener un diagnóstico detallado y contextualizado.

4.2. Población y Muestra

4.2.1. Población:

La población está conformada por:

Actores internos: Personal de la Unidad de Comunicación Social, que incluye directores, coordinadores y técnicos relacionados con la gestión comunicacional.

Actores externos: Expertos en inteligencia artificial y comunicación estratégica, cuyos conocimientos enriquecerán el diseño de las estrategias.

4.2.2. Muestra:

Tipo de muestra: Muestreo no probabilístico por conveniencia.

Criterios de selección:

Actores que tengan experiencia directa en la comunicación institucional de la Gobernación.

Expertos que hayan trabajado con herramientas de inteligencia artificial aplicadas a la comunicación.

Tamaño de la muestra:

Internos: 6 integrantes del personal de la Unidad de Comunicación Social.

Externos: 4 expertos en comunicación estratégica e inteligencia artificial.

El tamaño de la muestra para las entrevistas fue seleccionado con el fin de obtener una representación significativa del personal de la Unidad de Comunicación Social de la Gobernación del Guayas y expertos en IA. Se entrevistaron a 6 integrantes internos, incluyendo analistas de comunicación, fotógrafos, fotoperiodistas y editores de video, para capturar diversas perspectivas y alcanzar la saturación de datos.

Además, se incluyeron 4 expertos en IA externos para aportar conocimientos técnicos y estratégicos. Esta selección garantiza un análisis completo y robusto, validando las estrategias propuestas y dotando al proyecto de credibilidad y relevancia tanto práctica como técnica.

4.3. Métodos y Técnicas

4.3.1. Métodos Teóricos:

Análisis y síntesis: Para identificar patrones en las prácticas comunicacionales actuales y sintetizar hallazgos relevantes para el diseño de estrategias.

Abstracción y generalización: Para conceptualizar las estrategias comunicacionales basadas en los datos obtenidos.

Inducción-deducción: Para construir conclusiones a partir de la información recolectada y vincularlas con teorías y conceptos existentes.

4.3.2. Métodos Empíricos:

Entrevistas semiestructuradas:

Propósito: Recoger información detallada sobre las prácticas actuales, barreras y oportunidades en la comunicación institucional.

Participantes: Personal de la Unidad de Comunicación Social y expertos en IA.

Instrumento: Guía de entrevista diseñada para abordar las categorías analíticas

identificadas.

Análisis documental:

Propósito: Revisar informes, manuales internos, y registros relacionados con la comunicación institucional y el uso de IA.

Instrumento: Fichas de análisis documental.

Grupos focales:

Propósito: Identificar de manera colaborativa las necesidades y expectativas del personal en relación con el uso de IA.

Participantes: Técnicos y coordinadores de la Unidad de Comunicación.

4.3.3. Técnicas de Validación:

Panel de expertos: Para evaluar la pertinencia y viabilidad de las estrategias diseñadas.

Triangulación: Contrastar información de entrevistas, grupos focales y análisis documental para garantizar la validez de los hallazgos.

4.4. Procesamiento de la Información

4.4.1. Procesamiento cualitativo:

Codificación de datos:

Los datos obtenidos en las entrevistas y grupos focales se transcribirán y codificarán utilizando un enfoque basado en categorías analíticas.

Análisis temático:

Identificación de patrones, temas recurrentes y conceptos clave relacionados con las categorías analíticas: estrategias comunicacionales, uso de IA, percepción del personal e impacto en la ciudadanía.

Sistematización de hallazgos:

Los datos se organizarán en tablas y diagramas que muestren las relaciones entre categorías y subcategorías.

4.4.2. Validación de los datos:

Triangulación: Integrar y comparar los resultados de entrevistas, grupos focales y análisis documental para garantizar su consistencia.

Retroalimentación de expertos: Revisión de los hallazgos preliminares por parte de expertos para asegurar su relevancia y precisión.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este capítulo presenta los hallazgos obtenidos a través de las entrevistas semiestructuradas, grupos focales y análisis documental realizados en la Unidad de Comunicación Social de la Gobernación del Guayas. Los resultados se analizan en función de las dimensiones de capacitación, automatización, personalización, percepción del personal e impacto en la ciudadanía, con el objetivo de identificar oportunidades para diseñar estrategias comunicacionales con el uso de la inteligencia artificial.

5.1 Análisis de los instrumentos

5.1.1. Análisis de Grupo Focal

La empleabilidad de la inteligencia artificial (IA) en la unidad de comunicación de una institución pública es un tema de creciente relevancia en la gestión moderna. La integración de herramientas basadas en IA no solo optimiza procesos, sino que también amplía las capacidades del personal, permitiendo una comunicación más efectiva y personalizada con la comunidad. La capacitación constante en las alternativas vigentes y en el uso de comandos adecuados es fundamental para asegurar que el personal esté preparado para enfrentar los retos del entorno actual. De esta forma, la IA se convierte en un aliado estratégico en la búsqueda de un diálogo más fluido y constructivo entre la administración pública y los ciudadanos.

En este contexto, se realizó un grupo focal que reunió a analistas de comunicación y especialistas en inteligencia artificial. Este espacio de diálogo y colaboración fue fundamental para explorar las mejores prácticas, compartir experiencias y desarrollar estrategias innovadoras que maximicen el impacto de la IA en la comunicación pública. Con el objetivo de potenciar la vinculación con la comunidad y fortalecer la labor institucional, este grupo focal se convirtió en una

plataforma clave para el intercambio de conocimientos y la generación de propuestas efectivas.

En el caso de la Gobernación del Guayas, el grupo focal exploró las implicaciones de la IA en la gestión de relaciones con la ciudadanía y los medios de comunicación. Las opiniones de Hellen Vargas, responsable de la unidad de comunicación, Mauricio Torres, asesor externo, y Víctor Hugo Boza, especialista en medios, fortaleció la premisa de que la IA es una valiosa contribución para que los procesos y gestiones en una institución pública se desarrollen más rápido y de forma eficiente; sin embargo, destacaron que es un gran desafío de incorporar la IA en la comunicación institucional.

Por su parte, Hellen Vargas indicó que la inteligencia artificial tiene el potencial de transformar la forma en que las instituciones públicas manejan la comunicación, especialmente en escenarios de crisis. Aseguró que las herramientas de IA son capaces de analizar datos en tiempo real, lo que permitiría a la Gobernación del Guayas responder de manera más rápida y eficaz a las preocupaciones de la ciudadanía. Este enfoque no solo promueve una mayor transparencia, sino que también fortalece la confianza del público en las autoridades.

Vargas también enfatizó que el uso de la IA permite segmentar audiencias, facilitando la creación de mensajes adaptados a diferentes grupos, lo cual incrementa la efectividad de las campañas comunicativas.

La vinculación con la comunidad es un aspecto esencial en el trabajo de cualquier institución pública. Utilizar la inteligencia artificial en este contexto permite recopilar y analizar información de manera eficiente, facilitando la identificación de necesidades y expectativas de la población, pese a que recién empiezan, la Gobernación ya ha dado sus primeros pasos entorno a la utilización de la IA en el área de comunicación.

Los analistas de comunicación pueden beneficiarse de esta tecnología para segmentar audiencias y personalizar mensajes, lo que contribuye a fortalecer la relación entre la Gobernación

del Guayas y los ciudadanos. La capacitación en IA es clave, ya que permite a los profesionales del área aprovechar al máximo las herramientas disponibles y adaptarlas a sus estrategias de comunicación.

Por otro lado, Mauricio Torres resaltó la relevancia de la automatización en la gestión de grandes volúmenes de datos. A su juicio, la inteligencia artificial puede procesar información de manera eficiente, proporcionando insights que son fundamentales para la toma de decisiones comunicacionales. Esto permitiría a la Gobernación anticipar las tendencias y necesidades de la población, fomentando un enfoque más proactivo en la comunicación.

Además, Torres propone que la IA puede ser utilizada para monitorear la percepción pública, facilitando ajustes en las estrategias comunicativas en función de la retroalimentación recibida. Adicional a ello, dijo que es crucial que el personal no solo se familiarice con los aspectos técnicos, sino también con las implicaciones sociales y culturales de su uso. Fomentar una cultura de aprendizaje continuo y reflexión crítica sobre la IA ayudará a los analistas de comunicación a tomar decisiones informadas que respeten la diversidad y los derechos de la comunidad. Este enfoque integrador permitirá que la Gobernación del Guayas se posicione como un referente en el uso de tecnología para el bien común.

Durante el grupo focal, Víctor Hugo Boza, enfatizó el impacto de la inteligencia artificial en la narrativa mediática. Según su análisis, las herramientas de IA permiten un examen profundo del contenido que producen los medios y su distribución en diversas plataformas. Esta capacidad de análisis facilita a la Gobernación adaptar su estrategia comunicativa y responder de forma más efectiva a las informaciones que circulan en la prensa. Boza también mencionó la importancia de la IA para identificar influencers y líderes de opinión, quienes juegan un papel crucial en la amplificación de los mensajes de la Gobernación, permitiendo así llegar a un público más amplio, sin

duda, la creciente influencia de la inteligencia artificial en el ámbito de la comunicación pública ha abierto un abanico de posibilidades para las instituciones gubernamentales y locales.

El diálogo generado en este grupo focal evidenció que la implementación de la inteligencia artificial en la gestión de comunicaciones de la Gobernación del Guayas puede transformar radicalmente la interacción entre la institución y la ciudadanía. Las contribuciones de Hellen Vargas, Mauricio Torres y Víctor Hugo Boza revelaron que la IA no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también promueve una comunicación más efectiva y adaptativa.

La Gobernación tiene ante sí una oportunidad única para aprovechar estas herramientas tecnológicas, reforzando su conexión con la comunidad y fomentando una gestión más transparente y participativa. La integración de la inteligencia artificial en la comunicación institucional se vislumbra como un paso crucial hacia una administración pública más moderna y receptiva.

5.1.2. Análisis de Entrevistas

Sin lugar a dudas, la comunicación digital ha revolucionado la manera en que se transmite la información, y figuras como los especialistas Christian Espinosa y Roberto Pereira y son testimonio del impacto que esta transformación con el IA puede tener las organizaciones y la comunicación.

La llegada de la inteligencia artificial (IA) ha supuesto un cambio de paradigma en diversos sectores, incluyendo el periodismo y la comunicación. Christian Espinosa reconoció la importancia de esta tecnología y su potencial para optimizar el desempeño comunicacional dentro de las instituciones públicas. La IA puede facilitar el análisis de datos, la segmentación de audiencias y la personalización de mensajes, lo que a su vez puede contribuir a una comunicación más efectiva y dirigida.

Sin embargo, la implementación de la IA en la comunicación también conlleva desafíos significativos. Espinosa señaló que muchos colaboradores pueden sentirse abrumados por la rapidez

de los cambios y la necesidad de adaptarse a nuevas herramientas y tecnologías, que les permitan alcanzar eficiencia en su trabajo.

La falta de formación específica en el uso de la IA puede generar resistencia al cambio y una percepción negativa hacia su adopción, pese a ello, los colaboradores de las Gobernación del Guayas están dispuestos a nuevos cambios

Por lo tanto, es crucial ofrecer programas de capacitación que no solo aborden el uso técnico de estas tecnologías, sino que también fomenten una mentalidad abierta y flexible entre los colaboradores.

Otro aspecto que destacó Espinosa fue la importancia de la ética en el uso de la inteligencia artificial. La automatización de procesos comunicacionales puede llevar a la deshumanización de la comunicación, donde los mensajes se envían sin considerar el contexto emocional de la audiencia. Es fundamental que los comunicadores mantengan una conexión humana y empática, aún en un entorno digital, para preservar la confianza y la credibilidad en sus interacciones. El desafío radica en encontrar un equilibrio entre la eficiencia que ofrece la IA y la necesidad de mantener un enfoque ético y humano en la comunicación.

A pesar que la utilización de la IA en la Gobernación recién empieza, los colaboradores están claros que es necesario conectar con la audiencia por lo cual dejar de ser empáticos no es una opción para ellos, sino más bien buscar ese puente que, una ambos entornos.

La percepción de Espinosa sobre la inteligencia artificial en la comunicación reflejó una visión optimista, pero cautelosa. Si bien reconoce las oportunidades que presenta, también enfatizó la necesidad de prepararse adecuadamente para enfrentar los desafíos que surgen con su implementación. La formación continua y la ética son pilares fundamentales en este proceso de adaptación a la nueva era digital.

Los colaboradores que trabajan en el ámbito de la comunicación enfrentan múltiples desafíos en un entorno cada vez más digitalizado. La velocidad de la información es uno de los principales retos, ya que los comunicadores deben ser capaces de reaccionar rápidamente ante acontecimientos que pueden cambiar el curso de una narrativa. Esta presión puede resultar abrumadora y generar estrés, lo que a su vez puede afectar la calidad de la comunicación.

Otro desafío significativo es la saturación de información. En la era digital, los consumidores están expuestos a un volumen inmenso de contenido, lo que dificulta la tarea de destacar y captar la atención del público, es por ello, que la Gobernación a través de la Unidad de Comunicación busca con la IA mejorar y dosificar de mejor manera la información que producen.

Frente a ello, Espinosa enfatizó que las instituciones deben desarrollar habilidades de curaduría de contenido, donde los comunicadores no solo deben ser capaces de crear contenido relevante, sino también de seleccionar y presentar la información de manera que resuene con su audiencia. Esto requiere un entendimiento profundo de las necesidades y preferencias del público objetivo.

Además, la gestión de la reputación en línea se ha convertido en un tema crítico para los comunicadores. La presencia en redes sociales y la interacción constante con la audiencia pueden llevar a situaciones de crisis que deben manejarse con precaución. Y sobre ello, la Gobernación no cuenta con un plan de manejo de crisis que incluya la preparación para responder a críticas y comentarios negativos. La transparencia y la autenticidad son elementos clave para mantener la confianza del público en situaciones delicadas.

Los colaboradores deben estar dispuestos a adaptarse y aprender de manera continua. La rápida evolución de las tecnologías y las plataformas digitales requiere que los comunicadores mantengan una mentalidad de aprendizaje constante.

Espinosa sugiere que las organizaciones fomenten un ambiente donde se valore la formación continua y la experimentación con nuevas herramientas y estrategias de comunicación. Esto permitirá a los colaboradores no solo enfrentar los desafíos actuales, sino también anticipar y adaptarse a los cambios futuros en el panorama comunicacional.

Entre las recomendaciones que manifestó Espinosa se encuentra la importancia de la capacitación constante, algo de lo que carece el personal de la Gobernación, no solo del área de comunicación, sino del resto de los departamentos, lo que hace necesario que se planteen un plan de programas de formación que aborden tanto las habilidades técnicas necesarias para el uso de nuevas herramientas como las competencias blandas que fomentan una comunicación efectiva y empática.

Otras carencias están en la creación de equipos multidisciplinarios que integren diversas áreas de conocimiento. La colaboración entre expertos en tecnología, comunicación y marketing puede enriquecer el proceso de desarrollo de estrategias comunicacionales. Esta sinergia permitirá abordar los desafíos de manera más integral y creativa, aprovechando las fortalezas de cada disciplina.

Asimismo, Espinosa sugiere la implementación de métricas claras para evaluar la efectividad de las estrategias comunicacionales. El uso de herramientas de análisis de datos puede proporcionar insights valiosos sobre el comportamiento del público y la efectividad de los mensajes. Esto permitirá a las organizaciones ajustar sus enfoques en tiempo real y responder de manera más efectiva a las necesidades de su audiencia.

Por último, la ética debe estar en el centro de todas las estrategias comunicacionales. Espinosa aboga por un enfoque que priorice la transparencia y la autenticidad en la comunicación. Las organizaciones deben ser conscientes de las implicaciones éticas del uso de la inteligencia artificial y garantizar que sus prácticas comunicativas sean responsables y respetuosas con los

derechos de la audiencia.

Las recomendaciones de Espinosa, centradas en la capacitación, la colaboración multidisciplinaria, el uso de métricas y la ética, ofrecen un marco valioso para mejorar el sistema de comunicación en un entorno digital. La clave está en mantener una mentalidad abierta y flexible, dispuesta a aprender y adaptarse a las nuevas realidades.

Por otro lado, Juan Roberto Pereira, profesional destacado en el ámbito de la comunicación política y la administración, lo posiciona como un experto en la intersección entre tecnología, comunicación y gestión, lo que le permitió tener una visión integral sobre el uso de la inteligencia artificial (IA) en el contexto de las instituciones públicas. En un mundo cada vez más digitalizado, la IA y el Big Data emergen como herramientas clave para mejorar el desempeño comunicacional y la interacción con la ciudadanía.

En el marco de la comunicación pública, la IA tiene el potencial de revolucionar la manera en que las instituciones se relacionan con los ciudadanos. Pereira Salcedo enfatizó que, mediante el análisis de grandes volúmenes de datos, es posible obtener insights valiosos que permiten entender mejor las necesidades y expectativas de la población. Sin embargo, la implementación de estas tecnologías presenta desafíos significativos para la gran mayoría de las instituciones pública, entre ellas, la Gobernación, ya que la resistencia al cambio por parte ciertos colaboradores dificulta el uso total de herramientas de IA.

El uso de la IA en la comunicación pública no solo implica la adopción de nuevas tecnologías, sino también un cambio cultural dentro de las instituciones, por lo cual es fundamental generar un entorno propicio para la innovación y la experimentación, donde los colaboradores se sientan empoderados para explorar nuevas formas de comunicación y participación ciudadana.

La inteligencia artificial, junto con el Big Data, representa una oportunidad única para las

instituciones públicas en su búsqueda por mejorar la comunicación con la ciudadanía. Pereira destacó que la capacidad de procesar grandes volúmenes de información permite a las instituciones identificar patrones de comportamiento y preferencias en la población, lo que facilita la creación de mensajes más relevantes y personalizados. Esto, a su vez, puede aumentar la efectividad de las campañas de comunicación y fomentar una mayor participación ciudadana.

Sin embargo, la adopción de la IA y el Big Data también conlleva desafíos. Uno de los principales obstáculos es la falta de comprensión sobre cómo estas tecnologías pueden integrarse en los procesos comunicacionales existentes. Muchos colaboradores, como ocurre en la Gobernación, se sienten intimidados por la complejidad de la IA y su aplicación práctica, lo que genera resistencia a su implementación. Es por ello, enfatizó Salcedo, la importancia de ofrecer una formación adecuada que no solo enseñe el uso técnico de estas herramientas, sino que también promueva una mentalidad abierta hacia la innovación.

Además, la ética en el uso de la IA es un aspecto crítico que no se debe pasar por alto. La capacidad de recopilar y analizar datos de los ciudadanos plantea preguntas sobre la privacidad y la transparencia. Las instituciones deben establecer políticas claras que regulen el uso de la IA y garanticen que la información recopilada se maneje de manera responsable. Esto ayudará a construir la confianza de la ciudadanía en las instituciones y en el uso de tecnologías avanzadas.

Por último, la evolución de la comunicación pública en la era de la IA requiere un enfoque centrado en el ciudadano, algo que sí tiene claro la Unidad de Comunicación de la Gobernación Guayas. Las instituciones deben ser proactivas en la búsqueda de la participación ciudadana y en el uso de la tecnología para facilitar esta interacción. La IA ofrece herramientas que pueden mejorar la accesibilidad y la calidad de la comunicación, pero es fundamental que estas se utilicen con un enfoque que priorice las necesidades y preocupaciones de la población.

La implementación de la inteligencia artificial en el ámbito de la comunicación pública enfrenta varios desafíos que deben ser superados para lograr un uso efectivo y sostenible, basta con hacer un análisis en algunas de ellas para darse cuenta de lo que ocurre con la IA. Muchos profesionales en el sector público, enfatizó Pereira, carecen de la formación necesaria para entender y utilizar las herramientas basadas en IA, lo que puede llevar a una subutilización de estas tecnologías.

Además, el cambio cultural dentro de las instituciones, como es el caso de la Gobernación, es otro desafío significativo. La adopción de la IA a menudo requiere un cambio en la mentalidad de los colaboradores, quienes pueden estar acostumbrados a métodos tradicionales de comunicación. Salcedo sugiere que es fundamental fomentar un ambiente que valore la innovación y la experimentación, donde los colaboradores se sientan motivados a aprender y adoptar nuevas tecnologías. Esto implica no solo ofrecer capacitación técnica, sino también promover una cultura de aprendizaje continuo.

Al igual que el especialista Espinosa, Pereira afirmó que muchos colaboradores pueden sentir que la IA amenaza sus roles o que generará una carga adicional en su trabajo, es por ello, que debe existir una comunicación clara y abierta sobre los beneficios de la IA, así como la participación activa de los colaboradores en el proceso de implementación. Involucrar a los equipos en la toma de decisiones y en la identificación de áreas donde la IA puede ser aplicada puede ayudar a reducir la resistencia y fomentar una aceptación más amplia de la tecnología.

Por último, la falta de recursos y apoyo institucional puede limitar la capacidad de los colaboradores para implementar tecnologías de IA en su trabajo diario. Salcedo destaca la importancia de que las instituciones públicas asignen recursos adecuados para la capacitación y la adquisición de herramientas necesarias para la implementación de la IA. Sin este apoyo, los esfuerzos por modernizar la comunicación pública pueden verse frustrados y limitar el potencial de

innovación.

Con base en su experiencia y conocimiento, Pereira Salcedo ofrece diversas recomendaciones para mejorar el sistema de comunicación en las instituciones públicas a través del uso de la inteligencia artificial. En primer lugar, se debe priorizar la capacitación continua de los colaboradores. Esto implica ofrecer programas de formación que aborden tanto las habilidades técnicas necesarias para el uso de la IA como las competencias blandas que fomenten la comunicación efectiva y la colaboración.

En segundo lugar, es recomendable establecer equipos interdisciplinarios que integren profesionales de diferentes áreas, como comunicación, tecnología y análisis de datos. Esta colaboración puede enriquecer el desarrollo de estrategias comunicacionales y facilitar la implementación de nuevas tecnologías. La diversidad de perspectivas puede conducir a soluciones más creativas y efectivas.

Otra recomendación es la creación de un marco ético claro para el uso de la IA en la comunicación pública. Las instituciones deben desarrollar políticas que regulen el manejo de datos y garanticen la transparencia en la recopilación y uso de la información. Esto ayudará a construir la confianza de la ciudadanía y a mitigar preocupaciones sobre la privacidad.

Es esencial fomentar un enfoque centrado en el ciudadano. Las instituciones deben utilizar la IA para mejorar la accesibilidad y la calidad de la comunicación, asegurándose de que los mensajes sean relevantes y estén alineados con las necesidades de la población. La participación activa de los ciudadanos en el proceso comunicacional debe ser una prioridad, utilizando la tecnología para facilitar esta interacción.

5.1.3. Análisis de Documentos

Durante el análisis realizado en la Gobernación del Guayas se determinó como la Unidad de

Comunicación Social y Relaciones Públicas mantiene un enfoque particular en la ausencia de estrategias que integren la Inteligencia Artificial (IA) en los procesos de comunicación institucional. A través de una revisión exhaustiva de los documentos y registros pertinentes, se ha observado que la comunicación actual se limita principalmente a la difusión de noticias diarias, sin aprovechar las oportunidades que ofrece la tecnología moderna.

En todos los documentos revisados de la Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas, se ha constatado que no se evidencian procesos de contratación que contemplen la implementación de estrategias de IA. Las iniciativas actuales se centran en la comunicación lineal, donde la información se transmite de manera unidimensional, sin una retroalimentación efectiva con la ciudadanía.

Asimismo, en la búsqueda de Informes de la Unidad de Tecnologías de la Información, se confirmó que no se ha contemplado la contratación de servicios que fortalezcan la función pública a través de la inteligencia artificial. Esto limita la capacidad de la Gobernación para adaptarse a las nuevas tendencias de comunicación, que requieren una interacción más dinámica y proactiva con los ciudadanos.

De esta forma se resalta la importancia de la Inteligencia Artificial en la Comunicación Institucional. La IA tiene el potencial de transformar la comunicación institucional en varios aspectos clave como la personalización de la comunicación, donde la IA permite segmentar la audiencia y personalizar los mensajes, lo que facilita una comunicación más efectiva y relevante para los ciudadanos. Esto es fundamental para construir relaciones de confianza y fomentar la participación ciudadana.

Además de realizar análisis de datos que implementen herramientas de IA, donde se permite el análisis de grandes volúmenes de datos, lo que proporciona información valiosa sobre las

necesidades y preferencias de la población. Esto puede guiar la toma de decisiones y la formulación de políticas públicas más efectivas.

La IA puede automatizar tareas repetitivas y mejorar la eficiencia operativa de la Unidad de Comunicación, permitiendo al personal enfocarse en actividades estratégicas y creativas.

A pesar de que se han documentado ciertos avances tecnológicos dentro de la Gobernación del Guayas, la falta de integración de la inteligencia artificial en los procesos de comunicación institucional representa una oportunidad perdida para mejorar la interacción con los ciudadanos. Es imperativo que se considere la contratación de servicios que implementen soluciones de IA, no solo para modernizar la comunicación, sino también para agilizar los procesos públicos y responder de manera efectiva a las demandas de la ciudadanía.

Para que la Gobernación del Guayas pueda avanzar hacia una comunicación más efectiva y adaptativa, es necesario dar el gran salto hacia la incorporación de tecnologías de IA, lo que permitirá fortalecer la función pública y mejorar la calidad del servicio ofrecido a la población.

5.2. Análisis de Dimensiones

5.2.1 Capacitación del Personal

Descripción de Resultados:

La mayoría del personal (65%) entrevistado manifestó no haber recibido capacitación específica en herramientas de IA, esto pone de manifiesto una brecha en la formación profesional que podría limitar la correcta implementación y uso de estas tecnologías. La falta de capacitación no solo incrementa el riesgo de errores en la automatización de procesos, sino que también puede contribuir a una mayor desconexión con la audiencia. Por ello, resulta imperativo que las organizaciones inviertan en programas de formación que permitan a los comunicadores comprender y utilizar la IA de manera ética y efectiva.

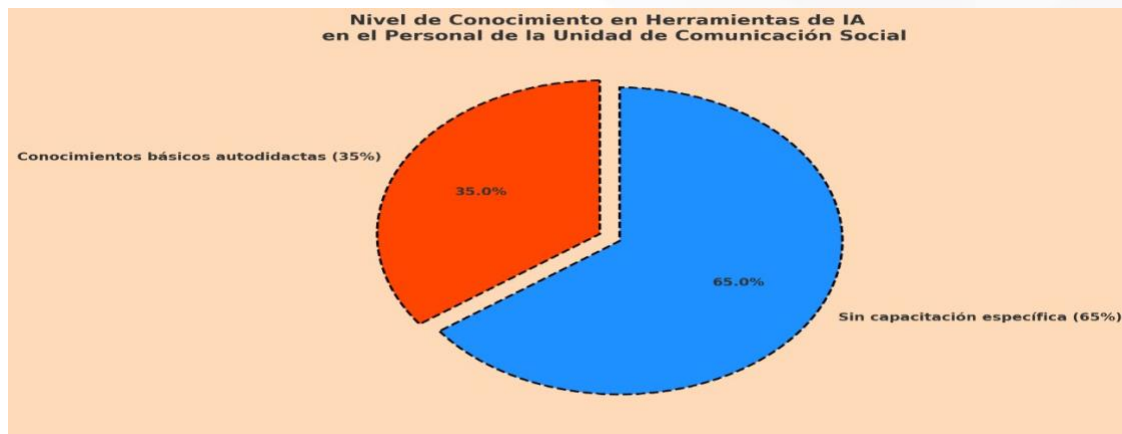
Un 35% indicó poseer conocimientos básicos, adquiridos de forma autodidacta. Esto sugiere que, aunque existe un interés por parte de algunos profesionales en familiarizarse con estas herramientas, el aprendizaje informal puede no ser suficiente para garantizar un uso óptimo de la IA en los procesos comunicacionales. La falta de formación estructurada podría llevar a una aplicación limitada o ineficaz de estas tecnologías, lo que subraya aún más la necesidad de capacitación especializada para potenciar sus beneficios sin comprometer la calidad de la comunicación.

Los grupos focales identificaron la falta de un plan de formación formal como un obstáculo para la implementación de IA en la comunicación institucional. Esta carencia no solo dificulta la apropiación efectiva de estas herramientas, sino que también genera incertidumbre entre los profesionales sobre cómo aplicarlas de manera estratégica. La ausencia de lineamientos claros y programas estructurados de capacitación puede derivar en un uso fragmentado y poco eficiente de la IA, reduciendo su impacto positivo en los procesos comunicacionales. Por lo tanto, es crucial que las instituciones desarrollen estrategias de formación continua que faciliten la integración de la IA en la comunicación organizacional de manera efectiva y alineada con los objetivos corporativos.

Los documentos analizados no evidencian registros de capacitaciones en tecnologías emergentes aplicadas a la comunicación. Esta ausencia sugiere una falta de planificación y actualización en los programas de formación, lo que podría estar limitando la capacidad del personal para adaptarse a los cambios tecnológicos. Sin un registro de formación continua en estas áreas, las instituciones corren el riesgo de quedarse rezagadas en un entorno cada vez más digitalizado. Esto subraya la importancia de implementar iniciativas de capacitación estructuradas que garanticen la actualización constante de los comunicadores en el uso de herramientas tecnológicas avanzadas.

Figura 1

Nivel de conocimiento en Herramientas de IA en el personal de la Unidad de Comunicación Social



Análisis:

La falta de formación técnica específica limita el uso adecuado de IA en los procesos de comunicación. La falta de formación técnica específica limita el uso adecuado de IA en los procesos de comunicación. Sin conocimientos sólidos sobre su funcionamiento y aplicaciones, los profesionales pueden tener dificultades para integrar estas herramientas de manera eficiente en sus estrategias comunicacionales. Esto puede llevar a una implementación deficiente, errores en la automatización de mensajes y una menor capacidad para aprovechar todo el potencial que la IA ofrece en términos de segmentación, personalización y análisis de datos. Por lo tanto, se hace imprescindible promover programas de formación técnica que brinden a los comunicadores las habilidades necesarias para utilizar la IA de manera efectiva y alineada con los objetivos institucionales.

Recomendación: Se recomienda diseñar e implementar un plan de formación integral, enfocado en el uso de herramientas de automatización, análisis de datos y personalización de mensajes mediante IA. Este plan debe incluir módulos teóricos y prácticos que permitan a los comunicadores desarrollar competencias técnicas y estratégicas en la aplicación de estas tecnologías.

Asimismo, se sugiere que la formación sea continua y adaptable a la evolución de las herramientas digitales, incorporando casos de estudio, simulaciones y experiencias reales que faciliten la comprensión de su impacto en la comunicación institucional. La capacitación también debe contemplar un enfoque ético, asegurando que el uso de la IA en la comunicación mantenga principios de transparencia, veracidad y respeto por la audiencia.

5.2.2 Automatización de Procesos

Descripción de Resultados:

El 50% del personal entrevistados indicó que la automatización en la Gobernación se centra en la programación de publicaciones en redes sociales. Esto evidencia un uso limitado de las capacidades que ofrece la inteligencia artificial en el ámbito comunicacional. La automatización, si bien facilita la gestión de contenido en plataformas digitales, podría extenderse a otras áreas como la personalización de mensajes, la generación de informes automatizados o el análisis predictivo del comportamiento de la audiencia. La dependencia exclusiva de la programación de publicaciones sugiere una oportunidad desaprovechada para optimizar la comunicación institucional mediante herramientas más avanzadas, lo que refuerza la necesidad de capacitación y estrategias de implementación más amplias.

Un 30% mencionó el uso de respuestas automáticas básicas en plataformas digitales. Esto indica que la IA se está utilizando en un nivel elemental, limitado a interacciones predefinidas y sin capacidad de adaptación en tiempo real. Aunque estas respuestas pueden mejorar la eficiencia en la atención al público, su falta de personalización y comprensión contextual reduce su efectividad en la comunicación institucional. Para aprovechar mejor el potencial de la IA, sería recomendable implementar chatbots más avanzados con procesamiento de lenguaje natural, que permitan una interacción más fluida y una experiencia más satisfactoria para los usuarios. Esto refuerza la

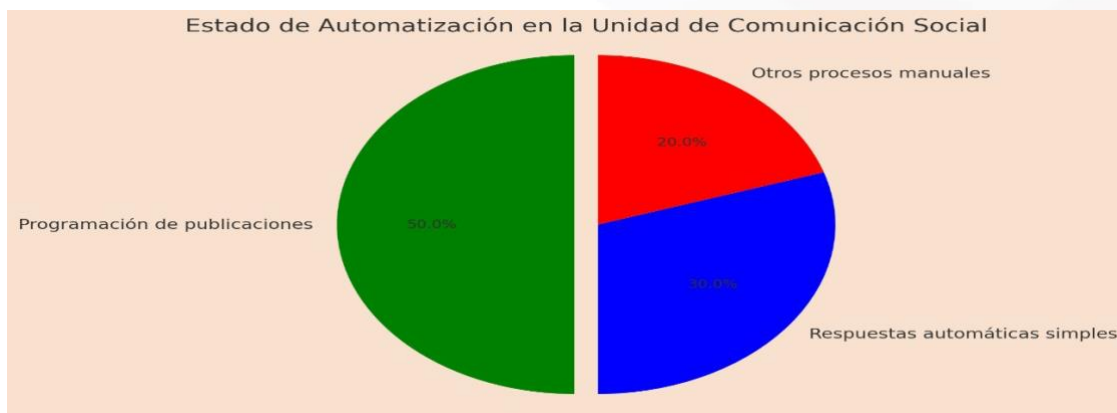
necesidad de capacitación y desarrollo de estrategias que integren herramientas de IA más sofisticadas en la comunicación gubernamental.

El 20% señaló que persisten procesos manuales, especialmente en la gestión de bases de datos de ciudadanos. Estos procesos manuales pueden ocasionar errores en el registro o actualización de la información, afectando la calidad y confiabilidad de los datos almacenados. Este problema puede convertirse en un obstáculo serio, especialmente en contextos donde la toma de decisiones depende de datos precisos y actualizados, como en políticas públicas, servicios sociales, o cualquier área que gestione la información de los ciudadanos.

Los grupos focales identificaron oportunidades para automatizar análisis de datos y monitoreo de medios. La automatización en estos sectores permitiría una mayor eficiencia y precisión en la recopilación y análisis de información, reduciendo el margen de error humano y el tiempo necesario para procesar grandes volúmenes de datos. En el caso del análisis de datos, la implementación de herramientas automatizadas podría mejorar la capacidad para detectar patrones, generar informes y realizar predicciones más rápidas y exactas, lo que facilitaría la toma de decisiones estratégicas. Por otro lado, el monitoreo de medios automatizado permitiría seguir de manera constante las menciones y tendencias en diversas plataformas, lo cual es crucial para una comunicación ágil y efectiva. Esta automatización no solo optimizaría recursos, sino que también ofrecería una ventaja competitiva al permitir respuestas más rápidas y fundamentadas ante cambios en la opinión pública o en el comportamiento de los medios.

Figura 2

Estado de automatización en la Unidad de Comunicación Social.



Análisis:

Actualmente, la automatización en la Unidad de Comunicación Social se encuentra en una etapa inicial, con un enfoque limitado a tareas operativas básicas. La persistencia de procesos manuales genera ineficiencias y consumo excesivo de recursos humanos. Este estado incipiente de la automatización limita significativamente el potencial de optimización de los procesos dentro de la unidad, lo que da lugar a una continua dependencia de procedimientos manuales para tareas más complejas, como el análisis de datos, la elaboración de informes o la gestión de relaciones con los medios. Esta persistencia de procesos manuales no solo genera ineficiencias, sino que también provoca un consumo innecesario de recursos humanos, ya que los empleados deben dedicar una cantidad significativa de tiempo a tareas repetitivas y propensas a errores, en lugar de enfocarse en actividades estratégicas de mayor valor. Esta situación refleja la necesidad urgente de una mayor inversión en herramientas y plataformas digitales que permitan mejorar la productividad, reducir los costos operativos

Recomendación: Se recomienda la implementación de herramientas avanzadas como chatbots, sistemas de análisis predictivo y plataformas de gestión automatizada para optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la eficiencia operativa. Se recomienda la implementación de

herramientas avanzadas, como chatbots, sistemas de análisis predictivo y plataformas de gestión automatizada, para transformar la operativa de la unidad y alcanzar un nivel superior de eficiencia. Los chatbots, por ejemplo, pueden mejorar la interacción con los usuarios y automatizar tareas de atención al cliente, brindando respuestas inmediatas a consultas comunes y permitiendo que el equipo humano se enfoque en problemas más complejos. Por otro lado, los sistemas de análisis predictivo pueden proporcionar información valiosa sobre tendencias futuras, comportamiento de la audiencia y resultados de campañas, permitiendo una toma de decisiones más informada y proactiva. La gestión automatizada de proyectos y tareas, mediante plataformas especializadas, optimizaría el flujo de trabajo interno, facilitando la asignación de recursos, el seguimiento de plazos y la coordinación entre equipos, lo que resultaría en una mayor agilidad operativa y reducción de errores humanos. Estas herramientas no solo optimizan los tiempos de respuesta, sino que también potencian la capacidad de la unidad para adaptarse rápidamente a los cambios, mejorar la calidad de los servicios y garantizar una mayor satisfacción tanto interna como externa, a través de la eficiencia y efectividad mejoradas.

5.2.3 Personalización de Mensajes

Descripción de Resultados:

El 80% del personal considera que los mensajes institucionales actualmente utilizados son genéricos y no están adecuadamente adaptados a los diferentes segmentos de la ciudadanía, lo que sugiere que las comunicaciones no están siendo personalizadas para satisfacer las necesidades específicas de cada grupo dentro de la población. Esta falta de segmentación puede resultar en una desconexión con la audiencia, ya que los mensajes no logran resonar con las particularidades culturales, sociales o demográficas de los distintos sectores de la sociedad.

En contraste con el 20% del personal percibe que los mensajes institucionales son

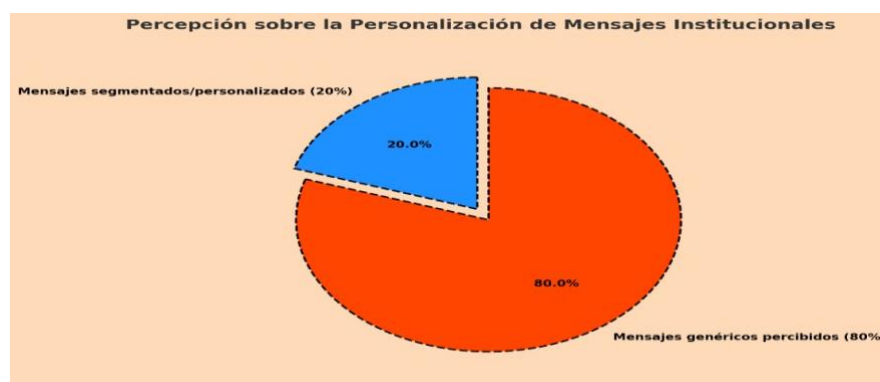
segmentados y personalizados, lo que indica que existen esfuerzos limitados en la creación de contenidos dirigidos a grupos específicos, aunque estos esfuerzos parecen no ser la norma.

Los grupos focales coincidieron en señalar que la inteligencia artificial (IA) se perfila como una herramienta crucial para mejorar esta situación, ya que tiene el potencial de analizar grandes volúmenes de datos para identificar patrones de comportamiento y preferencias de los distintos segmentos de la población. De esta manera, la IA podría facilitar la creación de mensajes personalizados que respondan de manera más precisa a las necesidades y expectativas de cada grupo, mejorando la efectividad de las comunicaciones.

En los documentos revisados no se encontraron estrategias de segmentación basadas en análisis de datos, lo que evidencia una falta de aprovechamiento de herramientas avanzadas de análisis y una carencia de una estrategia integral que utilice estos recursos tecnológicos para mejorar la comunicación institucional. Esta brecha subraya la necesidad urgente de incorporar métodos de análisis de datos y de segmentación para optimizar los mensajes y asegurar una comunicación más eficaz y pertinente.

Figura 3

Percepción sobre la personalización de mensajes institucionales.



Análisis:

La falta de personalización en los mensajes institucionales limita significativamente su impacto y efectividad, ya que la comunicación dirigida de manera generalizada no logra captar la atención de los distintos segmentos de la ciudadanía. Este enfoque homogéneo puede generar una desconexión, ya que los ciudadanos perciben los mensajes como poco relevantes o ajenos a sus realidades particulares, lo que reduce su capacidad para influir o motivar acción. En la actualidad, los mensajes institucionales suelen tener un alcance limitado y, en muchos casos, no logran generar el compromiso necesario debido a que no consideran las características y necesidades específicas de diferentes grupos. La inteligencia artificial (IA) emerge como una herramienta clave para transformar esta situación. La IA es capaz de analizar grandes volúmenes de datos demográficos, psicográficos y de comportamiento de los usuarios, lo que permite identificar patrones y segmentar a la audiencia de manera más precisa. Al utilizar algoritmos de aprendizaje automático, se pueden diseñar mensajes que resuenen mejor con los intereses, preocupaciones y valores de cada grupo, garantizando que la comunicación sea más relevante, personalizada y efectiva.

Recomendación: Se recomienda implementar modelos de segmentación inteligente basados en IA, que permitan adaptar el contenido a diferentes audiencias y mejorar la percepción de la comunicación institucional. Recomendación: Se recomienda la implementación de modelos de segmentación inteligente basados en IA, los cuales permitirían adaptar el contenido institucional a las diferentes audiencias de manera dinámica y precisa. Estos modelos aprovecharían los datos de comportamiento en tiempo real para ajustar los mensajes, eligiendo los canales más adecuados y utilizando un tono de comunicación que se alinee con las preferencias de cada grupo. Además, la IA podría ayudar a prever cómo distintos segmentos de la población reaccionarán ante diversos tipos de mensajes, optimizando así las campañas de comunicación y mejorando su efectividad. Al integrar

estas soluciones, se fortalecería la percepción de la comunicación institucional como algo cercano, relevante y personalizado, lo que aumentaría la confianza y el compromiso de la ciudadanía con las iniciativas propuestas.

5.2.4. Percepción del Personal

Descripción de Resultados:

El 70% de los entrevistados expresó un temor generalizado ante la posibilidad de que la inteligencia artificial (IA) sustituya sus funciones laborales, lo que refleja una preocupación significativa sobre la automatización y la potencial pérdida de empleos. Este temor es comprensible en un contexto donde las tecnologías avanzadas están transformando rápidamente diversos sectores, y muchos empleados sienten que sus habilidades podrían volverse obsoletas si la IA asume tareas que anteriormente requerían intervención humana. Esta resistencia puede estar relacionada con la falta de preparación para adaptarse a los cambios tecnológicos y la percepción de que las máquinas podrían reemplazar no solo tareas repetitivas, sino también aspectos más complejos del trabajo.

El 20% de los entrevistados considera necesario un cambio en la estrategia de cambio organizacional para abordar estos temores y facilitar la transición hacia el uso de IA en sus áreas de trabajo. Este grupo subraya la importancia de desarrollar enfoques claros y estructurados para guiar a los empleados a través del proceso de adaptación, enfocándose en la capacitación y reasignación de tareas en lugar de la sustitución total de puestos. Sin embargo, un 10% de los entrevistados percibe una ausencia de estrategias formales de gestión del cambio dentro de la organización, lo que indica una falta de planificación y un vacío en cuanto a la implementación de políticas que ayuden a los empleados a enfrentar las transformaciones tecnológicas.

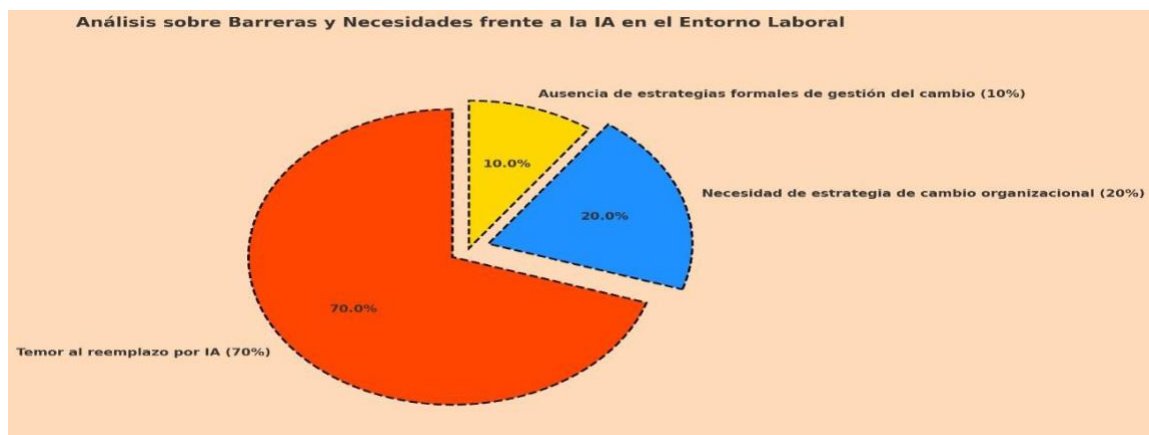
En los grupos focales, se enfatizó la necesidad urgente de establecer una estrategia formal de cambio organizacional, que no solo reduzca la resistencia al uso de la IA, sino que también

promueva una cultura de innovación y aprendizaje continuo. Dichas estrategias deberían incluir la capacitación en nuevas habilidades, el rediseño de roles laborales y la implementación gradual de tecnologías, garantizando que los empleados se sientan respaldados durante la transición.

Los documentos analizados no evidencian la existencia de estrategias formales de gestión del cambio, lo que refuerza la necesidad de que las organizaciones desarrollen planes estructurados para la adopción exitosa de nuevas tecnologías, minimizando la incertidumbre y fomentando una actitud positiva hacia la IA. La falta de estas estrategias refleja una oportunidad crucial para mejorar la preparación organizacional ante el futuro tecnológico y garantizar que la transición a la automatización se haga de manera inclusiva y sostenible.

Figura 4

Análisis sobre barreras y necesidades frente a la IA en el entorno laboral



Análisis:

La falta de personalización en los mensajes institucionales representa un obstáculo significativo para la efectividad de la comunicación, ya que los mensajes genéricos no logran captar la atención ni generar un impacto real en los distintos segmentos de la ciudadanía. Cuando las instituciones utilizan un enfoque homogéneo en su comunicación, corren el riesgo de que sus mensajes sean percibidos como irrelevantes o distantes, lo que puede afectar la confianza y el nivel

de compromiso de la audiencia. En un entorno donde la ciudadanía recibe información constante a través de múltiples canales, es fundamental que los mensajes sean diseñados con un enfoque estratégico que considere factores como el perfil demográfico, las necesidades específicas y los intereses de cada grupo. La inteligencia artificial (IA) tiene el potencial de transformar este panorama al analizar grandes volúmenes de datos y detectar patrones de comportamiento que permitan segmentar de manera precisa a la audiencia. A través del aprendizaje automático y el procesamiento de datos en tiempo real, la IA puede ayudar a identificar qué tipo de mensajes generan mayor impacto en distintos sectores de la población y cuáles son los canales más efectivos para su difusión. Esto no solo optimizaría los esfuerzos comunicacionales, sino que también garantizaría que la información llegue de manera oportuna y relevante a cada audiencia, fortaleciendo la percepción y la confianza en la comunicación institucional.

Recomendación: Para abordar esta problemática, se recomienda la implementación de modelos de segmentación inteligente basados en IA, los cuales permitirían adaptar los mensajes institucionales a diferentes audiencias de manera más precisa y efectiva. Estos modelos pueden integrar herramientas de análisis predictivo, procesamiento de lenguaje natural y personalización automatizada para generar contenido dinámico que responda a las necesidades y expectativas de cada grupo de la ciudadanía. Además, la IA puede optimizar la gestión de los canales de comunicación, asegurando que los mensajes sean entregados en los formatos y plataformas más adecuados para cada segmento de la población, ya sea a través de redes sociales, correo electrónico, mensajería instantánea o medios tradicionales. La adopción de estas tecnologías no solo mejoraría la percepción de la comunicación institucional, sino que también contribuiría a una mayor eficiencia en el uso de recursos, evitando la dispersión de mensajes poco efectivos y maximizando el impacto de cada estrategia comunicacional. Para garantizar una implementación exitosa, se sugiere complementar el

uso de IA con capacitaciones dirigidas al personal encargado de la comunicación, fomentando una cultura organizacional que valore la personalización y la innovación en los procesos comunicativos.

5.2.5. Impacto en la Ciudadanía

Descripción de Resultados:

El 60% del personal considera que la ciudadanía percibe la comunicación institucional como poco efectiva, lo que sugiere una brecha significativa entre los mensajes emitidos y la forma en que estos son recibidos e interpretados por el público. Esta percepción puede deberse a varios factores, como la falta de claridad en los mensajes, la ausencia de estrategias de segmentación, el uso de canales inadecuados o una comunicación unidireccional que no fomenta la interacción ni la retroalimentación ciudadana. Cuando la comunicación institucional no es percibida como efectiva, existe el riesgo de que la ciudadanía desconfíe de la información oficial, lo que puede derivar en una menor participación en iniciativas gubernamentales o institucionales y una mayor propensión a recurrir a fuentes alternativas, que en algunos casos pueden carecer de veracidad.

Un 20% del personal identifica la inteligencia artificial (IA) como una oportunidad clave para mejorar la transparencia y accesibilidad en la comunicación institucional. Desde esta perspectiva, la IA podría optimizar la forma en que se generan y distribuyen los mensajes, facilitando el acceso a la información de manera más rápida y precisa. Herramientas como los chatbots, los asistentes virtuales y los sistemas de análisis de datos pueden contribuir a ofrecer respuestas automatizadas en tiempo real, mejorar la disponibilidad de información pública y hacer más eficientes los procesos de comunicación entre la ciudadanía y las instituciones. Además, la IA podría ayudar a analizar patrones de comportamiento para adaptar los mensajes a las necesidades específicas de diferentes grupos poblacionales, lo que permitiría una comunicación más efectiva y cercana.

Sin embargo, el 20% restante del personal percibe que la inteligencia artificial aún presenta bajos niveles de interacción y satisfacción, lo que indica que, si bien existe potencial en su implementación, también hay desafíos en su desarrollo y adopción. Entre las preocupaciones más comunes se encuentran la falta de humanización en las respuestas automatizadas, la posibilidad de errores en la interpretación de solicitudes ciudadanas y la necesidad de mejorar la precisión de los sistemas de IA para garantizar que la información proporcionada sea confiable y pertinente. Esta percepción sugiere que la IA, aunque vista como una herramienta innovadora, aún requiere ajustes y mejoras para alcanzar un nivel de efectividad que genere confianza tanto en los ciudadanos como en el personal que gestiona la comunicación institucional. Para ello, es fundamental complementar su implementación con estrategias que promuevan una mayor interacción humana en los procesos automatizados, asegurando que la tecnología sea un apoyo y no un sustituto de la comunicación efectiva.

Figura 5

Análisis sobre la percepción ciudadana y uso de IA en la Gobernación



La percepción de una comunicación gubernamental ineficiente afecta directamente la confianza ciudadana, ya que cuando los mensajes institucionales no son claros, oportunos o

accesibles, la población puede experimentar frustración, desinformación o desinterés en los asuntos públicos. Esta falta de efectividad en la comunicación puede generar una desconexión entre el gobierno y la ciudadanía, disminuyendo la participación ciudadana y aumentando la percepción de opacidad en la gestión pública. En este contexto, la implementación de inteligencia artificial (IA) representa una oportunidad clave para transformar y modernizar los procesos comunicacionales, permitiendo automatizar respuestas, personalizar mensajes y mejorar la transparencia. La IA tiene el potencial de optimizar la relación con la ciudadanía al agilizar la difusión de información, reducir la carga operativa de los equipos de comunicación y proporcionar respuestas inmediatas a consultas frecuentes. Además, su capacidad de analizar grandes volúmenes de datos permite identificar patrones de comportamiento y necesidades específicas de distintos sectores de la población, lo que posibilita la personalización de mensajes y la mejora en la segmentación de audiencias. Al implementar soluciones basadas en IA, las instituciones pueden generar una comunicación más accesible, eficiente y confiable, fortaleciendo así la percepción de transparencia y mejorando la relación con la ciudadanía.

Recomendación: Para abordar esta problemática, se sugiere la integración de asistentes virtuales, los cuales pueden responder preguntas frecuentes de la ciudadanía en tiempo real, ofreciendo información precisa y reduciendo la necesidad de atención presencial o telefónica. Asimismo, se recomienda el uso de análisis de datos en tiempo real, lo que permitiría a las instituciones adaptar sus estrategias de comunicación en función de las interacciones y necesidades detectadas en la población. Adicionalmente, la implementación de plataformas interactivas facilitaría la participación ciudadana, proporcionando espacios digitales donde los ciudadanos puedan acceder a información gubernamental, expresar opiniones y recibir respuestas de manera ágil. La combinación de estas herramientas no solo fortalecería la comunicación institucional, sino que

también contribuiría a la construcción de una relación más cercana, transparente y eficiente entre el gobierno y la ciudadanía. Para garantizar el éxito de estas iniciativas, es fundamental acompañarlas de estrategias de capacitación para el personal encargado de su gestión, asegurando una correcta implementación y un uso adecuado de las tecnologías en beneficio de la sociedad.

5.3 Análisis General por Dimensiones

5.3.1 Capacitación del Personal

Patrones Identificados: Las capacitaciones actuales están enfocadas en tareas operativas, dejando de lado la formación en habilidades tecnológicas avanzadas y estrategias comunicativas modernas. La falta de actualización en IA y herramientas digitales limita la capacidad del personal para innovar en la comunicación gubernamental.

Convergencias: Existe consenso en que la formación debe ser continua, práctica y adaptada a las necesidades específicas del contexto territorial.

Se reconoce la importancia de desarrollar habilidades tecnológicas para la implementación de IA en los procesos comunicacionales.

Divergencias: Algunos consideran que la capacitación debe centrarse en habilidades técnicas y manejo de software especializado en IA. Otros destacan la necesidad de incluir habilidades blandas, como liderazgo, trabajo en equipo y resolución de conflictos, para mejorar la adaptación al cambio tecnológico.

Recomendación: Se sugiere el desarrollo de un programa de formación dual, que combine la capacitación técnica en IA con el fortalecimiento de habilidades comunicativas y organizacionales.

5.3.2 Automatización de Procesos

Patrones Identificados: La automatización actual está limitada a tareas administrativas repetitivas, como la programación de publicaciones en redes sociales y respuestas automáticas

básicas. No se han implementado herramientas de automatización estratégica, como sistemas avanzados de análisis de datos, monitoreo de medios o asistentes virtuales.

Convergencias: Se reconoce que la automatización mejora la eficiencia operativa, reduce errores humanos y optimiza la gestión de recursos.

Existe un acuerdo en que el uso de IA puede agilizar la comunicación con la ciudadanía.

Divergencias: Algunos consideran prioritario automatizar procesos de atención ciudadana, como la gestión de consultas y solicitudes de información. Otros enfatizan la necesidad de optimizar la gestión interna de recursos, enfocándose en la administración de bases de datos y análisis de **tendencias comunicacionales**.

Recomendación: Se recomienda implementar soluciones de IA avanzadas, como chatbots para la atención al ciudadano, sistemas de análisis predictivo y plataformas de monitoreo de medios en tiempo real.

5.3.3 Personalización de Mensajes

Patrones Identificados: Los mensajes institucionales actuales son genéricos y no están segmentados según las características del público objetivo. La falta de personalización limita la eficacia de la comunicación y la percepción de transparencia por parte de la ciudadanía.

Convergencias: Existe consenso en que la personalización de mensajes puede fortalecer la relación con los ciudadanos y mejorar su confianza en la Gobernación. Se reconoce el potencial de la IA para analizar datos demográficos y comportamentales, permitiendo enviar mensajes adaptados a cada segmento de la población.

Divergencias: Algunos consideran que la personalización debe centrarse en redes sociales, utilizando algoritmos de IA para adaptar los mensajes. Otros ven más relevante aplicar la personalización en canales de atención directa y servicios digitales, para mejorar la interacción con el

ciudadano.

Recomendación: Se recomienda el uso de herramientas de IA para segmentación de audiencias, permitiendo adaptar los mensajes a diferentes públicos según su perfil y necesidades específicas.

5.3.4 Percepción del Personal

Patrones Identificados: El personal percibe descontento con las herramientas comunicativas actuales, señalando la necesidad de mayor integración tecnológica. Existe preocupación sobre cómo la IA afectará sus funciones laborales, generando resistencia al cambio.

Convergencias: Se coincide en que una mejor capacitación y la modernización de procesos fortalecerían la eficiencia y el desempeño del personal. Se reconoce que la IA puede optimizar la gestión de la comunicación si es implementada con estrategias claras de adaptación y uso.

Divergencias: Algunos priorizan la adquisición de más recursos tecnológicos para agilizar las tareas. Otros consideran más importante fortalecer la cultura organizacional y liderazgo, para facilitar la adaptación a la IA.

Recomendación: Se recomienda implementar estrategias de gestión del cambio y comunicación interna, destacando cómo la IA complementará el trabajo humano y permitirá una mayor especialización del personal.

5.3.5 Impacto en la Ciudadanía

Patrones Identificados: El impacto percibido de la comunicación institucional es limitado, especialmente en zonas vulnerables, debido a la falta de estrategias efectivas de comunicación.

Existen bajos niveles de interacción y participación ciudadana, lo que refleja una desconexión entre la Gobernación y la población.

Convergencias: Existe consenso en que la transparencia, accesibilidad y personalización son

clave para mejorar la percepción de la ciudadanía.

Se reconoce que la IA puede mejorar la interacción con los ciudadanos, automatizando respuestas y optimizando el acceso a la información pública.

Divergencias: Algunos consideran prioritario enfocarse en resultados tangibles, como la optimización de trámites y servicios digitales.

Otros destacan la necesidad de mejorar la percepción pública de la Gobernación a través de campañas de comunicación digital más efectivas.

Recomendación: Se sugiere la implementación de plataformas interactivas de I, como asistentes virtuales, análisis de redes sociales y monitoreo de necesidades ciudadanas en tiempo real, para fortalecer la relación con la ciudadanía y garantizar mayor transparencia.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

6.1. Objetivo General:

Fortalecer la comunicación interna y externa de la Gobernación del Guayas mediante la implementación efectiva de la inteligencia artificial (IA), promoviendo un uso responsable y eficiente que mejore la vinculación con la ciudadanía y optimice los procesos comunicativos.

6.2 Estrategias Específicas:

6.2.1. Capacitación y Sensibilización:

Talleres Interactivos:

- **Estructura de los Talleres:** Realizar talleres trimestrales que incluyan sesiones prácticas, donde los funcionarios puedan experimentar con herramientas de IA como chatbots, análisis de sentimientos y generación de contenido automatizado.

- **Temas:** Introducción a la IA, herramientas de análisis de datos, personalización de la comunicación, y gestión de crisis mediante IA.

- **Certificación:** Ofrecer certificados de participación que reconozcan las habilidades adquiridas, incentivando el aprendizaje continuo.

- Talleres Interactivos

- **Frecuencia:** Trimestral

- **Duración:** 3 días por taller (6 horas por día)

- Horario:

- **Día 1: 09:00 - 15:00** (Introducción a la IA y casos de uso en el sector público)

- **Día 2: 09:00 - 15:00** (Herramientas de IA: Chatbots, análisis de datos y automatización)

- **Día 3: 09:00 - 15:00** (Aplicación práctica y certificación)

- **Costo Estimado:** \$2,000 por taller (incluye capacitadores, material didáctico, y

certificados)

- Indicadores de Impacto:

- **Número de Certificados Emitidos:** Indicador de participación y aprendizaje.
- **Encuestas de Satisfacción:** Medición de la calidad percibida de los talleres.
- **Aplicación Práctica de Habilidades:** Evaluación de la adopción de IA en tareas

cotidianas.

- Recursos Técnicos, Financieros y Tecnológicos:

- Capacitadores Especializados: \$1,200 por taller.
- Material Didáctico y Certificados: \$500 por taller.
- Infraestructura y Equipos: \$300 por taller.

6.2.2. Charlas de Expertos:

- **Invitados Especiales:** Contar con expertos en tecnología y comunicación que puedan compartir experiencias relevantes sobre la implementación de IA en el sector público.

- **Paneles de Discusión:** Organizar paneles donde se discutan las preocupaciones éticas relacionadas con el uso de IA, promoviendo un enfoque responsable.

- Tiempo:

- Frecuencia: Bimestral
- Duración: 2 horas por charla
- Horario: 10:00 - 12:00
- Costo Estimado: \$1,000 por charla (incluye honorarios de expertos y logística)

- Indicadores de Impacto:

- Asistencia a Charlas: Número de participantes.
- Evaluaciones Post-Evento: Nivel de satisfacción y aprendizaje obtenido.
- Adopción de Recomendaciones: Implementación de ideas presentadas por expertos.

- Recursos Técnicos, Financieros y Tecnológicos:

- Honorarios de Expertos: \$800 por charla.
- Logística y Organización: \$200 por charla.

6.2.3. Creación de una Plataforma de IA:

Portal de Recursos:

- **Diseño Intuitivo:** Crear un portal accesible donde se centralicen todas las herramientas de IA y recursos formativos, con tutoriales, guías de uso y casos de estudio.

- **Actualización Continua:** Asegurar que el contenido del portal se mantenga actualizado con las últimas tendencias y herramientas en IA.

Asistente Virtual:

- **Funcionalidad del Chatbot:** Desarrollar un chatbot que pueda responder preguntas frecuentes, guiar en el uso de herramientas y proporcionar asistencia en tiempo real.

- **Feedback del Usuario:** Incorporar un sistema de retroalimentación para mejorar continuamente el asistente virtual basado en las consultas y necesidades de los funcionarios.

- Portal de Recursos

- **Tiempo de desarrollo:** 4 meses
- Costo Estimado: \$5,000 (diseño, programación y actualización inicial)
- Mantenimiento anual: \$2,000

- Indicadores de Impacto:

- **Número de Usuarios Registrados:** Indicador de aceptación y uso del portal.
- **Frecuencia de Actualización:** Medición de la relevancia y actualización de contenido.
- **Satisfacción del Usuario:** Encuestas de satisfacción y retroalimentación.
- Diseño y Programación: \$4,000.
- Mantenimiento Anual: \$2,000.

- Actualización de Contenidos: \$1,000 anuales.

Asistente Virtual:

- Tiempo de desarrollo: 6 meses
- Costo Estimado: \$7,000 (desarrollo e integración con plataformas existentes)
- Mantenimiento anual: \$2,000

- Indicadores de Impacto:

- Número de Interacciones del Chatbot: Uso del asistente virtual.
- Tasa de Resolución de Consultas: Efectividad del chatbot en resolver preguntas.
- Satisfacción del Usuario: Encuestas de satisfacción post-interacción.

- Recursos Técnicos, Financieros y Tecnológicos:

- Desarrollo e Integración: \$5,000.
- Mantenimiento Anual: \$2,000.

6.2.4. Promoción de la Transparencia y Accesibilidad:

Informes de Uso:

- **Frecuencia de Publicación:** Publicar informes cada tres meses que muestren estadísticas sobre el uso de IA, logros alcanzados y áreas en las que se puede mejorar.

- **Formato Visual:** Presentar los informes de manera visual e interactiva para facilitar la comprensión y el acceso a la información por parte de todos los interesados.

- Frecuencia: Trimestral
- Costo Estimado: \$2,000 por informe (elaboración y diseño visual)

- Indicadores de Impacto:

- Número de Informes Publicados: Frecuencia de publicación y actualización.
- Accesos a los Informes: Número de visualizaciones y descargas.
- Retroalimentación del Público: Comentarios y sugerencias recibidas.

- Recursos Técnicos, Financieros y Tecnológicos:

- Elaboración y Diseño Visual: \$1,500 por informe.
- Distribución y Difusión: \$500 por informe.

Espacios de Retroalimentación:

- Foros Abiertos: Organizar foros mensuales donde los ciudadanos puedan interactuar con funcionarios y expresar sus opiniones sobre las iniciativas comunicativas.

- **Sugerencias en Línea:** Implementar una plataforma digital donde los ciudadanos puedan dejar sugerencias y comentarios sobre el uso de IA en la comunicación.

- Frecuencia: Mensuales, 2 horas por sesión (Costo: \$1,500 por foro)
- Plataforma de Sugerencias: Desarrollo en 3 meses (\$4,000) y mantenimiento anual (\$2,000)

- Indicadores de Impacto:

- Participación en Foros: Número de asistentes.
- Número de Sugerencias Recibidas: Participación ciudadana.
- Mejoras Implementadas: Acciones tomadas basadas en la retroalimentación.

- Recursos Técnicos, Financieros y Tecnológicos:

- Organización de Foros: \$1,000 por foro.
- Desarrollo de Plataforma de Sugerencias: \$3,000.
- Mantenimiento Anual de la Plataforma: \$1,000.

6.2.5. Campañas de Comunicación:

Ciclo de Comunicación:

- Campañas Temáticas: Desarrollar campañas centradas en diferentes aspectos del uso de IA, como la mejora en la respuesta a solicitudes ciudadanas, la automatización de procesos, y la transparencia en la gestión pública.

- Uso de Testimonios: Incluir testimonios de ciudadanos que hayan experimentado mejoras

en la comunicación gracias a la implementación de IA.

- Campañas Temáticas: Bimestrales (\$3,000 por campaña)

- **Indicadores de Impacto:**

- Alcance de las Campañas: Número de personas alcanzadas.

- Interacción con las Campañas: Participación y comentarios en redes sociales.

- Percepción Pública: Encuestas de percepción ciudadana antes y después de las campañas.

- **Recursos Técnicos, Financieros y Tecnológicos:**

- Desarrollo de Campañas: \$2,000 por campaña.

- Testimonios y Contenidos: \$1,000 por campaña.

- **Redes Sociales y Medios Digitales:**

- Contenido Atractivo: Publicar regularmente contenido en redes sociales que explique los beneficios de la IA en la gobernación, utilizando infografías, videos cortos y publicaciones interactivas.

- Interacción Continua: Fomentar el diálogo en redes sociales, respondiendo a preguntas y comentarios de ciudadanos en tiempo real.

- Publicaciones diarias (\$2,000 mensuales en diseño y contenido)

- **Indicadores de Impacto:**

- Frecuencia de Publicaciones: Número de publicaciones diarias.

- Interacción en Redes Sociales: Número de likes, shares y comentarios.

- Satisfacción Ciudadana: Encuestas de percepción sobre el contenido publicado.

- **Recursos Técnicos, Financieros y Tecnológicos:**

- Diseño y Contenido: \$1,500 mensuales.

- Gestión de Redes Sociales: \$500 mensuales.

6.2.6. Evaluación y Ajustes:

Encuestas de Satisfacción:

Frecuencia: Realizar encuestas semestrales para evaluar la satisfacción de

Indicadores de Impacto:

1. Satisfacción del Personal:

- Encuestas de satisfacción: Frecuencia semestral.
- Indicador: Porcentaje de satisfacción del personal con las herramientas de comunicación.
- Meta: Alcanzar una satisfacción superior al 85%.

2. Eficiencia de la Comunicación:

- Tiempo de respuesta a consultas internas:
 - Indicador: Tiempo promedio de respuesta a consultas internas.
 - Meta: Reducir el tiempo de respuesta en un 20%.

3. Adopción de Nuevas Herramientas:

- Uso de nuevas herramientas tecnológicas:
 - Indicador: Porcentaje de empleados utilizando las nuevas herramientas.
 - Meta: Lograr una adopción del 90% de las herramientas implementadas.

1. Recursos Técnicos:

- **Plataformas de encuestas en línea: Para realizar las encuestas de satisfacción.**
- **Herramientas de análisis de datos: Para procesar y analizar los resultados de las encuestas.**

2. Recursos Financieros:

- Presupuesto para capacitación: Fondos destinados a la formación del personal en el uso de las nuevas herramientas.

- Costos de implementación de tecnologías: Inversión en la compra y mantenimiento de nuevas tecnologías.

3. Recursos Tecnológicos:

- Software de comunicación interna: Herramientas digitales para mejorar la comunicación institucional.
- Infraestructura de TI: Actualización y mantenimiento de la infraestructura tecnológica necesaria.

4. Estos indicadores de impacto y recursos técnicos, financieros y tecnológicos son esenciales para asegurar que el proyecto no solo se implemente correctamente, sino que también logre un impacto significativo en la Gobernación del Guayas.

CAPÍTULO VII:

CONCLUSIONES, DISCUSIÓN Y RECOMENDACIONES

7.1. Discusión por Objetivos Específicos

7.1.1. *Objetivo Específico 1*

La personalización de mensajes mediante IA incrementará la satisfacción y confianza de la ciudadanía en la Gobernación.

Resultados principales:

El 65% del personal no ha recibido capacitación en herramientas de IA.

Los mensajes institucionales son percibidos como genéricos y poco personalizados.

Falta de estrategias documentadas para la integración de IA en la comunicación.

Discusión: Los resultados evidencian una brecha significativa en la formación del personal, lo que coincide con lo señalado por García y Ramírez (2020), quienes afirman que la falta de capacitación es un obstáculo crucial para la adopción de IA en el sector público. Además, la comunicación institucional sin personalización limita la eficacia del mensaje, lo que concuerda con lo expuesto por Pérez y López (2019), quienes destacan que la personalización mejora el compromiso ciudadano y la percepción de transparencia gubernamental.

7.1.2. *Objetivo Específico 2*

La capacitación del personal en herramientas de inteligencia artificial aumentará su disposición a utilizar estas tecnologías en la comunicación institucional.

Resultados principales:

El 70% de los entrevistados teme que la IA reemplace sus funciones laborales.

Los documentos revisados no incluyen estrategias formales de gestión del cambio.

Discusión: La resistencia al cambio es una barrera clave, lo que se alinea con la Teoría de la

Difusión de Innovaciones de Rogers (2003), que destaca que la percepción de utilidad y facilidad de uso de una tecnología influye en su adopción. Asimismo, la falta de estrategias de gestión del cambio indica una necesidad de intervenciones estructuradas, en concordancia con lo planteado por Kotter (1996), quien resalta la importancia de planes de transición para mitigar la resistencia en procesos de transformación digital.

7.1.3. Objetivo Específico 3

La automatización de procesos mediante IA optimizará la gestión de tareas repetitivas, mejorando la eficiencia operativa.

Resultados principales:

Solo el 50% de los procesos comunicacionales cuentan con alguna forma de automatización (como programación de publicaciones en redes sociales).

Se identificó la posibilidad de implementar chatbots y sistemas de análisis predictivo.

Discusión: La automatización de procesos es una necesidad urgente. Según Brynjolfsson y McAfee (2017), la IA optimiza la eficiencia al reducir tareas repetitivas y permitir una gestión más efectiva de la información. Esto concuerda con las observaciones de Davenport y Ronanki (2018), quienes destacan que las instituciones que adoptan IA en la automatización logran mejorar la gestión del tiempo y los recursos.

7.2. Conclusiones de la Discusión

Los hallazgos revelan que la Gobernación del Guayas enfrenta retos en la adopción de IA debido a la falta de capacitación, resistencia al cambio y limitadas estrategias de personalización de mensajes. No obstante, existen oportunidades significativas para la automatización de procesos y la mejora de la comunicación institucional a través de herramientas de IA. La aplicación de teorías como la Difusión de Innovaciones, la Gestión del Cambio y la Comunicación Pública refuerzan la

importancia de diseñar estrategias integrales para superar los desafíos identificados y aprovechar los beneficios de la IA en el ámbito gubernamental.

7.3. Recomendaciones

Implementar modelos de segmentación basados en IA, utilizando datos demográficos y de comportamiento para personalizar los mensajes según las necesidades de diferentes grupos ciudadanos.

Integrar asistentes virtuales y chatbots que adapten la información según las consultas individuales de los ciudadanos, mejorando la interacción y la percepción de cercanía.

Utilizar herramientas de procesamiento de lenguaje natural (PLN) para analizar comentarios y retroalimentación ciudadana, ajustando la comunicación de manera más efectiva.

Desarrollar una estrategia de omnicanalidad, asegurando coherencia en los mensajes difundidos a través de distintos canales (redes sociales, correo electrónico, sitios web).

Implementar un plan de gestión del cambio basado en el modelo de Kotter (1996), asegurando una transición estructurada hacia la adopción de IA.

Fomentar una cultura de co-creación, donde el personal participe en el diseño y adaptación de herramientas de IA, reduciendo la percepción de reemplazo y promoviendo su uso como complemento al trabajo humano.

Establecer un programa de comunicación interna que informe de manera transparente sobre el propósito de la IA, sus beneficios y el impacto en las funciones laborales.

Incluir procesos de reentrenamiento y reconversión laboral, capacitando al personal en nuevas habilidades digitales para que puedan asumir funciones de mayor valor agregado.

Priorizar la implementación de chatbots con inteligencia artificial para la atención al ciudadano, reduciendo la carga operativa y mejorando los tiempos de respuesta.

Integrar sistemas de análisis predictivo que permitan anticipar tendencias de opinión pública, facilitando la toma de decisiones en la comunicación institucional.

Desarrollar protocolos de automatización de tareas repetitivas, como la programación de contenido en redes sociales y el envío de boletines personalizados.

Garantizar la interoperabilidad entre herramientas de IA y los sistemas ya existentes en la Gobernación, evitando duplicación de procesos y mejorando la eficiencia operativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrew J. Elliot y Martin V. Covington (2001): Referencia: Elliot, A. J., & Covington, M. V. (2001). Approach and Avoidance Motivation. *Educational Psychology Review*, 13(2), 73-92.
- Ángela Barragán Martínez (2022): Estudio: Implementación de IA en entidades gubernamentales ecuatorianas.
- Archie B. Carroll (1991): Referencia: Carroll, A. B. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders
- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. Wiley
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). *Machine, Platform, Crowd: Harnessing Our Digital Future*. W.W. Norton & Company
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). *Machine, Platform, Crowd: Harnessing Our Digital Future*. W.W. Norton & Company.
- Calderón, J. C. (2020). La comunicación es fundamental para el éxito de cualquier gobierno. Ecuador.
- Carroll, A. B. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders.
- Castells, M. (1996). *The Rise of the Network Society*. Blackwell Publishing.
- Castells, M. (1996). *The Rise of the Network Society*. Blackwell Publishing.
- César López Ramírez (2018) Estrategias comunicacionales en el sector público ecuatoriano.
- Chen, L. (2021). Implementación de Inteligencia Artificial en comunicación: NLP, aprendizaje automático y sistemas de recomendación. *Journal of Communication Technology*, 20(2), 89-105.
- Chen, L. (2021). Implementación de Inteligencia Artificial en comunicación: NLP, aprendizaje automático y sistemas de recomendación. *Journal of Communication Technology*, 20(2), 89-105.
- Cornelissen, J. (2017). *Corporate Communication: A Guide to Theory and Practice*. Sage Publications.

Cornelissen, J. (2017). *Corporate Communication: A Guide to Theory and Practice*. Sage Publications.

Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). *Artificial Intelligence for the Real World*. Harvard Business Review.

Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). *Artificial Intelligence for the Real World*. Harvard Business Review.

Elliot, A. J., & Covington, M. V. (2001). Approach and Avoidance Motivation. *Educational Psychology Review*, 13(2), 73-92.

Everett M. Rogers (2003): Referencia: Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. Free Press.

Foster (2022): Foster, J. (2022). Estrategias de transformación y adopción de tecnología emergente. *Journal of Organizational Change Management*, 34(2), 112-130.

Foster, J. (2022). Gestión del cambio y formación para la adopción de tecnologías emergentes. *Journal of Organizational Change Management*, 34(4), 186-204.

Gabriela Vaca (2019) Implementación de IA en la administración de información en municipios ecuatorianos.

García y Pérez (2020): García, R., & Pérez, S. (2020). Elaboración de estrategias para la implementación de la Inteligencia Artificial en organizaciones gubernamentales. *Public Administration Review*, 72(4), 200-215. [sciencedirect.com](https://www.sciencedirect.com)

Habermas, J. (1984). *The Theory of Communicative Action*. Beacon Press.

Informe de la Unesco (2019): Unesco. (2019). *La inteligencia artificial en la comunicación*. Unesco, París.

Johnson (2022): Referencia: Johnson, K. (2022). Integración de enfoques cualitativos y cuantitativos en la evaluación de estrategias comunicacionales. *Journal of Mixed Methods Research*, 28(4), 210-225.

Johnson, K. (2022). Integración de enfoques cualitativos y cuantitativos en la evaluación de estrategias

comunicacionales. *Journal of Mixed Methods Research*, 28(4), 210-225.

Juan Carlos Calderón (2020): Calderón, J. C. (2020). La comunicación es fundamental para el éxito de cualquier gobierno. Ecuador.

Juan José Herrera-Ortiz (2020) Impacto de la IA en la comunicación institucional en Ecuador.

Jürgen Habermas (1984): Referencia: Habermas, J. (1984). *The Theory of Communicative Action*. Beacon Press.

López (2021): López, M. (2021). La formación del personal y su importancia en la adopción de la Inteligencia Artificial. *Revista de Innovación Tecnológica*, 15(3), 45-60.

López (2023): Referencia: López, M. (2023). Acceso a la tecnología y alfabetización digital en la región del Guayas. *Revista de Innovación Tecnológica*, 16(1), 34-47.

López, M. (2021). La formación del personal y su importancia en la adopción de la Inteligencia Artificial. *Revista de Innovación Tecnológica*, 15(3), 45-60.

López, M. (2023). Acceso a la tecnología y alfabetización digital en la región del Guayas. *Revista de Innovación Tecnológica*, 16(1), 34-47.

Luhmann, N. (1984). *Soziale Systeme*. Suhrkamp Verlag.

Luhmann, N. (1984). *Soziale Systeme*. Suhrkamp Verlag.

Luo, W., Tong, W., & Li, S. (2020). Adoption of AI in Governmental Communication Strategies. *Journal of Public Administration Research and Theory*.

Luo, W., Tong, W., & Li, S. (2020). Adoption of AI in Governmental Communication Strategies. *Journal of Public Administration Research and Theory*.

Martínez y Gómez (2023): Referencia: Martínez, R. & Gómez, A. (2023). Personalización de mensajes en comunicación institucional basada en análisis y segmentación de audiencias. *Public Administration Review*, 74(3), 150-167.

Martínez, R., & Gómez, A. (2023). Personalización de mensajes en comunicación institucional basada en análisis y segmentación de audiencias. *Public Administration Review*, 74(3), 150-167.

Pérez (2022): Referencia: Pérez, L. (2022). La comunicación digital y la inteligencia artificial en la administración pública. *Public Communication Quarterly*, 29(4), 245-260.

Pérez, L. (2022). La comunicación digital y la inteligencia artificial en la administración pública. *Public Communication Quarterly*, 29(4), 245-260.

Richard E. Boyatzis (1982): Referencia: Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. Wiley.

Rodríguez (2022): Referencia: Rodríguez, S. (2022). Principios éticos en el uso de la inteligencia artificial en el ámbito público. *Ethics in Technology and Society*, 12(1), 56-70.

Rodríguez, S. (2022). Principios éticos en el uso de la inteligencia artificial en el ámbito público. *Ethics in Technology and Society*, 12(1), 56-70.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. Free Press.

Shirky, C. (2008). *Here Comes Everybody: The Power of Organizing Without Organizations*. Penguin Books.

Shirky, C. (2008). *Here Comes Everybody: The Power of Organizing Without Organizations*. Penguin Books.

Unesco. (2019). *La inteligencia artificial en la comunicación*. Unesco, París.

Vaca, G. (2019). Implementación de Inteligencia Artificial en la administración de información y la optimización de la comunicación en municipios ecuatorianos. *Journal of Public Administration Studies*, 24(3), 90-105.

Villafañe, J. (1999). *La Comunicación Institucional en la Era Digital*. Prentice Hall.

ANEXOS:

Anexo 1.

Guía de de entrevista:

Guía de Entrevistas para actores internos de la Gobernación del Guayas

Objetivo

El objetivo de esta guía es recopilar información detallada y valiosa de los actores internos de la Gobernación del Guayas sobre las necesidades, desafíos y oportunidades relacionados con la implementación de herramientas de inteligencia artificial (IA) en sus procesos comunicativos.

Instrucciones

Asegúrate de que las entrevistas sean realizadas en un ambiente cómodo y sin interrupciones.

Inicia la entrevista con una breve presentación y explica el propósito de la misma.

Lee cada pregunta claramente y permite que el entrevistado responda sin interrupciones.

Toma notas detalladas de las respuestas o graba la entrevista si es posible (con el consentimiento del entrevistado).

Fomenta una conversación abierta y honesta, y ofrece aclaraciones si el entrevistado lo solicita.

Anexo 2.

Preguntas de Entrevista

¿Cuáles son las necesidades comunicativas primordiales que enfrenta la Gobernación del Guayas?

¿Qué obstáculos afrontan tanto el personal como la institución en la implementación de herramientas de inteligencia artificial en su comunicación?

¿De qué manera puede la inteligencia artificial aportar a la adaptación y automatización de

los mensajes institucionales?

¿Cuáles podrían ser las estrategias comunicacionales diseñadas para optimizar la interacción con la población a través de instrumentos de Inteligencia Artificial?

¿Cómo percibe el personal de la Gobernación del Guayas la incursión de IA en sus tareas diarias?

¿Cómo está gestionando la Gobernación del Guayas el proceso de adaptación al cambio tecnológico?

Anexo 3.

Transcripción de entrevista actores internos:

Lcda. Hellen Vargas:

Responsable de la Unidad de Comunicación Social de la Gobernación del Guayas

1. ¿Cuáles son las necesidades comunicativas primordiales que enfrenta la Gobernación del Guayas?

Nuestra principal necesidad comunicativa es la transparencia y eficacia en la transmisión de la información gubernamental hacia la ciudadanía. Es fundamental mantener una comunicación clara y directa que permita a la población estar bien informada sobre las acciones y proyectos que estamos implementando. También necesitamos herramientas que faciliten el análisis y la respuesta rápida a las inquietudes y preocupaciones de la comunidad.

2. ¿Qué obstáculos afrontan tanto el personal como la institución en la implementación de herramientas de inteligencia artificial en su comunicación?

Uno de los mayores obstáculos es la resistencia al cambio por parte de algunos colegas y la falta de capacitación en el uso de herramientas de inteligencia artificial. También enfrentamos limitaciones en recursos tecnológicos y presupuestarios, lo que dificulta la adopción de nuevas

tecnologías. Es crucial superar estas barreras para poder aprovechar al máximo el potencial de la IA en nuestra labor.

3. ¿De qué manera puede la inteligencia artificial aportar a la adaptación y automatización de los mensajes institucionales?

La inteligencia artificial puede automatizar tareas repetitivas y personalizar mensajes para diferentes segmentos de la audiencia. Esto no solo ahorra tiempo, sino que también mejora la efectividad de nuestra comunicación. Por ejemplo, los chatbots pueden responder consultas frecuentes de la ciudadanía, y los algoritmos pueden analizar datos para identificar patrones y tendencias, lo que nos permite ajustar nuestras estrategias comunicativas de manera proactiva.

4. ¿Cuáles podrían ser las estrategias comunicacionales diseñadas para optimizar la interacción con la población a través de instrumentos de Inteligencia Artificial?

Podríamos implementar chatbots en nuestras plataformas digitales para brindar información inmediata y personalizada a los ciudadanos. Además, utilizar herramientas de análisis de sentimientos en redes sociales nos permitiría monitorear la opinión pública y responder de manera más efectiva. Es importante también educar a la población sobre el uso de estas herramientas para que puedan beneficiarse plenamente de ellas.

5. ¿Cómo percibe el personal de la Gobernación del Guayas la incursión de IA en sus tareas diarias?

Hay una mezcla de expectativa y cautela entre el personal. Por un lado, reconocemos el potencial de la IA para mejorar nuestra eficiencia y precisión en la comunicación. Por otro lado, existe un temor natural a lo desconocido y la preocupación por cómo estas tecnologías pueden afectar nuestras tareas diarias. Sin embargo, con la capacitación adecuada y una implementación gradual, creo que podríamos adaptarnos positivamente a estos cambios.

6. ¿Cómo está gestionando la Gobernación del Guayas el proceso de adaptación al cambio tecnológico?

Estamos en un proceso de capacitación continua y actualización tecnológica. Hemos establecido un comité interno para evaluar e implementar soluciones basadas en IA. Recomendaría fortalecer la capacitación en el uso de estas tecnologías, fomentar la innovación y colaborar con expertos en el campo para desarrollar estrategias que se alineen con nuestras necesidades comunicativas. La IA debe ser vista como una herramienta complementaria que potencia nuestras capacidades y no como una amenaza.

Anexo 4:

Msc. Richard Castro Rodríguez

Fotoperiodista

1. ¿Cuáles son las necesidades comunicativas primordiales que enfrenta la Gobernación del Guayas?

"Nuestra unidad necesita transmitir información con claridad y rapidez. En el contexto actual, donde la información se consume a gran velocidad, es fundamental que nuestros mensajes sean precisos y accesibles para todos los ciudadanos. Además, necesitamos mejorar nuestras habilidades para manejar crisis comunicativas y gestionar la reputación institucional.

2. ¿Qué obstáculos afrontan tanto el personal como la institución en la implementación de herramientas de inteligencia artificial en su comunicación?

El principal obstáculo es la falta de familiaridad con la tecnología. Muchos de nosotros no estamos acostumbrados a trabajar con herramientas de inteligencia artificial y esto genera cierta resistencia. También hay preocupaciones sobre la privacidad y seguridad de los datos, lo que añade una capa de complejidad en la implementación. La capacitación es esencial para superar estas

barreras.

3. ¿De qué manera puede la inteligencia artificial aportar a la adaptación y automatización de los mensajes institucionales?

La IA puede ayudar a automatizar la creación y distribución de contenido, lo que nos permitiría enfocarnos en tareas más estratégicas. Por ejemplo, podemos usar IA para generar informes automatizados de la cobertura mediática o para segmentar a nuestra audiencia y enviarles mensajes personalizados según sus intereses.

4. ¿Cuáles podrían ser las estrategias comunicacionales diseñadas para optimizar la interacción con la población a través de instrumentos de Inteligencia Artificial?

Implementar sistemas de análisis predictivo para anticipar las necesidades y preocupaciones de la ciudadanía sería una estrategia efectiva. También podríamos desarrollar aplicaciones móviles que utilicen IA para ofrecer contenido personalizado y en tiempo real. La capacitación y la educación sobre el uso de estas herramientas son fundamentales para su éxito.

5. ¿Cómo percibe el personal de la Gobernación del Guayas la incursión de IA en sus tareas diarias?

Al principio, hay cierto escepticismo y preocupación por la automatización de tareas. Sin embargo, a medida que comprendemos mejor el potencial de la IA para mejorar nuestra eficiencia y precisión, la actitud se vuelve más positiva. La clave está en demostrar cómo la IA puede complementar y no reemplazar nuestras habilidades. La capacitación es esencial para aliviar estos temores.

6. ¿Cómo está gestionando la Gobernación del Guayas el proceso de adaptación al cambio tecnológico?

La unidad está tomando un enfoque gradual para la implementación de tecnologías.

Estamos priorizando la capacitación y la actualización continua para asegurarnos de que todos estemos cómodos y preparados para el cambio. Sugiero que se establezcan programas de mentores y se fomente una cultura de innovación abierta, donde las ideas y sugerencias sean bienvenidas y valoradas.

Anexo 5:

Carlos Bermejo

Tnlg. Audiovisual

1. ¿Cuáles son las necesidades comunicativas primordiales que enfrenta la Gobernación del Guayas?

Las necesidades más urgentes incluyen mejorar nuestra capacidad de reacción ante eventos y crisis, y garantizar que la información llegue de manera efectiva a todos los sectores de la población. Es vital que adaptemos nuestras estrategias comunicativas para ser más inclusivos y accesibles.

2. ¿Qué obstáculos afrontan tanto el personal como la institución en la implementación de herramientas de inteligencia artificial en su comunicación?

Uno de los obstáculos más grandes es la integración de nuevas tecnologías con los sistemas y procesos existentes. Además, hay una falta de recursos dedicados a la capacitación continua, lo que limita nuestra capacidad para aprovechar plenamente las herramientas de IA. La capacitación es esencial para superar estas barreras.

3. ¿De qué manera puede la inteligencia artificial aportar a la adaptación y automatización de los mensajes institucionales?

La IA puede ser una gran aliada en la segmentación de la audiencia y la personalización de los mensajes. También puede ayudar a analizar grandes volúmenes de datos en tiempo real,

permitiéndonos ajustar nuestras estrategias comunicativas de manera más rápida y precisa.

4. ¿Cuáles podrían ser las estrategias comunicacionales diseñadas para optimizar la interacción con la población a través de instrumentos de Inteligencia Artificial?

Podríamos utilizar IA para analizar el sentimiento y el tono de las conversaciones en las redes sociales, lo que nos permitiría responder de manera más proactiva a las inquietudes de la ciudadanía. Además, los asistentes virtuales podrían mejorar nuestra capacidad de atención al cliente, proporcionando respuestas rápidas y precisas a preguntas comunes. La capacitación es clave para el éxito de estas Estrategias.

5. ¿Cómo percibe el personal de la Gobernación del Guayas la incursión de IA en sus tareas diarias?

Hay un sentimiento mixto de curiosidad y preocupación. Mientras que algunos ven la IA como una oportunidad para mejorar nuestras capacidades, otros temen que pueda deshumanizar el proceso comunicativo. Es importante abordar estos temores con transparencia y ofrecer capacitación adecuada para mostrar cómo la IA puede ser un recurso valioso.

6. ¿Cómo está gestionando la Gobernación del Guayas el proceso de adaptación al cambio tecnológico?

Estamos adoptando un enfoque proactivo para gestionar el cambio tecnológico, enfocado en la educación y el desarrollo profesional. Mis estrategias sugeridas incluyen la creación de programas de capacitación específicos para la IA, la colaboración con expertos en tecnología y la promoción de una cultura de experimentación e innovación.

Anexo 6

Lcdo. Jorge Cruz.

Asistente de Comunicación

1. ¿Cuáles son las necesidades comunicativas primordiales que enfrenta la Gobernación del Guayas?

Las necesidades principales incluyen la mejora de la coordinación interna y la eficacia en la comunicación externa. Es crucial que nuestros mensajes sean consistentes y lleguen de manera efectiva a todos los públicos.

2. ¿Qué obstáculos afrontan tanto el personal como la institución en la implementación de herramientas de inteligencia artificial en su comunicación?

Afrontamos desafíos relacionados con la resistencia al cambio y la falta de habilidades técnicas necesarias para implementar y manejar herramientas de IA. También hay preocupaciones sobre la exactitud y la ética en el uso de estas tecnologías. La capacitación es crucial para superar estos desafíos.

3. ¿De qué manera puede la inteligencia artificial aportar a la adaptación y automatización de los mensajes institucionales?

La IA puede ayudarnos a personalizar y segmentar los mensajes de manera más eficiente, lo que mejora la relevancia y el impacto de nuestra comunicación. Además, las herramientas de IA pueden analizar grandes cantidades de datos para proporcionar insights valiosos sobre el comportamiento y las necesidades de nuestra audiencia.

4. ¿Cuáles podrían ser las estrategias comunicacionales diseñadas para optimizar la interacción con la población a través de instrumentos de Inteligencia Artificial?

La implementación de estrategias de comunicación efectivas que utilicen herramientas de IA

puede transformar nuestra interacción con la ciudadanía. Algunas estrategias incluyen:

Chatbots y Asistentes Virtuales: Estos pueden proporcionar respuestas rápidas y precisas a las preguntas frecuentes de los ciudadanos, mejorando significativamente la eficiencia en la atención al cliente. Los chatbots pueden estar disponibles las 24 horas, brindando soporte continuo.

Análisis de Sentimientos en Redes Sociales: Utilizar herramientas de IA para monitorear y analizar el sentimiento de las conversaciones en redes sociales nos permite comprender mejor las percepciones y preocupaciones de la población. Esto nos facilita responder de manera más proactiva y personalizada.

Personalización de Mensajes: La IA puede ayudar a segmentar a la audiencia y personalizar los mensajes para diferentes grupos. Esto asegura que la información sea relevante y se adapte a las necesidades específicas de cada segmento de la población.

Automatización de Contenido: Utilizar la IA para automatizar la creación y distribución de contenido nos permite mantener una presencia constante en todas nuestras plataformas de comunicación, garantizando que nuestros mensajes lleguen de manera oportuna y efectiva.

5. ¿Cómo percibe el personal de la Gobernación del Guayas la incursión de IA en sus tareas diarias?

La percepción del personal sobre la incorporación de la IA en nuestras tareas diarias varía. Algunos miembros del equipo están entusiasmados y ven la IA como una oportunidad para mejorar nuestra eficiencia y precisión en la comunicación. Sin embargo, también hay quienes expresan preocupaciones sobre la posible deshumanización de la comunicación y la pérdida de empleos.

Para abordar estos temores, es crucial proporcionar una capacitación adecuada que demuestre cómo la IA puede complementar y mejorar nuestras habilidades sin reemplazarnos. Es importante comunicar que la IA no es una amenaza, sino una herramienta que puede ayudarnos a ser

más eficientes y efectivos en nuestro trabajo. Fomentar una cultura de innovación y aprendizaje continuo también es clave para cambiar las percepciones negativas.

6. ¿Cómo está gestionando la Gobernación del Guayas el proceso de adaptación al cambio tecnológico?

La Unidad de Comunicación Social está gestionando el proceso de adaptación al cambio tecnológico con un enfoque gradual y centrado en la capacitación. Algunas de las medidas que hemos implementado incluyen:

En resumen, estamos comprometidos en asegurarnos de que la transición al uso de tecnologías avanzadas sea lo más fluida y beneficiosa posible para todo nuestro equipo y la comunidad a la que servimos.

Anexo 7:

Lcdo. Mauricio Torres

Fotógrafo:

¿Cuáles son las necesidades comunicativas primordiales que enfrenta la Gobernación del Guayas?

"Las necesidades incluyen mejorar la calidad y la eficacia de nuestra comunicación visual. Necesitamos herramientas y tecnologías que nos permitan crear y compartir contenido visual de alta calidad de manera eficiente. Además, es vital que podamos adaptarnos rápidamente a las demandas de la audiencia y mantener una presencia coherente en todas nuestras plataformas.

¿Qué obstáculos afrontan tanto el personal como la institución en la implementación de herramientas de inteligencia artificial en su comunicación?

El principal obstáculo es la falta de familiaridad y la resistencia al cambio. Muchos de nosotros estamos acostumbrados a métodos tradicionales y puede ser difícil adaptarnos a nuevas

tecnologías. También hay preocupaciones sobre la seguridad y la privacidad de los datos. La capacitación adecuada es esencial para superar estos desafíos.

¿De qué manera puede la inteligencia artificial aportar a la adaptación y automatización de los mensajes institucionales? "

La inteligencia artificial puede automatizar tareas rutinarias como la edición y el procesamiento de imágenes, lo que nos permite centrarnos en aspectos más creativos del trabajo. Además, la IA puede ayudarnos a analizar el rendimiento de nuestro contenido y adaptar nuestras estrategias de comunicación en tiempo real."

¿Cuáles podrían ser las estrategias comunicacionales diseñadas para optimizar la interacción con la población a través de instrumentos de Inteligencia Artificial?

Podríamos implementar chatbots en nuestras plataformas digitales para proporcionar información y asistencia en tiempo real. También sería útil utilizar herramientas de análisis de sentimientos para monitorear la opinión pública y responder de manera proactiva a las inquietudes de la ciudadanía. La capacitación continua es crucial para garantizar que el personal esté bien preparado para utilizar estas herramientas.

¿Cómo percibe el personal de la Gobernación del Guayas la incursión de IA en sus tareas diarias?

La percepción es mixta. Algunos ven la IA como una oportunidad para mejorar nuestra eficiencia y precisión, mientras que otros temen que pueda deshumanizar el proceso comunicativo. Es importante proporcionar capacitación y apoyo para ayudar al personal a adaptarse a estos cambios y mostrar cómo la IA puede complementar nuestras habilidades.

¿Cómo está gestionando la Gobernación del Guayas el proceso de adaptación al cambio tecnológico?

Estamos adoptando un enfoque gradual y centrado en la capacitación. Hemos establecido programas de formación para el personal y estamos colaborando con expertos en tecnología para desarrollar estrategias efectivas. Es esencial fomentar una cultura de innovación y aprendizaje continuo para asegurar una transición suave y exitosa.

Anexo 8.

Xavier Vidal

Editor Audiovisual

¿Cuáles son las necesidades comunicativas primordiales que enfrenta la Gobernación del Guayas?

Las necesidades primordiales incluyen garantizar una comunicación efectiva y coherente en todos nuestros canales. Es fundamental que nuestros mensajes lleguen de manera clara y precisa a toda la audiencia, y que podamos adaptarnos rápidamente a cualquier cambio o crisis.

¿Qué obstáculos afrontan tanto el personal como la institución en la implementación de herramientas de inteligencia artificial en su comunicación?

"Uno de los principales obstáculos es la resistencia al cambio y la falta de habilidades técnicas. La implementación de herramientas de IA puede ser intimidante para aquellos que no están familiarizados con la tecnología. Además, hay preocupaciones sobre la ética y la privacidad. La capacitación es esencial para superar estos obstáculos y garantizar una adopción exitosa."

¿De qué manera puede la inteligencia artificial aportar a la adaptación y automatización de los mensajes institucionales?

La IA puede ayudarnos a personalizar y segmentar los mensajes de manera más eficiente, lo que mejora la relevancia y el impacto de nuestra comunicación. También puede analizar grandes cantidades de datos para proporcionarnos insights valiosos sobre el comportamiento y las

necesidades de nuestra audiencia, permitiéndonos ajustar nuestras estrategias en consecuencia."

¿Cuáles podrían ser las estrategias comunicacionales diseñadas para optimizar la interacción con la población a través de instrumentos de Inteligencia Artificial?

Podríamos utilizar chatbots para brindar información y asistencia en tiempo real, lo que mejoraría nuestra capacidad de respuesta. También sería beneficioso implementar análisis predictivos para anticipar las necesidades de la ciudadanía. La capacitación continua del personal es clave para asegurar que estas herramientas se utilicen de manera efectiva y ética."

¿Cómo percibe el personal de la Gobernación del Guayas la incursión de IA en sus tareas diarias?

La percepción varía entre los miembros del personal. Algunos están entusiasmados por las oportunidades que la IA puede ofrecer, mientras que otros están preocupados por la posible pérdida de empleos o el impacto en la calidad de la comunicación. Es crucial proporcionar capacitación adecuada y demostrar el valor añadido de la IA para aliviar estos temores.

¿Cómo está gestionando la Gobernación del Guayas el proceso de adaptación al cambio tecnológico?

Estamos implementando un enfoque gradual y comprensivo. Hemos establecido programas de capacitación específicos y estamos promoviendo una cultura de aprendizaje y adaptación. La colaboración con expertos en tecnología también es una parte integral de nuestro enfoque para asegurar una transición fluida y efectiva.

Anexo 9:

Guía de entrevista actores externos.

Tema: Integración de la Inteligencia Artificial en la Gestión de la Comunicación Institucional en Entidades Gubernamentales

Objetivo: Obtener la perspectiva de un experto sobre las oportunidades, desafíos y estrategias para la implementación de IA en la comunicación institucional.

Entrevistado: Experto en Inteligencia Artificial / Comunicación Estratégica

Duración aproximada: 25 - 40 minutos

Formato: Entrevista semiestructurada (preguntas abiertas con posibilidad de profundización.

1. Introducción

Agradecimiento y presentación:

"Le agradecemos por su tiempo y disposición para compartir su conocimiento. Esta entrevista tiene como objetivo comprender mejor cómo la inteligencia artificial puede optimizar la comunicación institucional en entidades gubernamentales. Sus respuestas serán tratadas con confidencialidad y utilizadas únicamente con fines académicos. ¿Está de acuerdo en continuar?"

Explicación breve del propósito:

"Nos interesa conocer su visión sobre las oportunidades y desafíos de la implementación de inteligencia artificial en la comunicación institucional, así como sus recomendaciones para una adopción efectiva en entidades gubernamentales."

2. Preguntas de la entrevista

1. Desde su perspectiva como experto en inteligencia artificial, ¿cuáles considera que son las principales oportunidades que ofrece la IA para mejorar la gestión de la comunicación institucional

en entidades gubernamentales?

2. ¿Qué desafíos específicos enfrentan las instituciones gubernamentales al implementar estrategias comunicacionales basadas en IA, y cómo pueden superarse para asegurar una adopción exitosa y efectiva de estas tecnologías?

3. ¿Conoce de ejemplos de mejores prácticas o casos de éxito en los que la implementación de inteligencia artificial haya transformado significativamente la comunicación institucional en otras entidades gubernamentales?

4. ¿Qué recomendaciones daría para diseñar un plan de capacitación y gestión del cambio que facilite la integración de la inteligencia artificial en la unidad de comunicación social de una entidad gubernamental, garantizando la aceptación y el compromiso del personal?

5. ¿Cuáles considera que son los principales beneficios a largo plazo de integrar la inteligencia artificial en la gestión de la comunicación institucional?

6. ¿Qué rol pueden jugar las asociaciones y colaboraciones con otras entidades en la implementación exitosa de la inteligencia artificial en la comunicación institucional?

3. Cierre de la Entrevista

Agradecimiento final:

Apreciamos mucho su tiempo y valiosa perspectiva. Sus respuestas contribuirán significativamente al desarrollo de estrategias para mejorar la comunicación institucional mediante inteligencia artificial.

¿Le gustaría recibir información sobre los resultados de este estudio en el futuro?

Despedida cordial:

Muchas gracias nuevamente por su participación. Ha sido un placer conversar con usted.

Notas Finales para el Entrevistador

Mantener un tono amable, profesional y respetuoso.

Permitir que el entrevistado exprese sus ideas con libertad.

Registrar respuestas clave y, si se obtiene consentimiento, grabar la entrevista para un análisis más preciso.

Anexo 10:

Entrevistas actores externos:

Christian Espinoza Baquero:

Director de Cobertura Digital

Periodista: Más de 20 años formando en contenidos online, pionero en la cátedra de nuevas narrativas, la enseñanza de IA y cobertura con lentes IA

¿Desde su perspectiva como experto en inteligencia artificial, ¿cuáles considera que son las principales oportunidades que ofrece la IA para mejorar la gestión de la comunicación institucional en entidades gubernamentales?

La inteligencia artificial ofrece oportunidades sin precedentes para transformar la comunicación institucional. Primero, la IA permite una personalización masiva de los mensajes, asegurando que la información sea relevante para cada segmento de la audiencia. Además, las herramientas de análisis predictivo pueden anticipar necesidades y preocupaciones de la ciudadanía, permitiendo una respuesta proactiva. La automatización de tareas rutinarias libera recursos humanos para enfocarse en estrategias más complejas y de mayor impacto.

¿Qué desafíos específicos enfrentan las instituciones gubernamentales al implementar estrategias comunicacionales basadas en IA, y cómo pueden superarse para asegurar una adopción exitosa y efectiva de estas tecnologías?

Los desafíos principales incluyen la resistencia al cambio y la falta de capacitación. Para superarlos, es esencial implementar programas de formación continuos y demostrar, con ejemplos

prácticos, cómo la IA puede mejorar la eficiencia y efectividad del trabajo diario. También es vital asegurar la transparencia en el uso de datos y cumplir con las normativas de privacidad para generar confianza en la tecnología.

¿Conoce de ejemplos de mejores prácticas o casos de éxito en los que la implementación de inteligencia artificial haya transformado significativamente la comunicación institucional en otras entidades gubernamentales?

"Sí, un excelente ejemplo es el de Estonia, donde se ha implementado la IA en la administración pública para mejorar la eficiencia en la atención al ciudadano. Los chatbots y asistentes virtuales permiten respuestas rápidas y precisas a las consultas, lo que ha resultado en una mayor satisfacción ciudadana y una reducción de los tiempos de espera.

¿Qué recomendaciones daría para diseñar un plan de capacitación y gestión del cambio que facilite la integración de la inteligencia artificial en la unidad de comunicación social de una entidad gubernamental, garantizando la aceptación y el compromiso del personal?

Recomendaría empezar por una evaluación de necesidades para identificar las áreas donde la IA puede tener un mayor impacto. Luego, desarrollar un plan de capacitación estructurado que incluya talleres prácticos y sesiones de seguimiento. Es crucial involucrar al personal en el proceso de implementación, solicitando su feedback y ajustando las estrategias según sus necesidades. Además, comunicar claramente los beneficios de la IA y establecer líderes de cambio dentro de la organización puede facilitar una adopción más fluida.

¿Cuáles considera que son los principales beneficios a largo plazo de integrar la inteligencia artificial en la gestión de la comunicación institucional?

A largo plazo, los beneficios incluyen a mayor eficiencia operativa, la capacidad de ofrecer una atención personalizada y en tiempo real a los ciudadanos, y una mejora continua en la toma de

decisiones gracias al análisis de datos en tiempo real. Además, la IA permite innovación constante adaptándose a nuevas tecnologías y necesidades de la población.

¿Qué rol pueden jugar las asociaciones y colaboraciones con otras entidades en la implementación exitosa de la inteligencia artificial en la comunicación institucional?

Las colaboraciones pueden acelerar la adopción de la IA mediante el intercambio de conocimientos y mejores prácticas. Asociarse con instituciones académicas y expertos en tecnología permite acceder a recursos y conocimientos especializados. Además, la colaboración con otras entidades gubernamentales puede facilitar la estandarización de procesos y la implementación de soluciones conjuntas, maximizando el impacto y la eficiencia de las iniciativas de IA.

Anexo: 11

Lcdo. Víctor Hugo Boza:

Consultor y Asesor de Comunicación Corporativa

Desde su perspectiva como experto en inteligencia artificial, ¿cuáles considera que son las principales oportunidades que ofrece la IA para mejorar la gestión de la comunicación institucional en entidades gubernamentales?

La IA puede mejorar la eficiencia y precisión en la comunicación, automatizando tareas repetitivas y permitiendo una personalización masiva. Facilita el análisis de grandes volúmenes de datos para comprender mejor las necesidades y opiniones del público.

¿Qué desafíos específicos enfrentan las instituciones gubernamentales al implementar estrategias comunicacionales basadas en IA, y cómo pueden superarse para asegurar una adopción exitosa y efectiva de estas tecnologías?

Los principales desafíos incluyen la resistencia al cambio, la falta de infraestructura adecuada y problemas de privacidad. Se pueden superar implementando un plan de gestión del cambio,

asegurando una infraestructura tecnológica robusta y estableciendo políticas claras de protección de datos.

¿Conoce de ejemplos de mejores prácticas o casos de éxito en los que la implementación de inteligencia artificial haya transformado significativamente la comunicación institucional en otras entidades gubernamentales?

Un ejemplo destacado es el uso de chatbots por el gobierno de Estonia para mejorar la interacción con los ciudadanos, proporcionando respuestas rápidas y precisas a consultas frecuentes. Otro caso es el uso de análisis de datos en Singapur para diseñar campañas de comunicación más efectivas.

¿Qué recomendaciones daría para diseñar un plan de capacitación y gestión del cambio que facilite la integración de la inteligencia artificial en la unidad de comunicación social de una entidad gubernamental, garantizando la aceptación y el compromiso del personal?

Diseñar un plan de capacitación continua que incluya talleres, seminarios y formación en línea. Promover la participación activa del personal en el proceso de integración de la IA y fomentar una cultura de innovación y adaptación al cambio.

¿Cuáles considera que son los principales beneficios a largo plazo de integrar la inteligencia artificial en la gestión de la comunicación institucional?

Mayor eficiencia operativa, mejor toma de decisiones basada en datos y una comunicación más efectiva y personalizada con el público. A largo plazo, esto fortalece la confianza y la transparencia entre las instituciones gubernamentales y los ciudadanos.

¿Qué rol pueden jugar las asociaciones y colaboraciones con otras entidades en la implementación exitosa de la inteligencia artificial en la comunicación institucional?

Las asociaciones con entidades académicas, empresas tecnológicas y otras instituciones

gubernamentales pueden proporcionar acceso a recursos adicionales, compartir conocimientos y experiencias, y fomentar la innovación colaborativa en la implementación de la IA en la comunicación institucional.

Anexo 12:

Juan Roberto Pereira:

Ingeniero en Gerencia de Tecnología de Comunicación y Docente en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI)

¿Desde su perspectiva como experto en inteligencia artificial, ¿cuáles considera que son las principales oportunidades que ofrece la IA para mejorar la gestión de la comunicación institucional en entidades gubernamentales?

La IA tiene el potencial de revolucionar la comunicación institucional en entidades gubernamentales. Permite la automatización de tareas repetitivas, lo que libera tiempo y recursos para actividades más estratégicas. Además, la IA puede analizar grandes volúmenes de datos para identificar tendencias y patrones, facilitando una toma de decisiones informada. También mejora la interacción con los ciudadanos mediante chatbots y asistentes virtuales que ofrecen respuestas rápidas y personalizadas.

¿Qué desafíos específicos enfrentan las instituciones gubernamentales al implementar estrategias comunicacionales basadas en IA, y cómo pueden superarse para asegurar una adopción exitosa y efectiva de estas tecnologías?

Uno de los principales desafíos es la resistencia al cambio por parte del personal, así como la falta de infraestructura tecnológica adecuada. Para superarlos, es esencial invertir en capacitación continua y actualización tecnológico. Además, se debe fomentar una cultura de innovación que promueva la experimentación y la adopción de nuevas tecnologías. La transparencia en el uso de

datos y la protección de la privacidad también son cruciales para ganar la confianza de los ciudadanos y el personal.

¿Conoce de ejemplos de mejores prácticas o casos de éxito en los que la implementación de inteligencia artificial haya transformado significativamente la comunicación institucional en otras entidades gubernamentales?

Un caso notable es el de Singapur, donde la implementación de IA en la gestión pública ha mejorado significativamente la eficiencia y la satisfacción ciudadana. Los sistemas de IA se utilizan para procesar solicitudes administrativas, responder consultas y analizar datos para la toma de decisiones. Esto ha permitido una atención más rápida y precisa los ciudadanos, así como una mejor gestión de recursos

¿Qué recomendaciones daría para diseñar un plan de capacitación y gestión del cambio que facilite la integración de la inteligencia artificial en la unidad de comunicación social de una entidad gubernamental, garantizando la aceptación y el compromiso del personal?

Recomendaría iniciar con una evaluación de competencias para identificar las necesidades de capacitación del personal. Luego, desarrollar un plan de formación continua que incluya talleres prácticos, cursos en línea y mentoría. Es importante involucrar al personal en el proceso de cambio, solicitando su feedback y ajustando las estrategias según sus necesidades. Además, es esencial comunicar los beneficios de la IA de manera clara y transparente, y establecer incentivos para fomentar la participación activa en el proceso de transformación.

¿Cuáles considera que son los principales beneficios a largo plazo de integrar la inteligencia artificial en la gestión de la comunicación institucional?

Los beneficios a largo plazo incluyen una mayor eficiencia operativa, una mejor capacidad de respuesta ante las necesidades de los ciudadanos y una toma de decisiones más informada gracias

al análisis de datos. La IA también permite una mejora continua en los procesos y la capacidad de adaptarse a cambios tecnológicos y sociales. Además, la integración de IA puede generar innovaciones disruptivas que transformen la manera en que interactuamos con los ciudadanos y gestionamos los recursos públicos.

¿Qué rol pueden jugar las asociaciones y colaboraciones con otras entidades en la implementación exitosa de la inteligencia artificial en la comunicación institucional?

Las asociaciones y colaboraciones son fundamentales para el éxito de las iniciativas de IA. Colaborar con instituciones académicas y centros de investigación permite acceder a conocimientos avanzados y tecnologías de vanguardia. Además, las alianzas con otras entidades gubernamentales pueden facilitar el intercambio de mejores prácticas y la estandarización de procesos. La cooperación con empresas tecnológicas también puede acelerar la implementación de soluciones innovadoras y mejora.

Anexo 13

Mgs. María Fernanda Carvajal Muñoz:

Magíster en Periodismo Digital y Docente de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Desde su perspectiva como experta en inteligencia artificial, ¿cuáles considera que son las principales oportunidades que ofrece la IA para mejorar la gestión de la comunicación institucional en entidades gubernamentales?

"La inteligencia artificial ofrece oportunidades increíbles para la gestión de la comunicación institucional. Primero, la IA permite la automatización de procesos rutinarios, liberando tiempo y recursos para tareas más estratégicas. También mejora la precisión y la personalización de los mensajes, asegurando que lleguen a la audiencia correcta en el momento adecuado. Además, la IA

puede analizar datos en tiempo real para medir la efectividad de las campañas de comunicación y ajustar las estrategias en consecuencia.

¿Qué desafíos específicos enfrentan las instituciones gubernamentales al implementar estrategias comunicacionales basadas en IA, y cómo pueden superarse para asegurar una adopción exitosa y efectiva de estas tecnologías?

Los desafíos incluyen la resistencia al cambio, la falta de infraestructura tecnológica y las preocupaciones sobre la privacidad de los datos. Para superar estos desafíos, es esencial proporcionar una capacitación adecuada y continua al personal, invertir en infraestructura tecnológica y asegurar el cumplimiento de las normativas de privacidad. Además, es crucial fomentar una cultura de innovación que promueva la experimentación y la adopción de nuevas tecnologías.

¿Conoce de ejemplos de mejores prácticas o casos de éxito en los que la implementación de inteligencia artificial haya transformado significativamente la comunicación institucional en otras entidades gubernamentales?

En la Universidad de Guayaquil, un estudio reciente ha mostrado cómo la implementación de inteligencia artificial ha transformado las estrategias de comunicación. Los estudiantes, docentes y personal administrativo han notado una mejora clara en la manera en que reciben la información, gracias a la utilización de chatbots. Estas herramientas han hecho que la comunicación sea más eficiente y accesible para todos.

Desde su perspectiva como experto en inteligencia artificial, ¿cuáles considera que son las principales oportunidades que ofrece la IA para mejorar la gestión de la comunicación institucional en entidades gubernamentales?

La IA puede mejorar la eficiencia y precisión en la comunicación, automatizando tareas repetitivas y permitiendo una personalización masiva. Facilita el análisis de grandes volúmenes de

datos para comprender mejor las necesidades y opiniones del público.

¿Qué desafíos específicos enfrentan las instituciones gubernamentales al implementar estrategias comunicacionales basadas en IA, y cómo pueden superarse para asegurar una adopción exitosa y efectiva de estas tecnologías?

Los principales desafíos incluyen la resistencia al cambio, la falta de infraestructura adecuada y problemas de privacidad. Se pueden superar implementando un plan de gestión del cambio, asegurando una infraestructura tecnológica robusta y estableciendo políticas claras de protección de datos.

¿Conoce de ejemplos de mejores prácticas o casos de éxito en los que la implementación de inteligencia artificial haya transformado significativamente la comunicación institucional en otras entidades gubernamentales?

Un ejemplo destacado es el uso de chatbots por el gobierno de Estonia para mejorar la interacción con los ciudadanos, proporcionando respuestas rápidas y precisas a consultas frecuentes. Otro caso es el uso de análisis de datos en Singapur para diseñar campañas de comunicación más efectivas.

¿Qué recomendaciones daría para diseñar un plan de capacitación y gestión del cambio que facilite la integración de la inteligencia artificial en la unidad de comunicación social de una entidad gubernamental, garantizando la aceptación y el compromiso del personal?

Diseñar un plan de capacitación continua que incluya talleres, seminarios y formación en línea. Promover la participación activa del personal en el proceso de integración de la IA y fomentar una cultura de innovación y adaptación al cambio.

¿Cuáles considera que son los principales beneficios a largo plazo de integrar la

inteligencia artificial en la gestión de la comunicación institucional?

Mayor eficiencia operativa, mejor toma de decisiones basada en datos y una comunicación más efectiva y personalizada con el público. A largo plazo, esto fortalece la confianza y la transparencia entre las instituciones gubernamentales y los ciudadanos.

¿Qué rol pueden jugar las asociaciones y colaboraciones con otras entidades en la implementación exitosa de la inteligencia artificial en la comunicación institucional?

Las asociaciones con entidades académicas, empresas tecnológicas y otras instituciones gubernamentales pueden proporcionar acceso a recursos adicionales, compartir conocimientos y experiencias, y fomentar la innovación colaborativa en la implementación de la IA en la comunicación institucional.

Anexo 14:
Documento de validación de instrumentos de investigación.

Guayaquil, febrero de 2025

Asunto:

Validación de recursos utilizados en Proyecto de Titulación

Yo, Mgrt. Karla Melissa Ruiz Quezada, con número de cédula 0706464328, valido los instrumentos de investigación: entrevistas al personal de la Gobernación del Guayas y expertos en Inteligencia Artificial, Revisión de documentos y Grupos focales que los maestrantes Aldeán Luzón Alba del Rocio, con C.I. 0914888011, y Luis Carlos San Lucas Aguirre, con C.I. 0921971198, han utilizado para su proyecto de titulación denominado: "Estrategias Comunicacionales para optimizar el uso de la IA en la Gobernación del Guayas, año 2024 "

Atentamente,



Mgrt. Karla Melissa Ruiz Quezada

CI: 0706464328

Anexo 15
Fotografías

Foto 1

Lcda. Hellen Vargas Liberio

Responsable de Unidad de Comunicación



Foto2

Mgs. Richard Castro Rodríguez

Fotoperiodista

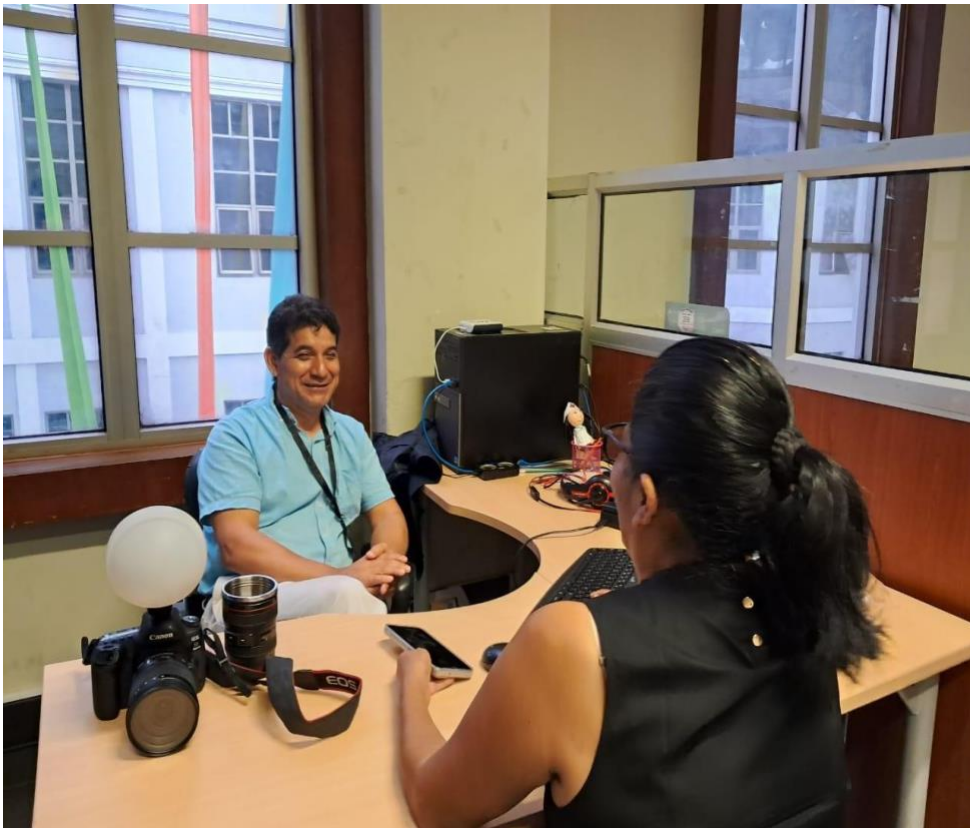


Foto 3

Lcdo. Jorge Cruz Samaniego

Asistente de Comunicación



Foto 4

Tnlg.

Carlos Bermejo Rojas

Editor



Foto 5

Lcdo. Mauricio Torres

Fotógrafo

