**Sage Sphere Multidisciplinary Studies**

**ISSN: 3091-1672**

**Vol. 3 Núm. 1 (2026)**

**SSMS -Vol.3. N1. 090**

# Chatbots de inteligencia artificial como intermediarios del consumo de noticias: una revisión de alcance

## *Artificial intelligence chatbots as intermediaries of news consumption: a scoping review*

**Autores:**
Katherine Ulpo Carangui
Universidad Estatal de Milagro
Milagro - Ecuador
aulpoc@unemi.edu.ec
https://orcid.org/0000-0002-2190-0740

Estefanie Maquilón Beltrán
Universidad de Guayaquil
Guayaquil - Ecuador
estefanie.maquilonb@ug.edu.ec
https://orcid.org/0009-0001-5162-7271

**Autora de correspondencia:** *Katherine Ulpo Carangui*, aulpoc@unemi.edu.ec

**Enviado:** 06-04-2026 **Revisado:** 05-07-2026
**Aceptado:** 01-08-2026 **Publicado:** 02-08-2026

**Cómo citar este artículo:**
Ulpo Carangui, K., & Maquilón Beltrán, E. (2026). Chatbots de inteligencia artificial como intermediarios del consumo de noticias: una revisión de alcance. *Sage Sphere Multidisciplinary Studies*, *3*(1), 1-37. https://doi.org/10.63688/wrh76109

© 2026; Los autores. Este es un artículo en acceso abierto, distribuido bajo los términos de una licencia Creative Commons (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0) que permite el uso, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que la obra original sea correctamente citada.

ISSN: 3091-1672

Vol. 3 Núm. 1 (2026)

## RESUMEN

Introducción: Los chatbots incorporan una interfaz conversacional entre las audiencias y la información periodística. Su intervención comprende la recomendación, recuperación, explicación y verificación de noticias, con implicaciones para la confianza, la visibilidad de las fuentes y la selección de asuntos públicos. Objetivo: Mapear la literatura sobre la intermediación del consumo de noticias mediante chatbots de inteligencia artificial, identificando modalidades, funciones, dimensiones comunicativas y necesidades de investigación. Métodos: Se estructuró la revisión mediante el marco población, concepto y contexto y las orientaciones JBI y PRISMA-ScR. La búsqueda final se realizó el 20 de julio de 2026. Dos revisores independientes seleccionaron las fuentes, con un pilotaje de 20 registros. Se identificaron 900 referencias, se eliminaron 238 duplicados y se cribaron 662 registros. Se evaluaron 164 textos completos y se incluyeron 29 publicaciones. La síntesis organiza las fuentes por año, formato documental y dimensión temática; las referencias complementarias fundamentan la interpretación sin incrementar el corpus. Resultados: Las publicaciones de 2025 y 2026 representan 15 de los 29 registros. El mapeo identifica seis ejes: diseño y recomendación, acceso por voz, confianza y aceptación, calidad y atribución, verificación, y agenda y diversidad. Los trabajos combinan evaluación de sistemas, experiencias de audiencias y discusión conceptual; estas unidades de análisis requieren interpretaciones diferenciadas. Conclusiones: La intermediación conversacional amplía las formas de acceder y dar sentido a las noticias, pero su valor informativo depende de la actualidad, la fidelidad a las fuentes y la posibilidad de comprobar las respuestas. El corpus no permite establecer una superioridad general de los chatbots ni una sustitución del periodismo. La heterogeneidad de los diseños, los sistemas y las unidades de análisis delimita el alcance de la síntesis.

**Palabras clave:** inteligencia artificial; chatbots; consumo de noticias; intermediación informativa; comunicación; revisión de alcance.

## ABSTRACT

Background: Chatbots introduce a conversational interface between audiences and journalism. Their functions include news recommendation, retrieval, explanation and verification, with implications for trust, source visibility and public issue selection. Objective: To map literature on AI chatbots as intermediaries of news consumption and identify modalities, functions, communication dimensions and research needs. Methods: The review was structured using the population, concept and context framework and JBI and PRISMA-ScR guidance. The final search was conducted on 20 July 2026. Two independent reviewers selected sources after piloting the criteria on 20 records. The search identified 900 references, 238 duplicates removed, 662 records screened, 164 full texts assessed and 29 included publications. Sources were organized by year, document format and thematic dimension. Additional references support interpretation without increasing the review corpus. Results: Publications dated 2025 and 2026 account for 15 of the 29 records. Six themes were mapped: design and recommendation, voice access, trust and acceptance, quality and attribution, verification, and agenda and diversity. The literature combines system evaluation, audience experiences and conceptual analysis, requiring distinct interpretations. Conclusions: Conversational mediation expands ways of accessing and making sense of news. Its informational value depends on timeliness, source fidelity and opportunities to check responses. The corpus does not establish the general superiority of chatbots or their replacement of journalism. Heterogeneity across designs, systems and units of analysis limits the scope of the synthesis.

**Keywords:** artificial intelligence; chatbots; news consumption; information intermediaries; communication; scoping review.

**Doi:** https://doi.org/10.63688/wrh76109

ISSN: 3091-1672
Vol. 3 Núm. 1 (2026)

## 1. INTRODUCCIÓN

El acceso a las noticias se desarrolla en un entorno en el que las audiencias combinan medios, buscadores, redes sociales y plataformas de video. Los chatbots añaden la posibilidad de formular preguntas, pedir antecedentes y ajustar una explicación durante una misma conversación. El Digital News Report 2025 sitúa estas prácticas dentro de una transformación más amplia de los hábitos informativos y de la relación con el periodismo institucional (Newman et al., 2025). Su relevancia comunicativa requiere examinar qué encuentra la audiencia y cómo reconoce el origen de aquello que recibe.

La perspectiva de comunicación humano-máquina permite abordar esta interacción como una relación en la que el sistema participa en la producción de significado. Guzman y Lewis (2020) proponen una agenda para estudiar la posición de la inteligencia artificial en los procesos comunicativos. Desde ese enfoque, el chatbot actúa como interfaz y como organizador de la respuesta: interpreta una solicitud, selecciona elementos informativos y los presenta con una voz reconocible para el usuario.

La intermediación informativa se define aquí como la participación de un sistema conversacional en el acceso, la selección, la presentación o la evaluación de noticias para una audiencia. Esta definición distingue la producción automatizada de textos en una redacción de la interacción mediante la cual un usuario solicita información. El trabajo de Maniou y Veglis (2020), centrado en el diseño e implementación de un chatbot para difundir noticias durante una crisis, constituye un antecedente para estudiar aplicaciones con una función informativa delimitada.

La recomendación conversacional introduce decisiones sobre el momento, la formulación y la pertinencia de las sugerencias. Sahijwani et al. (2020) investigan sugerencias de noticias mediante voz, mientras que Zhang et al. (2021) abordan el diseño de un chatbot noticioso. Ambos temas muestran que ofrecer acceso a una noticia implica coordinar contenido e interacción. La evaluación de esa coordinación debe distinguir capacidad del prototipo, respuesta del usuario y continuidad de uso.

Las actitudes hacia estas interfaces aportan un nivel de análisis complementario. Chen et al. (2022) estudian la recepción de un agente para recomendar noticias, y Nordberg y Guribye (2023) exploran posibles interacciones conversacionales con contenido periodístico. Estos

Doi: https://doi.org/10.63688/wrh76109

ISSN: 3091-1672
Vol. 3 Núm. 1 (2026)

trabajos permiten formular preguntas sobre control, relevancia y personalización, pero no autorizan a suponer que una preferencia declarada equivalga a una transformación estable de los hábitos informativos.

La llegada de sistemas generativos amplía la capacidad de redactar y reformular respuestas. Sin embargo, la coherencia verbal debe diferenciarse de la fundamentación informativa. Bender et al. (2021) advierten sobre los riesgos de atribuir propiedades comunicativas y confiabilidad a modelos a partir de la plausibilidad de sus salidas. Para el consumo noticioso, ello exige examinar si una explicación conserva hechos, procedencia y contexto, además de resultar comprensible.

La literatura técnica sobre generación de lenguaje ofrece herramientas para precisar ese problema. Ji et al. (2023) sistematizan manifestaciones de información generada sin respaldo adecuado en distintas tareas. La noción de alucinación resulta útil para algunas respuestas incorrectas, pero no cubre por sí sola omisiones, desactualización, selección parcial de fuentes o cambios en la atribución. Una revisión comunicativa debe mantener estas dimensiones separadas.

Las organizaciones periodísticas también intervienen en este entorno. Beckett y Yaseen (2023) examinan la incorporación de inteligencia artificial en redacciones de diferentes países. Ese contexto organizacional ayuda a comprender por qué los asistentes de medios y los chatbots de propósito general responden a objetivos distintos. Los primeros pueden vincularse con un archivo editorial delimitado; los segundos operan con repertorios de fuentes y criterios de recuperación cuya visibilidad para el usuario varía.

La dependencia de proveedores tecnológicos constituye otra dimensión del problema. Simon (2024) analiza cómo la inteligencia artificial reconfigura recursos y relaciones en el periodismo. En el caso de los chatbots, las decisiones sobre acceso a contenidos, integración con buscadores y presentación de enlaces afectan la capacidad de los medios para reconocer y sostener su intermediación frente a las audiencias. Esta relación requiere análisis institucional además de evaluación técnica.

Las auditorías de respuestas muestran la importancia de estudiar consultas concretas. Fletcher et al. (2024) examinan cómo los chatbots responden cuando se les solicita información noticiosa reciente. El interés de esa evaluación reside en observar qué entregan los sistemas bajo condiciones definidas, no en establecer una característica permanente de todos

Doi: https://doi.org/10.63688/wrh76109

los modelos. La versión utilizada y la fecha del ensayo forman parte del contexto del resultado.

La percepción pública constituye una dimensión igualmente necesaria. Fletcher y Nielsen (2024) estudian actitudes y usos de inteligencia artificial generativa en seis países. Ross Arguedas (2024) presenta, por otra parte, una investigación cualitativa sobre actitudes hacia sus usos en noticias. La amplitud temática de ambos documentos requiere separar opiniones sobre automatización periodística, uso de chatbots y valoración de respuestas; no todas esas medidas describen la misma práctica.

La selección de asuntos ofrece una vía de conexión con teorías clásicas de la comunicación. Resendez et al. (2025) examinan la influencia de agentes conversacionales sobre la relevancia percibida de temas noticiosos. Geiß (2026) desarrolla una discusión sobre el potencial de la inteligencia artificial generativa para transformar efectos de agenda. El primero aborda una relación empírica y el segundo un desarrollo conceptual; su combinación aporta preguntas sin borrar esa diferencia.

La variedad de objetos y métodos justifica una revisión de alcance. Peters et al. (2020) plantean orientaciones para mapear evidencia heterogénea y precisar conceptos. En esta investigación, el objetivo consiste en organizar qué se ha estudiado sobre intermediación conversacional y qué dimensiones permanecen insuficientemente documentadas, antes que estimar un efecto único atribuible a tecnologías y contextos diversos.

La transparencia del reporte es parte de ese propósito. PRISMA-ScR establece los componentes necesarios para comunicar una revisión de alcance, entre ellos criterios, búsqueda, selección y síntesis (Tricco et al., 2018). Su aplicación ayuda a diferenciar el volumen de referencias localizadas de la evidencia finalmente considerada pertinente. Un diagrama aritméticamente consistente necesita, además, correspondencia con las decisiones documentadas.

El esquema de selección puede adoptar la estructura gráfica de PRISMA 2020, manteniendo PRISMA-ScR como guía del tipo de revisión realizado (Page et al., 2021). La adaptación permite mostrar duplicados, cribado y elegibilidad. Estas etapas representan operaciones distintas; tampoco la cantidad de citas en el manuscrito equivale al número de estudios del corpus.

La búsqueda requiere una descripción que permita reconocer fuentes, campos y filtros. Rethlefsen et al. (2021) proponen PRISMA-S para mejorar el reporte de búsquedas bibliográficas. En este tema, donde los nombres comerciales y las capacidades de los sistemas cambian, conservar las estrategias ejecutadas es necesario para interpretar qué literatura pudo recuperarse y qué trabajos pudieron quedar fuera.

La extracción también debe preservar diferencias entre documentos. Pollock et al. (2023) ofrecen recomendaciones para organizar, analizar y presentar resultados en revisiones de alcance. Para esta investigación resulta especialmente relevante distinguir publicaciones, estudios y versiones derivadas, así como separar hallazgos de participantes de evaluaciones de respuestas generadas por un sistema.

Por ello, la pregunta principal es: ¿qué evidencia existe sobre el papel de los chatbots de inteligencia artificial como intermediarios del acceso, selección, presentación y consumo de noticias por las audiencias? El objetivo general es mapear esa evidencia en publicaciones de 2020–2026. Los objetivos específicos son identificar modalidades y funciones, describir las dimensiones comunicativas estudiadas, diferenciar los niveles de evidencia y delimitar necesidades de investigación sobre confianza, calidad, diversidad y apropiación cotidiana.

## 2. METODOLOGÍA

### Diseño, protocolo y alcance documental

El trabajo se organizó como revisión de alcance mediante el marco PCC y las orientaciones JBI, con PRISMA-ScR como guía de reporte. El protocolo inicial delimitó el problema, las fuentes, los criterios y los campos de extracción. El protocolo no cuenta con un identificador de registro público. El proceso de selección estableció un corpus de 29 publicaciones. Las 15 referencias complementarias se incorporaron para fundamentación conceptual, metodológica y discusión, sin agregarlas al conteo de inclusión.

La síntesis se basó en la matriz de extracción de los estudios incluidos y en la información de las fuentes primarias. Cada publicación se organizó mediante una ficha de extracción para su caracterización y análisis temático. Las distribuciones describen el corpus documental, mientras que la síntesis interpreta las funciones y dimensiones comunicativas identificadas. Las publicaciones de divulgación que resumen estudios se vincularon analíticamente con su fuente primaria para evitar una doble interpretación de la misma evidencia.

ISSN: 3091-1672
Vol. 3 Núm. 1 (2026)

## Pregunta y criterios PCC

Tabla 1. Delimitación de la pregunta mediante PCC

| Elemento | Definición operativa |
|---|---|
| Población | Audiencias y usuarios de noticias; sistemas y medios cuando la evaluación aborda intermediación hacia las audiencias. |
| Concepto | Intermediación mediante IA conversacional: buscar, recomendar, seleccionar, resumir, explicar o verificar noticias. |
| Contexto | Entornos digitales periodísticos; interfaces textuales y de voz; sin restricción geográfica. |

Se contemplaron publicaciones en español o inglés entre 2020 y la búsqueda final de 2026, sin restricción geográfica. Se consideraron estudios cuantitativos, cualitativos y mixtos, evaluaciones de sistemas y desarrollos conceptuales pertinentes. Los informes institucionales y preprints se distinguen de artículos revisados por pares. La inclusión de formatos distintos busca reconocer el alcance de la literatura, sin atribuirles idéntico nivel de respaldo.

Se excluyeron trabajos sobre generación automatizada exclusivamente en redacciones, recomendadores sin interfaz conversacional, bots sin interacción, estudios técnicos sin función informativa evaluada, consultas de IA sin componente noticioso, aplicaciones basadas exclusivamente en reglas sin IA identificable y versiones derivadas o documentos sin información suficiente para determinar su elegibilidad. Las exclusiones se asignan a un motivo principal por documento, para evitar doble contabilización.

## Fuentes de información y búsqueda

La búsqueda bibliográfica definitiva se realizó el 20 de julio de 2026, fecha establecida como cierre del proceso de identificación de registros. Las consultas se ejecutaron en Scopus, Web of Science Core Collection, Communication & Mass Media Complete y ACM Digital Library, y se complementaron mediante SciELO, Dialnet, Google Scholar, repositorios institucionales y rastreo de referencias. La cobertura temporal se delimitó al periodo 2020–2026 y se consideraron publicaciones en español e inglés. Las estrategias se adaptaron a los campos, operadores y sintaxis disponibles en cada plataforma.

En Scopus, la búsqueda se efectuó el 20 de julio de 2026 utilizando el campo TITLE-ABS-KEY y la siguiente ecuación: TITLE-ABS-KEY((chatbot* OR "chat bot*" OR

Doi: https://doi.org/10.63688/wrh76109

ISSN: 3091-1672
Vol. 3 Núm. 1 (2026)

"conversational agent*" OR "conversational AI" OR "conversational assistant*" OR "voice assistant*" OR ChatGPT OR Gemini OR Bard OR Copilot OR Perplexity OR Claude OR Grok) AND (news OR journalism OR journalistic OR "news consumption" OR "news audience*" OR "news recommendation" OR "news seeking")) AND PUBYEAR > 2019 AND PUBYEAR < 2027. La consulta recuperó 286 registros. Los resultados fueron exportados en formatos RIS/CSV, incluyendo los campos bibliográficos disponibles de autoría, título, resumen, palabras clave, año, fuente y DOI.

En Web of Science Core Collection, la búsqueda se ejecutó en la misma fecha mediante el campo temático Topic (TS). La estrategia utilizada fue: TS=((chatbot* OR "chat bot*" OR "conversational agent*" OR "conversational AI" OR "conversational assistant*" OR "voice assistant*" OR ChatGPT OR Gemini OR Bard OR Copilot OR Perplexity OR Claude OR Grok) AND (news OR journalism OR journalistic OR "news consumption" OR "news audience*" OR "news recommendation" OR "news seeking")) AND PY=(2020-2026). Se recuperaron 214 registros, que fueron exportados con sus datos bibliográficos para su posterior incorporación y gestión en Zotero.

En Communication & Mass Media Complete, mediante EBSCOhost, se adaptó la estrategia a los campos de título, resumen, términos temáticos y palabras clave disponibles en la plataforma. Se utilizó como bloque conceptual de referencia: (chatbot* OR "conversational agent*" OR "voice assistant*" OR ChatGPT OR Gemini OR Copilot OR Perplexity) AND (news OR journalism OR "news consumption" OR "news recommendation"). La búsqueda se delimitó al periodo 2020–2026 y a publicaciones en español e inglés. Como resultado se recuperaron 128 registros, exportados en formato RIS para su incorporación a Zotero.

En ACM Digital Library se empleó la modalidad Advanced Search, adaptando el mismo bloque conceptual en inglés a los campos de título, resumen y palabras clave: (chatbot* OR "conversational agent*" OR "voice assistant*" OR ChatGPT OR Gemini OR Copilot OR Perplexity) AND (news OR journalism OR "news consumption" OR "news recommendation"). Se consideraron publicaciones correspondientes al periodo 2020–2026, incluidos artículos y trabajos publicados en proceedings relacionados con el objeto de la revisión. La búsqueda recuperó 167 registros, que fueron exportados para su integración y posterior deduplicación.

**Doi:** https://doi.org/10.63688/wrh76109

ISSN: 3091-1672
Vol. 3 Núm. 1 (2026)

Las fuentes complementarias comprendieron SciELO, Dialnet, Google Scholar, repositorios institucionales y rastreo de las referencias de los documentos pertinentes. Para las búsquedas en español se empleó el bloque: (chatbot OR chatbots OR "agente conversacional" OR "asistente conversacional" OR ChatGPT OR Gemini OR Copilot) AND (noticias OR periodismo OR "consumo informativo" OR "audiencias informativas"). Además, según las características de cada fuente, se utilizaron combinaciones específicas como "chatbot" AND noticias, "agente conversacional" AND periodismo, "ChatGPT" AND noticias, "generative AI chatbot" AND news y "AI assistant" AND journalism. Estas búsquedas complementarias permitieron incorporar 105 registros adicionales.

En conjunto, las búsquedas realizadas en las cuatro bases principales y las fuentes complementarias produjeron 900 registros: Scopus (n = 286), Web of Science Core Collection (n = 214), Communication & Mass Media Complete (n = 128), ACM Digital Library (n = 167) y fuentes complementarias (n = 105). Las exportaciones correspondientes fueron integradas en una biblioteca maestra de Zotero. La deduplicación se efectuó mediante DOI y, cuando este no estaba disponible, mediante comparación de título normalizado, autores, año y fuente, complementada con revisión manual. Como resultado se eliminaron 238 registros duplicados, quedando 662 registros únicos para el cribado por título y resumen. Para garantizar la trazabilidad y reproducibilidad del proceso se conservaron las ecuaciones de búsqueda ejecutadas, la fecha de consulta de cada plataforma, los archivos originales de exportación, los formatos utilizados y su correspondencia con la biblioteca maestra de Zotero. De esta manera, los 900 registros inicialmente identificados pueden vincularse documentalmente con las fuentes de procedencia y con las etapas posteriores de deduplicación y selección.

**Gestión de registros y selección**

Los registros recuperados de las diferentes fuentes de información fueron exportados en formatos RIS y CSV e integrados en Zotero para su organización y gestión bibliográfica. La base inicial estuvo conformada por 900 registros procedentes de Scopus, Web of Science Core Collection, Communication & Mass Media Complete, ACM Digital Library y fuentes complementarias. El proceso de deduplicación se realizó inicialmente mediante las herramientas de detección de duplicados de Zotero y posteriormente mediante una comprobación manual. Para determinar la coincidencia entre registros se

Doi: https://doi.org/10.63688/wrh76109

consideraron prioritariamente el DOI y, en ausencia de este, la correspondencia entre título normalizado, autores, año de publicación y fuente. Cuando se localizaron versiones diferentes de una misma investigación, se verificó su relación y se conservó preferentemente la versión final publicada. Mediante este procedimiento se identificaron y eliminaron 238 registros duplicados, quedando 662 registros únicos para el cribado.

La selección de los estudios fue realizada por dos revisores de manera independiente. Antes del cribado definitivo se efectuó un pilotaje con 20 registros, seleccionados del conjunto de referencias recuperadas, con el propósito de comprobar la comprensión y aplicación uniforme de los criterios de inclusión y exclusión. Cada revisor clasificó los registros como incluir, excluir o dudoso. Finalizado el pilotaje, se compararon las decisiones y se discutieron las diferencias identificadas para precisar los criterios operativos antes de iniciar el cribado completo.

Posteriormente, los 662 registros únicos fueron examinados mediante título y resumen por los dos revisores. Las decisiones se registraron individualmente y posteriormente fueron conciliadas. Los desacuerdos se resolvieron mediante discusión y consenso; cuando no fue posible alcanzar un acuerdo inicial, el registro se mantuvo para evaluación a texto completo con el fin de evitar exclusiones prematuras. Como resultado del cribado se excluyeron 498 registros y se seleccionaron 164 documentos para evaluación a texto completo.

La evaluación de elegibilidad a texto completo fue realizada igualmente por los dos revisores, aplicando los componentes PCC y los criterios previamente establecidos. Para cada documento excluido se registró un motivo principal de exclusión, evitando asignar múltiples causas a una misma publicación. Las discrepancias fueron revisadas conjuntamente hasta alcanzar consenso y las decisiones finales quedaron registradas en la matriz de selección y conciliación. Después de esta etapa se excluyeron 135 documentos y se estableció un corpus final de 29 estudios incluidos en la síntesis descriptiva y temática.

Como mecanismo de trazabilidad, se conservaron los archivos originales de exportación de las bases consultadas, la biblioteca bibliográfica consolidada, el registro de duplicados, las decisiones independientes de los revisores, los resultados del pilotaje, la matriz de evaluación a texto completo y las razones de exclusión. Este procedimiento permitió mantener la correspondencia entre los 900 registros inicialmente identificados, los 662 registros únicos

sometidos a cribado, los 164 textos completos evaluados y los 29 estudios finalmente incluidos.

**Extracción y organización de datos**

La extracción se realizó mediante una ficha por estudio y una matriz consolidada. Se registraron identificación bibliográfica, año, formato documental, contexto, diseño, población o unidad de análisis, modalidad de interfaz, función informativa, dimensión comunicativa y hallazgos. Cuando correspondía, se consignaron muestra, reclutamiento, sistema o versión del modelo y periodo de evaluación, conforme a la información reportada en los textos completos. Las categorías analíticas pudieron coexistir en una misma publicación. Se empleó NR para información no reportada y NA para información no aplicable; ninguna de estas categorías se interpretó como un valor cero.

**Síntesis y evaluación crítica**

La síntesis combinó frecuencias documentales y organización temática. Los porcentajes emplean como denominador las 29 publicaciones del corpus seleccionado. Las categorías temáticas no se interpretan como grupos mutuamente excluyentes ni se les asignan porcentajes. Se distinguen desempeño del sistema, percepción del usuario, implementación editorial y argumentación conceptual. No se realizó metaanálisis ni se calculó un indicador agregado de confiabilidad.

No se realizó una evaluación crítica formal mediante una herramienta aplicada a todos los documentos. Se consideraron restricciones de diseño, formato de publicación y contexto al interpretar los hallazgos. La consulta de resúmenes y páginas institucionales complementó el mapeo documental. La heterogeneidad de métodos, sistemas y medidas llevó a presentar una síntesis descriptiva y temática; no se combinaron indicadores incompatibles ni se calcularon efectos agregados.

## 3. RESULTADOS

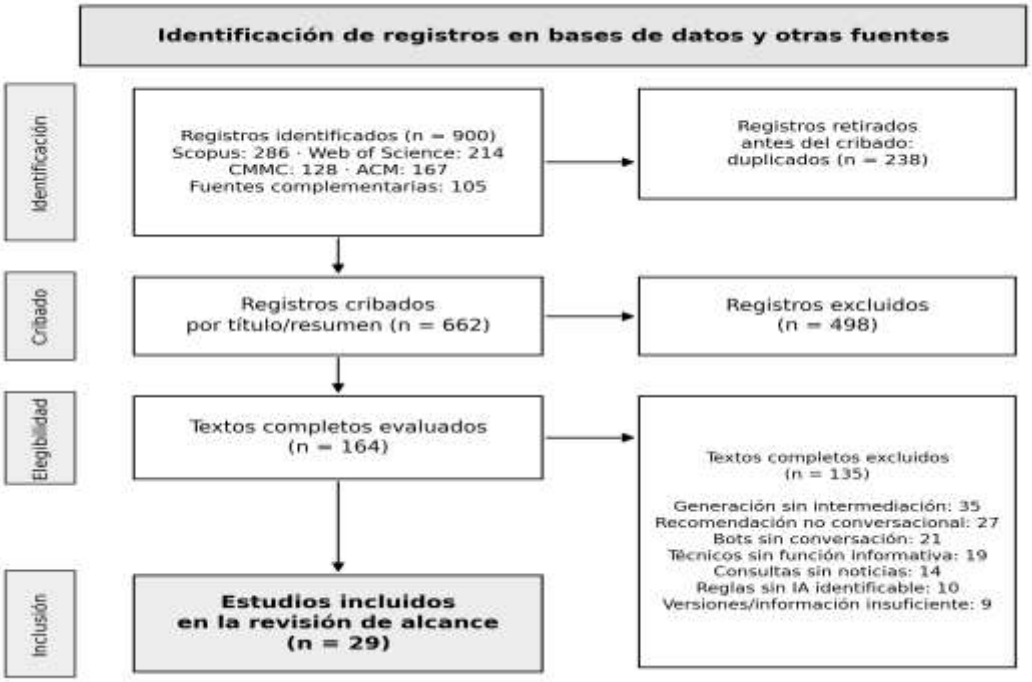
**Identificación y selección de publicaciones**

Se identificaron 900 registros: Scopus aportó 286; Web of Science, 214; Communication & Mass Media Complete, 128; ACM Digital Library, 167; y las fuentes complementarias, 105. Después de eliminar 238 duplicados quedaron 662 registros. El cribado excluyó 498 y

condujo a la evaluación de 164 textos completos. De estos, se excluyeron 135 y se incluyeron 29. La figura 1 representa el flujo de selección

**Figura 1.**

*Flujo de selección: 900 registros identificados y 29 estudios incluidos*




***Nota.*** Elaboración propia a partir del proceso de selección ejecutado. Estructura adaptada de PRISMA 2020; reporte de la revisión guiado por PRISMA-ScR. Se evaluaron a texto completo los 164 documentos seleccionados para elegibilidad.

**Tabla 2.**

*Motivos de exclusión a texto completo (n = 135)*

| Motivo principal | n |
|---|---|
| Generación automatizada sin intermediación hacia audiencias | 35 |
| Recomendación sin interfaz conversacional | 27 |
| Bots de difusión sin interacción conversacional | 21 |
| Estudios técnicos sin evaluación de una función informativa | 19 |
| Consultas generales de IA sin componente noticioso | 14 |

**Doi:** https://doi.org/10.63688/wrh76109

ISSN: 3091-1672
Vol. 3 Núm. 1 (2026)

| Motivo principal | n |
|---|---|
| Aplicaciones basadas exclusivamente en reglas sin IA identificable | 10 |
| Versiones duplicadas/derivadas o información insuficiente | 9 |
| Total | 135 |

Los documentos relacionados con producción automatizada sin intermediación hacia las audiencias constituyeron el motivo más numeroso de exclusión a texto completo, con 35 casos. Los otros motivos sumaron 100. Esta distribución delimita el objeto conversacional del trabajo; no expresa la frecuencia de cada tecnología en toda la literatura sobre inteligencia artificial y periodismo.

**Distribución temporal y formatos documentales**

**Tabla 3.**

*Composición temporal y documental de las 29 publicaciones*

| Variable | Categoría | n | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Año | 2020 | 2 | 6,9 % |
| Año | 2021 | 2 | 6,9 % |
| Año | 2022 | 3 | 10,3 % |
| Año | 2023 | 2 | 6,9 % |
| Año | 2024 | 5 | 17,2 % |
| Año | 2025 | 9 | 31,0 % |
| Año | 2026 | 6 | 20,7 % |
| Formato | Artículos de revista | 14 | 48,3 % |
| Formato | Trabajos en actas de congresos | 4 | 13,8 % |
| Formato | Capítulo en actas | 1 | 3,4 % |
| Formato | Informes institucionales | 6 | 20,7 % |
| Formato | Publicaciones web | 3 | 10,3 % |
| Formato | Preprint | 1 | 3,4 % |

Nota. Cada bloque suma 29. Los porcentajes se redondean a un decimal. El año de Xie et al. corresponde a su referencia anticipada de 2025. Los formatos no representan categorías de calidad metodológica.

Las publicaciones fechadas en 2025 y 2026 suman 15 registros, equivalentes al 51,7 % de la lista. El dato describe la composición del corpus seleccionado, sin demostrar por sí solo un

Doi: https://doi.org/10.63688/wrh76109

crecimiento global del campo. El año corresponde a la referencia bibliográfica utilizada: se mantiene el año del volumen cuando está definido y el de publicación anticipada cuando esa es la forma editorial consultada.

Se identifican 14 artículos de revista, cuatro trabajos en actas de congresos, un capítulo en actas, seis informes institucionales, tres publicaciones web y un preprint. Esta diversidad documental amplía la caracterización del campo y permite reconocer aproximaciones empíricas, técnicas, institucionales y conceptuales. La tabla 4 organiza los 29 registros según sus principales características documentales y metodológicas.

**Tabla 4.**

*Mapeo documental de los 29 registros bibliográficos*

| Autor/año | País/contexto | Tipo de documento | Diseño | Muestra/unidad de análisis | Chatbot/sistema | Función informativa | Hallazgo principal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Maniou y Veglis (2020) | Contexto de crisis | Artículo de revista | Diseño, implementación y evaluación | Usuarios/interacciones con el sistema | Chatbot informativo | Difusión y acceso a información | Implementación de una función informativa delimitada en contexto de crisis. |
| Sahijwani et al. (2020) | NR | Actas de congreso | Estudio de interacción /recomendación | Usuarios y sugerencias de noticias | Asistente por voz | Recomendación de noticias | Analiza la aceptación de sugerencias de noticias mediante interacción por voz. |

ISSN: 3091-1672

Vol. 3 Núm. 1 (2026)

| Autor/año | País/contexto | Tipo de documento | Diseño | Muestra/unidad de análisis | Chatbot/sistema | Función informativa | Hallazgo principal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Zarouali et al. (2021) | Europa | Artículo de revista | Comparativo/experimental | Usuarios expuestos a contenidos | Chatbot y sitio web | Presentación de noticias | Examina acuerdo y credibilidad ante contenidos con puntos de vista opuestos. |
| Zhang et al. (2021) | NR | Actas de congreso | Estudio de diseño | Usuarios/interacciones | Chatbot de noticias | Interacción y acceso | Identifica elementos de diseño relevantes para la interacción conversacional con noticias. |
| Ohme et al. (2022) | NR | Artículo de revista | Estudio de audiencias | Usuarios de noticias | Agentes conversacionales | Acceso y uso de noticias | Diferencia bajo uso informativo y evitación temática mediante interacción conversacional. |

**Doi:** https://doi.org/10.63688/wrh76109

ISSN: 3091-1672
Vol. 3 Núm. 1 (2026)

| Autor/año | País/contexto | Tipo de documento | Diseño | Muestra/unidad de análisis | Chatbot/sistema | Función informativa | Hallazgo principal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Chen et al. (2022) | NR | Actas de congreso | Estudio piloto | Usuarios del agente | Agente conversacional recomendador | Recomendación | Explora actitudes de usuarios hacia la recomendación conversacional de noticias. |
| Weidmüller et al. (2022) | NR | Artículo de revista | Estudio de percepción | Usuarios de asistentes por voz | Asistente por voz | Intermediación informativa | Analiza la confiabilidad percibida del asistente como interlocutor e intermediario. |
| Zhang et al. (2024) | Comparación internacional | Artículo de revista | Estudio comparativo | Medios y chatbots de Messenger | Facebook Messenger chatbots | Interacción medio-audiencia | Describe estrategias de participación de audiencias mediante chatbots de medios. |

Doi: https://doi.org/10.63688/wrh76109

ISSN: 3091-1672
Vol. 3 Núm. 1 (2026)

| Autor/año | País/contexto | Tipo de documento | Diseño | Muestra/unidad de análisis | Chatbot/sistema | Función informativa | Hallazgo principal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Crespo y Andrade (2023) | Brasil | Capítulo en actas | Estudio descriptivo | Producción y consumo de noticias | Altavoces inteligentes | Acceso y consumo por voz | Describe patrones y desafíos de producción y consumo de noticias para altavoces inteligentes. |
| Nordberg y Guribye (2023) | NR | Actas de congreso | Exploratorio/co-especulativo | Experiencias e interacciones | Interfaz conversacional de noticias | Exploración y presentación | Explora formas de conversación e interacción con contenidos noticiosos. |
| Resendez et al. (2025) | NR | Artículo de revista | Estudio de efectos | Usuarios/agentes conversacionales | Agentes conversacionales | Selección y presentación | Examina la influencia de agentes conversacionales sobre la saliencia de asuntos. |

Doi: https://doi.org/10.63688/wrh76109

ISSN: 3091-1672

Vol. 3 Núm. 1 (2026)

| Autor/año | País/contexto | Tipo de documento | Diseño | Muestra/unidad de análisis | Chatbot/sistema | Función informativa | Hallazgo principal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Fletcher et al. (2024) | Reino Unido/internacional | Informe institucional | Auditoría de sistemas | Respuestas de chatbots | Chatbots generativos | Recuperación de noticias recientes | Evalúa cómo los chatbots responden a solicitudes de noticias recientes. |
| Ross Arguedas (2024) | Contexto internacional | Publicación web | Estudio de actitudes | Participantes/usuarios | IA generativa aplicada a noticias | Recepción y percepción | Describe actitudes públicas hacia usos de IA generativa en noticias. |
| Ross Arguedas (2024) | Contexto internacional | Informe/publicación institucional | Encuesta/estudio de actitudes | Usuarios de noticias | IA aplicada al periodismo | Uso y percepción | Examina actitudes públicas hacia el uso de IA en periodismo. |

**Doi:** https://doi.org/10.63688/wrh76109

ISSN: 3091-1672
Vol. 3 Núm. 1 (2026)

| Autor/año | País/contexto | Tipo de documento | Diseño | Muestra/unidad de análisis | Chatbot/sistema | Función informativa | Hallazgo principal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Simon, Fletcher y Nielsen (2024) | Reino Unido | Informe institucional | Auditoría | Respuestas de chatbots | Chatbots generativos | Consulta y verificación | Analiza respuestas y comprobaciones sobre información electoral en condiciones delimitadas. |
| Rosada et al. (2025) | NR | Artículo de revista | Estudio de consumo | Usuarios/consumo de medios | Altavoces inteligentes y podcasts | Acceso y consumo | Examina el papel de altavoces inteligentes y podcasts en el consumo de noticias. |
| Elliott (2025) | Reino Unido | Informe institucional | Auditoría | Respuestas de asistentes | Asistentes de IA | Representación y recuperación | Evalúa precisión, contexto y fidelidad en la representación de contenidos de BBC News. |

Doi: https://doi.org/10.63688/wrh76109

ISSN: 3091-1672

Vol. 3 Núm. 1 (2026)

| Autor/año | País/contexto | Tipo de documento | Diseño | Muestra/unidad de análisis | Chatbot/sistema | Función informativa | Hallazgo principal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| European Broadcasting Union (2025) | Europa/internacional | Informe institucional | Auditoría comparativa | Respuestas de asistentes de IA | Asistentes de IA | Recuperación, atribución y presentación | Examina la integridad de las noticias ofrecidas por asistentes de IA. |
| Jaźwińska y Chandrasekar (2025) | Internacional | Publicación web | Auditoría comparativa | Resultados/citas de motores de IA | Motores de búsqueda con IA | Búsqueda y atribución | Analiza problemas de citación y atribución de fuentes periodísticas. |
| Sufi (2025) | NR | Artículo de revista | Desarrollo y evaluación de sistema | Consultas/respuestas del sistema | Chatbot noticioso | Consulta y recuperación | Presenta un chatbot orientado al acceso oportuno a información noticiosa. |
| Xie et al. (2025) | NR | Artículo de revista | Evaluación de desempeño/interacción | Usuarios y respuestas del sistema | Chatbots | Verificación de noticias | Evalúa el apoyo de chatbots para detectar noticias falsas. |

**Doi:** https://doi.org/10.63688/wrh76109

ISSN: 3091-1672
Vol. 3 Núm. 1 (2026)

| Autor/año | País/contexto | Tipo de documento | Diseño | Muestra/unidad de análisis | Chatbot/sistema | Función informativa | Hallazgo principal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Yang (2025) | Internacional | Preprint | Auditoría de sistemas | Citas y fuentes recuperadas | Sistemas de búsqueda con IA | Búsqueda y atribución | Mapea patrones de citación y concentración de fuentes en sistemas de búsqueda con IA. |
| Simon, Nielsen y Fletcher (2025) | Contexto internacional | Informe institucional | Encuesta | Usuarios de noticias | IA generativa | Uso, percepción y acceso | Describe usos y actitudes hacia la IA generativa en relación con noticias y periodismo. |
| Dubey et al. (2026) | NR | Artículo de revista | Estudio de usuarios | Usuarios con diferentes creencias | Chatbots de noticias equilibradas | Presentación y explicación | Analiza confianza y utilidad percibidas ante chatbots de noticias equilibradas. |

Doi: https://doi.org/10.63688/wrh76109

ISSN: 3091-1672

Vol. 3 Núm. 1 (2026)

| Autor/año | País/contexto | Tipo de documento | Diseño | Muestra/unidad de análisis | Chatbot/sistema | Función informativa | Hallazgo principal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Chan (2026) | NR | Artículo de revista | Estudio de adopción | Usuarios de noticias | Chatbots de IA generativa | Verificación | Examina antecedentes del uso de chatbots generativos para comprobar noticias. |
| Suzgun et al. (2026) | Internacional | Preprint/publicación vinculada | Auditoría comparativa | Respuestas de chatbots comerciales | Chatbots comerciales de IA | Intermediación y recuperación | Evalúa el desempeño de chatbots comerciales como intermediarios de noticias. |
| Lamprou y Marmouta (2026) | Grecia | Artículo de revista | Evaluación comparativa | Respuestas de chatbots y veredictos profesionales | Chatbots de IA | Verificación | Compara el desempeño de chatbots en tareas de verificación de noticias. |

**Doi:** https://doi.org/10.63688/wrh76109

ISSN: 3091-1672
Vol. 3 Núm. 1 (2026)

| Autor/año | País/contexto | Tipo de documento | Diseño | Muestra/unidad de análisis | Chatbot/sistema | Función informativa | Hallazgo principal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Geiß (2026) | Contexto conceptual | Artículo de revista | Análisis conceptual | Literatura/ modelos conceptuales | IA generativa | Selección y agenda | Analiza el potencial transformador de la IA generativa para los procesos de agenda. |
| Kim y Ryoo (2026) | NR | Artículo de revista | Estudio de recepción | Participantes y artículos evaluados | IA generativa | Presentación y evaluación de noticias | Examina cómo la alfabetización en IA se relaciona con sesgos al evaluar artículos generados con IA. |

Nota. El mapeo resume el objeto y la dimensión comunicativa de cada publicación a partir de la extracción; las modalidades y los alcances son heterogéneos.

**Diseño, recomendación y acceso conversacional**

El primer eje reúne aplicaciones y experiencias de interacción. Las investigaciones de Maniou y Veglis (2020), Sahijwani et al. (2020), Zhang et al. (2021) y Chen et al. (2022) se sitúan en el desarrollo, diseño o recepción de asistentes noticiosos. Nordberg y Guribye (2023) amplían el eje con exploración de interacciones posibles, mientras Sufi (2025) aborda un sistema orientado a consultas informativas oportunas. La convergencia temática se encuentra en ajustar la respuesta a una solicitud; la evidencia de diseño no equivale automáticamente a uso cotidiano sostenido.

**Doi:** https://doi.org/10.63688/wrh76109

La implementación por organizaciones periodísticas aporta otra unidad de análisis. Zhang et al. (2024) estudian estrategias de interacción con audiencias mediante chatbots de Facebook Messenger. Su incorporación al mapa permite distinguir una herramienta vinculada con la oferta editorial de un medio de un asistente general que responde con materiales de distintos proveedores. Las capacidades de conversación y la inteligencia artificial identificable deben comprobarse para cada sistema descrito, evitando atribuir esas propiedades a todo chatbot de una plataforma.

**Interfaces de voz y prácticas informativas**

El acceso por voz aparece en trabajos sobre sugerencias, confianza y consumo. Weidmüller et al. (2022) integran predictores relacionados con el asistente como interlocutor y como intermediario. Crespo y Andrade (2023) investigan producción y consumo de noticias para altavoces inteligentes en Brasil, y Rosada et al. (2025) estudian altavoces y podcasts en el consumo de medios informativos. El mapa diferencia estos objetos porque escuchar un boletín, pedir una noticia y sostener una conversación implican distintos grados de interacción.

**Confianza, aceptación y contacto con perspectivas distintas**

El corpus incorpora evaluaciones de credibilidad, actitudes y exposición. Zarouali et al. (2021) comparan la recepción de contenido contrario a las actitudes del participante mediante chatbot y sitio web; su estudio informa una mayor aceptación de ese contenido en la condición conversacional. Ohme et al. (2022) abordan diferencias entre bajo uso y evitación de noticias mediante agentes conversacionales. Dubey et al. (2026) examinan confianza y utilidad percibidas frente a noticias equilibradas en personas con distintas creencias conspirativas. Estos objetos permiten reconocer que la recepción depende también del usuario y del contenido, sin establecer un efecto uniforme de despolarización.

Los informes de Fletcher y Nielsen (2024) y Simon, Nielsen y Fletcher (2025) incorporan opiniones y usos declarados de inteligencia artificial generativa. La página de Ross Arguedas (2024) presenta evidencia cualitativa sobre actitudes. En el mapa, estas fuentes pertenecen al eje de aceptación pública; sus indicadores deben diferenciarse de la precisión medida en una auditoría y del uso efectivamente registrado durante una interacción.

ISSN: 3091-1672
Vol. 3 Núm. 1 (2026)

### Actualidad, precisión y atribución de fuentes

El cuarto eje comprende respuestas a noticias recientes y fidelidad al contenido recuperado. Fletcher et al. (2024) y Simon, Fletcher y Nielsen (2024) analizan solicitudes de noticias y consultas relacionadas con las elecciones británicas, respectivamente. Elliott (2025) examina respuestas vinculadas con contenidos de BBC: el informe identifica problemas relevantes de exactitud, representación y citas bajo sus condiciones de prueba. Fletcher y Verckist (2025) extienden el análisis a una evaluación internacional de asistentes. Sus resultados son observaciones de sistemas en un momento determinado y no una tasa universal de error.

La atribución se examina desde diferentes unidades. Jaźwińska y Chandrasekar (2025) auditan la recuperación y citación de material noticioso en buscadores con IA. Yang (2025) analiza patrones de fuentes citadas por sistemas de búsqueda y describe concentración y diferencias entre proveedores. Suzgun y Zou (2026) presentan una auditoría de chatbots comerciales que se desarrolla en el preprint de Suzgun et al. (2026). El vínculo entre ambos documentos se conserva para evitar contar el texto divulgativo y el estudio subyacente como dos investigaciones independientes.

### Verificación, alfabetización y agenda

La verificación incluye desempeño y apropiación. Xie et al. (2025) comparan estrategias de apoyo a la detección de noticias falsas y encuentran diferencias según el tipo de contenido. Chan (2026) estudia antecedentes del uso de chatbots generativos para verificar noticias, mientras Lamprou y Marmouta (2026) comparan respuestas con veredictos profesionales en el contexto griego y reconocen variación por categoría. El mapa sitúa estas fuentes en un mismo eje funcional sin equiparar disposición a usar una herramienta con capacidad de verificar correctamente.

Kim y Ryoo (2026) aportan un estudio sobre alfabetización en IA y evaluación de artículos generados, relevante para comprender las condiciones de recepción. Resendez et al. (2025) y Geiß (2026) permiten abordar la selección y relevancia de asuntos. En conjunto, estos trabajos muestran el cruce entre competencias, formatos, mecanismos de selección y agenda dentro de los entornos informativos mediados por inteligencia artificial.

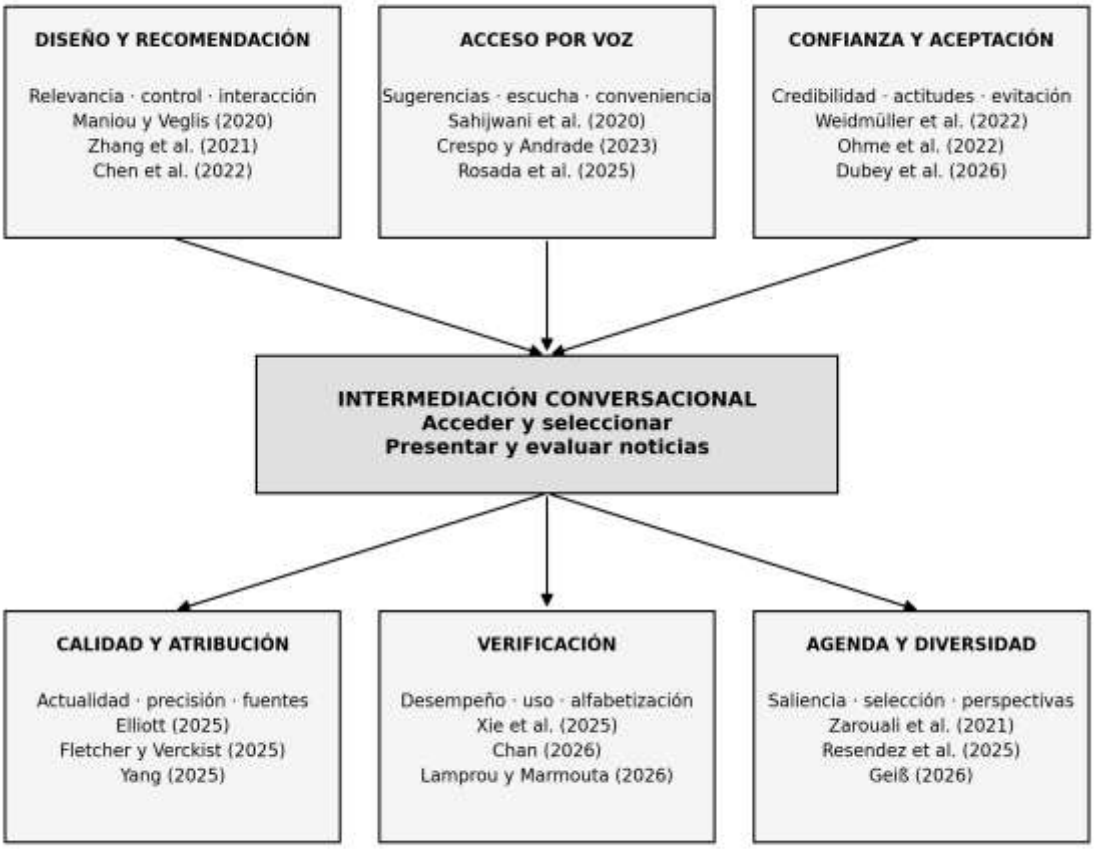
### Mapa temático de la intermediación

**Figura 2.**

*Mapa temático de la intermediación conversacional de noticias*

**Doi:** https://doi.org/10.63688/wrh76109

ISSN: 3091-1672
Vol. 3 Núm. 1 (2026)




Categorías analíticas con fuentes representativas; los ejes pueden coexistir.

Nota. Elaboración propia a partir de las dimensiones de las publicaciones. Las flechas expresan organización analítica; no indican efectos causales ni pesos bibliométricos. Se muestran fuentes representativas, no una clasificación excluyente.

El mapa organiza seis ejes relacionados con el proceso de intermediación. Las conexiones representan proximidad analítica y no causalidad, fuerza de asociación o frecuencia de palabras clave. Tampoco corresponde a un análisis bibliométrico de coocurrencias. Su utilidad consiste en relacionar funciones, dimensiones y tipos de preguntas presentes en las fuentes y facilitar la interpretación conjunta de la evidencia.

## 4. DISCUSIÓN

### La conversación como forma de intermediación

Los ejes identificados sugieren que el chatbot interviene en varias decisiones informativas: qué contenido aparece, cómo se resume y qué posibilidad tiene el usuario de pedir

Doi: https://doi.org/10.63688/wrh76109

una aclaración. La perspectiva de Guzman y Lewis (2020) permite interpretar ese papel como participación comunicativa. La implicación es que la calidad de la experiencia debe examinarse junto con las condiciones de selección y representación de noticias, evitando reducir el análisis a facilidad de uso.

Los trabajos de Zhang et al. (2021) y Chen et al. (2022) hacen pertinente evaluar cómo se formula una recomendación y qué espera el usuario. La exploración de Nordberg y Guribye (2023) invita a considerar modalidades que van más allá de entregar titulares. De estos antecedentes se deriva una propuesta para investigaciones futuras: comparar noticias equivalentes bajo interacciones distintas y medir comprensión, reconocimiento de fuentes y retorno al contenido original, además de satisfacción.

Las aplicaciones concretas ofrecen condiciones distintas para el control editorial. Maniou y Veglis (2020) y Sufi (2025) presentan desarrollos con funciones delimitadas. Zhang et al. (2024) sitúan el problema en la relación entre medios y audiencias a través de una plataforma. La comparación sugiere examinar qué materiales puede consultar cada asistente, cómo explica sus límites y qué mecanismos permiten corregir una respuesta. Esa es una implicación de diseño, no un resultado de efectividad común a esos estudios.

**Voz, conveniencia y diversidad de experiencias**

La interacción por voz exige decisiones específicas sobre la cantidad y secuencia de noticias. Las sugerencias estudiadas por Sahijwani et al. (2020) y el consumo descrito por Crespo y Andrade (2023) plantean preguntas sobre acceso sin pantalla y posibilidades de profundización. Rosada et al. (2025) incorporan, además, podcasts, cuya escucha no equivale necesariamente a conversación. Mantener esa distinción permite delimitar cuándo el asistente selecciona información y cuándo solo reproduce una pieza editorial.

Los resultados del corpus deben situarse en experiencias de usuarios concretos. Como contraste externo, Barchas-Lichtenstein et al. (2026) describen usos complementarios de chatbots entre 53 usuarios habituales de Estados Unidos e India. Las entrevistas ayudan a comprender búsqueda de contexto y personalización, pero no representan prevalencias poblacionales. Esa evidencia complementaria apoya investigar repertorios híbridos, donde la audiencia alterna asistentes y fuentes periodísticas, en lugar de presumir sustitución de los medios.

ISSN: 3091-1672
Vol. 3 Núm. 1 (2026)

La accesibilidad tampoco puede deducirse de la presencia de una interfaz. Zhang y Gao (2026), en un trabajo complementario de codiseño con lectores inmigrantes y periodistas, muestran la relevancia de coordinar necesidades y responsabilidades. Para el campo de esta revisión, el aporte consiste en incorporar idioma, familiaridad con los asuntos y contexto migratorio a la evaluación de la experiencia, sin generalizar una solución a todas las audiencias.

**Confianza percibida y confiabilidad informativa**

La confianza en el interlocutor y la confianza en su papel de intermediario deben examinarse separadamente, como plantea el trabajo de Weidmüller et al. (2022). Un usuario puede valorar el tono o la rapidez sin poder comprobar la procedencia del contenido. La discusión del corpus sugiere medir por separado credibilidad de la respuesta, confianza en la fuente original y capacidad para reconocer una atribución incorrecta.

La exposición a perspectivas distintas tampoco ofrece una respuesta única a la polarización. Zarouali et al. (2021) aportan una comparación experimental de recepción, y Dubey et al. (2026) examinan confianza y utilidad en función de creencias. Estas contribuciones justifican estudiar condiciones y perfiles de usuario; no bastan para afirmar que todos los chatbots reducen divisiones políticas. Ohme et al. (2022) añade la necesidad de distinguir baja exposición y evitación, fenómenos que pueden responder a motivaciones diferentes.

La aceptación pública tiene, además, una relación temporal y contextual con la tecnología. Fletcher y Nielsen (2024), Ross Arguedas (2024) y Simon, Nielsen y Fletcher (2025) aportan aproximaciones distintas a esa recepción. La comparación entre documentos puede mostrar cambios en opiniones o usos, pero requiere revisar preguntas, reclutamiento y poblaciones antes de interpretar una tendencia. Las opiniones sobre automatización de redacciones no deben convertirse en medidas de consumo conversacional.

**Calidad de respuestas y responsabilidad de las fuentes**

La fluidez puede facilitar comprensión y también disimular fallas. El análisis crítico de Bender et al. (2021) y la revisión técnica de Ji et al. (2023) fundamentan la necesidad de comprobar respaldo y consistencia. Aplicados a noticias, estos antecedentes sugieren una evaluación que combine exactitud factual, fecha de los hechos, fidelidad de las citas y contexto de la respuesta. Estas medidas no son intercambiables y deben reportarse por separado.

**Doi:** https://doi.org/10.63688/wrh76109

Las auditorías de Fletcher et al. (2024), Elliott (2025) y Fletcher y Verckist (2025) muestran por qué la calidad debe vincularse con condiciones de consulta. Solicitar la noticia más reciente, pedir fuentes específicas o resumir un asunto pueden producir tareas diferentes. Una comparación válida requiere conservar instrucciones, fecha, versión del sistema, modalidad de acceso y criterio de evaluación; los porcentajes de una auditoría no deben trasladarse a otra sin esa comprobación.

La citación debe analizarse como una relación verificable entre afirmación y documento. Jaźwińska y Chandrasekar (2025) examinan problemas de atribución, y Yang (2025) estudia patrones de selección de fuentes. El preprint de Suzgun et al. (2026), presentado también por Suzgun y Zou (2026), añade una evaluación de hechos recientes en distintas lenguas y regiones. La implicación analítica es diferenciar enlace existente, fuente pertinente y afirmación realmente sustentada; ofrecer un vínculo no garantiza las tres condiciones.

**Verificación y competencias de las audiencias**

Usar un chatbot para comprobar una noticia introduce una segunda intermediación que también necesita evaluación. Xie et al. (2025) y Lamprou y Marmouta (2026) estudian desempeño bajo tareas delimitadas, mientras Chan (2026) analiza el uso de esa función por los usuarios. La integración de esas dimensiones permitiría observar si las personas reconocen errores de verificación y si consultan el material de respaldo, además de registrar aciertos del sistema.

La alfabetización no debe entenderse como una garantía automática de juicio correcto. Kim y Ryoo (2026) examinan sesgos en la evaluación de artículos generados por IA. Como contraste conceptual, Vaccari y Chadwick (2020) muestran que los contenidos sintéticos pueden relacionarse con incertidumbre sobre su veracidad. Este último estudio se refiere a video político, no a chatbots; su utilidad es fundamentar una distinción entre engaño, incertidumbre y confianza que puede orientar nuevas mediciones conversacionales.

La evaluación electoral de Simon, Fletcher y Nielsen (2024) ayuda a situar la verificación en un contexto de interés público. Las preguntas sobre acontecimientos políticos pueden exigir separar descripción factual, interpretación y afirmaciones disputadas. Como implicación de la revisión, los asistentes deberían facilitar acceso al respaldo y expresar límites cuando no exista evidencia suficiente. Esta recomendación se deriva del conjunto de problemas examinados y no constituye una funcionalidad comprobada en todos los sistemas.

ISSN: 3091-1672
Vol. 3 Núm. 1 (2026)

**Agenda, visibilidad de medios y dependencia tecnológica**

Las respuestas conversacionales pueden intervenir en la relevancia que una audiencia atribuye a determinados asuntos. Resendez et al. (2025) aporta evidencia sobre agentes y saliencia; Geiß (2026) desarrolla las posibilidades conceptuales de una agenda sintetizada por IA. El mapa sugiere investigar quién define el conjunto de fuentes, qué temas quedan fuera y cómo cambian las selecciones ante solicitudes similares. La relevancia percibida debe distinguirse de exposición efectiva y de participación cívica.

El entorno editorial condiciona esas decisiones. Simon (2024) sitúa la adopción de IA en relaciones de dependencia tecnológica, y Beckett y Yaseen (2023) describen prácticas organizacionales diversas. A partir de esas referencias complementarias, resulta pertinente preguntar por acceso a archivos, acuerdos con proveedores y mecanismos de corrección. La diversidad de noticias entregadas depende de algo más que la redacción de una respuesta individual.

El contexto de consumo documentado por Newman et al. (2025) también impide analizar el chatbot como canal aislado. Los medios y las audiencias operan dentro de repertorios que incluyen plataformas, video y fuentes personales. Para la investigación comunicativa, la pregunta más productiva es cómo se distribuyen selección, explicación y verificación entre esos canales. El mapa desarrollado ofrece categorías para estudiar esa distribución sin afirmar un desplazamiento generalizado del periodismo.

**Limitaciones y necesidades de investigación**

La primera limitación se relaciona con la diversidad de formatos documentales incluidos. Algunas fuentes institucionales o publicaciones web presentan resultados en formatos distintos a los artículos científicos, por lo que su interpretación debe considerar las características propias de cada tipo de publicación. Pollock et al. (2023) respaldan la necesidad de describir con claridad las fuentes y sus características durante la extracción. En esta revisión, esta diversidad documental se mantuvo explícita para contextualizar adecuadamente los hallazgos.

Una segunda limitación es la amplitud del PCC. Las actitudes hacia la IA periodística, la escucha de podcasts, los efectos conceptuales de agenda y la evaluación de artículos generados amplían el panorama de las formas contemporáneas de acceso, recepción y consumo de información periodística. Peters et al. (2020) orientan esta

Doi: https://doi.org/10.63688/wrh76109

delimitación; en consecuencia, el presente mapa reconoce la heterogeneidad de modalidades, contextos y aproximaciones presentes en la literatura seleccionada.

La tercera limitación deriva de la variabilidad temporal de los sistemas. Las versiones, las condiciones de acceso a la web y las instrucciones de consulta cambian y pueden modificar las respuestas. Las estrategias y decisiones de selección se conservaron siguiendo los principios de transparencia de Rethlefsen et al. (2021) y Tricco et al. (2018), pero la reproducción de las auditorías exige reconocer también las condiciones originales de cada sistema. El diagrama adaptado de Page et al. (2021) representa la selección documental y no constituye una medida de calidad o estabilidad de los resultados.

Las necesidades de investigación derivadas del mapa incluyen comparaciones entre idiomas y regiones, mediciones longitudinales de uso, evaluación conjunta de respuesta y fuente, estudios sobre reconocimiento de errores y análisis de control editorial. También resulta pertinente comparar asistentes de medios con sistemas generales bajo consultas equivalentes. Estas líneas se plantean como agenda de investigación; no representan conteos de ausencias obtenidos mediante una búsqueda exhaustiva de cada subcampo.

## 5. CONCLUSIÓN

El mapeo de las 29 publicaciones permite organizar la intermediación conversacional del consumo de noticias en seis ejes: diseño y recomendación, acceso por voz, confianza y aceptación, calidad y atribución, verificación, y agenda y diversidad. La principal contribución de esa organización es relacionar funciones informativas con dimensiones comunicativas y mantener visibles las diferencias entre audiencias, sistemas y organizaciones periodísticas.

La evidencia examinada sitúa a los chatbots como interfaces capaces de recomendar, recuperar y reformular noticias, pero no sustenta una afirmación general de mayor confiabilidad ni una sustitución del periodismo. La utilidad percibida, la precisión de una respuesta y la diversidad de fuentes constituyen resultados distintos. Su evaluación debe considerar modelos, fechas, instrucciones y condiciones de acceso al contenido.

Para los medios, el mapa orienta el diseño de servicios que faciliten reconocer procedencia, actualidad y límites de la respuesta. Para las audiencias, identifica la necesidad de competencias para comprobar el vínculo entre una afirmación y su fuente. Para la

investigación, propone conectar desempeño técnico y prácticas de uso mediante diseños que permitan observar comprensión, verificación y continuidad de los hábitos informativos.

La revisión aporta una organización descriptiva y temática del corpus seleccionado. Su alcance se circunscribe a las funciones, modalidades y dimensiones documentadas; la información disponible no permite estimar efectos agregados ni equiparar todas las publicaciones con estudios empíricos independientes. Las comparaciones longitudinales entre sistemas, idiomas y contextos constituyen vías para profundizar este mapa del campo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barchas-Lichtenstein, J., Mishra, P., Wright, E., & Fannon, T. (2026). Action, ease & personalization: AI chatbot news experiences. *Center for News, Technology & Innovation*. https://cnti.org/wp-content/uploads/2026/01/Chatbots-for-News-Report-January-2026.pdf

Beckett, C., & Yaseen, M. (2023). *Generating change: A global survey of what news organisations are doing with artificial intelligence*. JournalismAI, London School of Economics and Political Science. https://www.journalismai.info/research/2023-generating-change

Bender, E. M., Gebru, T., McMillan-Major, A., & Shmitchell, S. (2021). On the dangers of stochastic parrots: Can language models be too big? En *Proceedings of the 2021 ACM Conference on Fairness, Accountability, and Transparency* (pp. 610–623). Association for Computing Machinery. https://doi.org/10.1145/3442188.3445922

Chan, M. (2026). "Is this fake news?" Examining the antecedents of generative AI chatbot use for fact-checking of news online. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*. Publicación anticipada en línea. https://doi.org/10.1080/08838151.2026.2637785

Chen, L., Zhang, Z., Zhang, X., & Zhao, L. (2022). A pilot study for understanding users' attitudes towards a conversational agent for news recommendation. En *Proceedings of the 4th Conference on Conversational User Interfaces* (pp. 1–6). Association for Computing Machinery. https://doi.org/10.1145/3543829.3544530

Crespo, M., & Andrade, W. (2023). Production and consumption of news for smart speakers in Brazil: Patterns and challenges in the COVID-19 pandemic. En S. Böhm & S. Suntrayuth (Eds.), *Proceedings of the IWEMB 2021 and 2022* (pp. 61–91).

PubliQation. https://ciencia.iscte-iul.pt/publications/production-and-consumption-of-news-for-smart-speakers-in-brazil-patterns-and-challenges-in-the/98343

Dubey, S., Ketelaar, P. E., Dingler, T., Peetz, H. K., & van Schie, H. T. (2026). Investigating perceived trust and utility of balanced news chatbots among individuals with varying conspiracy beliefs. *Computers in Human Behavior, 178*, Article 108920. https://doi.org/10.1016/j.chb.2026.108920

Elliott, O. (2025). *Representation of BBC News content in AI assistants*. BBC. https://www.bbc.co.uk/aboutthebbc/documents/bbc-research-into-ai-assistants.pdf

Fletcher, J., & Verckist, D. (2025). *News integrity in AI assistants: An international PSM study*. BBC & European Broadcasting Union. https://www.ebu.ch/files/live/sites/ebu/files/Publications/MIS/open/EBU-MIS-BBC_News_Integrity_in_AI_Assistants_Report_2025.pdf

Fletcher, R., Adami, M., & Nielsen, R. K. (2024). *"I'm unable to": How generative AI chatbots respond when asked for the latest news*. Reuters Institute for the Study of Journalism. https://doi.org/10.60625/risj-hbny-n953

Fletcher, R., & Nielsen, R. K. (2024). *What does the public in six countries think of generative AI in news?* Reuters Institute for the Study of Journalism. https://doi.org/10.60625/risj-4zb8-cg87

Geiß, S. (2026). Synthesizing agendas: Mapping the transformative potential of generative AI for agenda setting effects. *Communication and Change, 2*, Article 5. https://doi.org/10.1007/s44382-026-00025-4

Guzman, A. L., & Lewis, S. C. (2020). Artificial intelligence and communication: A Human–Machine Communication research agenda. *New Media & Society, 22*(1), 70–86. https://doi.org/10.1177/1461444819858691

Jaźwińska, K., & Chandrasekar, A. (2025, March 6). AI search has a citation problem. *Columbia Journalism Review*. https://www.cjr.org/tow_center/we-compared-eight-ai-search-engines-theyre-all-bad-at-citing-news.php

Ji, Z., Lee, N., Frieske, R., Yu, T., Su, D., Xu, Y., Ishii, E., Bang, Y. J., Madotto, A., & Fung, P. (2023). Survey of hallucination in natural language generation. *ACM Computing Surveys, 55*(12), Article 248. https://doi.org/10.1145/3571730

Kim, W. J., & Ryoo, Y. (2026). The literacy paradox: How AI literacy amplifies biases in evaluating AI-generated news articles. *International Journal of Information Management, 86*, Article 102992. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2025.102992

Lamprou, E., & Marmouta, A. (2026). AI chatbot showdown in news fact checking: Exploring automated verification in the Greek media landscape. *Journalism and Media, 7*(1), Article 66. https://doi.org/10.3390/journalmedia7010066

Maniou, T. A., & Veglis, A. (2020). Employing a chatbot for news dissemination during crisis: Design, implementation and evaluation. *Future Internet, 12*(7), Article 109. https://doi.org/10.3390/fi12070109

Newman, N., Ross Arguedas, A., Robertson, C. T., Nielsen, R. K., & Fletcher, R. (2025). *Reuters Institute digital news report 2025*. Reuters Institute for the Study of Journalism. https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/digital-news-report/2025

Nordberg, O. E., & Guribye, F. (2023). Conversations with the news: Co-speculation into conversational interactions with news content. En *Proceedings of the 5th International Conference on Conversational User Interfaces* (Article 32, pp. 1–11). Association for Computing Machinery. https://doi.org/10.1145/3571884.3597123

Ohme, J., Araujo, T., Zarouali, B., & de Vreese, C. H. (2022). Frequencies, drivers, and solutions to news non-attendance: Investigating differences between low news usage and news (topic) avoidance with conversational agents. *Journalism Studies, 23*(12), 1510–1530. https://doi.org/10.1080/1461670X.2022.2102533

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., … Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ, 372*, Article n71. https://doi.org/10.1136/bmj.n71

Peters, M. D. J., Marnie, C., Tricco, A. C., Pollock, D., Munn, Z., Alexander, L., McInerney, P., Godfrey, C. M., & Khalil, H. (2020). Updated methodological guidance for the conduct of scoping reviews. *JBI Evidence Synthesis, 18*(10), 2119–2126. https://doi.org/10.11124/JBIES-20-00167

Pollock, D., Peters, M. D. J., Khalil, H., McInerney, P., Alexander, L., Tricco, A. C., Evans, C., de Moraes, É. B., Godfrey, C. M., Pieper, D., Saran, A., Stern, C., &

Munn, Z. (2023). Recommendations for the extraction, analysis, and presentation of results in scoping reviews. *JBI Evidence Synthesis, 21*(3), 520–532. https://doi.org/10.11124/JBIES-22-00123

Resendez, V., Araujo, T., Helberger, N., & de Vreese, C. (2025). Hey Google, what is in the news? The influence of conversational agents on issue salience. *Digital Journalism, 13*(4), 774–796. https://doi.org/10.1080/21670811.2023.2234953

Rethlefsen, M. L., Kirtley, S., Waffenschmidt, S., Ayala, A. P., Moher, D., Page, M. J., Koffel, J. B., & PRISMA-S Group. (2021). PRISMA-S: An extension to the PRISMA Statement for Reporting Literature Searches in Systematic Reviews. *Systematic Reviews, 10*, Article 39. https://doi.org/10.1186/s13643-020-01542-z

Rosada, J., Koch, E., Burmester, A. B., & Clement, M. (2025). The impact of smart speakers and podcasts on news media consumption. *Journal of Media Business Studies, 22*(3), 187–204. https://doi.org/10.1080/16522354.2024.2418718

Ross Arguedas, A. (2024, July 16). OK computer? Understanding public attitudes towards the uses of generative AI in news. *Reuters Institute for the Study of Journalism*. https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/news/ok-computer-understanding-public-attitudes-towards-uses-generative-ai-news

Sahijwani, H., Choi, J. I., & Agichtein, E. (2020). Would you like to hear the news? Investigating voice-based suggestions for conversational news recommendation. En *Proceedings of the 2020 Conference on Human Information Interaction and Retrieval* (pp. 437–441). Association for Computing Machinery. https://doi.org/10.1145/3343413.3378013

Simon, F. M. (2024). *Artificial intelligence in the news: How AI retools, rationalizes, and reshapes journalism and the public arena*. Tow Center for Digital Journalism. https://www.cjr.org/tow_center_reports/artificial-intelligence-in-the-news.php

Simon, F. M., Fletcher, R., & Nielsen, R. K. (2024). *How generative AI chatbots responded to questions and fact-checks about the 2024 UK general election*. Reuters Institute for the Study of Journalism. https://doi.org/10.60625/risj-c4vm-e367

Simon, F. M., Nielsen, R. K., & Fletcher, R. (2025). *Generative AI and news report 2025: How people think about AI's role in journalism and society*. Reuters Institute for the Study of Journalism. https://doi.org/10.60625/risj-5bjv-yt69

Sufi, F. (2025). Just-in-time news: An AI chatbot for the modern information age. *AI, 6*(2), Article 22. https://doi.org/10.3390/ai6020022

Suzgun, M., Shen, E., Bianchi, F., Spangher, A., Icard, T., Ho, D. E., Jurafsky, D., & Zou, J. (2026). Evaluating commercial AI chatbots as news intermediaries [Preprint]. *arXiv*. https://doi.org/10.48550/arXiv.2605.22785

Suzgun, M., & Zou, J. (2026, June 3). Reading today's headlines through AI: A real-time audit of six commercial chatbots. *Stanford Institute for Human-Centered Artificial Intelligence*. https://hai.stanford.edu/news/reading-todays-headlines-through-ai-a-real-time-audit-of-six-commercial-chatbots

Tricco, A. C., Lillie, E., Zarin, W., O'Brien, K. K., Colquhoun, H., Levac, D., Moher, D., Peters, M. D. J., Horsley, T., Weeks, L., Hempel, S., Akl, E. A., Chang, C., McGowan, J., Stewart, L., Hartling, L., Aldcroft, A., Wilson, M. G., Garritty, C., … Straus, S. E. (2018). PRISMA extension for scoping reviews (PRISMA-ScR): Checklist and explanation. *Annals of Internal Medicine, 169*(7), 467–473. https://doi.org/10.7326/M18-0850

Vaccari, C., & Chadwick, A. (2020). Deepfakes and disinformation: Exploring the impact of synthetic political video on deception, uncertainty, and trust in news. *Social Media + Society, 6*(1). https://doi.org/10.1177/2056305120903408

Weidmüller, L., Etzrodt, K., & Engesser, S. (2022). Trustworthiness of voice-based assistants: Integrating interlocutor and intermediary predictors. *Publizistik, 67*(4), 625–651. https://doi.org/10.1007/s11616-022-00763-7

Xie, Z., Hui, H., & Xie, Y. (2025). Fake or fact? Evaluating chatbots' performance to help users detect fake news in human-computer communities. *Journalism*. Publicación anticipada en línea. https://doi.org/10.1177/14648849251395797

Yang, K.-C. (2025). News source citing patterns in AI search systems [Preprint]. *arXiv*. https://doi.org/10.48550/arXiv.2507.05301

Zarouali, B., Makhortykh, M., Bastian, M., & Araujo, T. (2021). Overcoming polarization with chatbot news? Investigating the impact of news content containing opposing views on agreement and credibility. *European Journal of Communication, 36*(1), 53–68. https://doi.org/10.1177/0267323120940908

Zhang, X., Zhu, R., Chen, L., Zhang, Z., & Chen, M. (2024). News from Messenger? A cross-national comparative study of news media's audience engagement strategies via Facebook Messenger chatbots. *Digital Journalism, 12*(3), 336–355. https://doi.org/10.1080/21670811.2022.2145329

Zhang, Y., & Gao, G. (2026). Are conversational AI agents the way out? Co-designing reader-oriented news experiences with immigrants and journalists. En *Proceedings of the 2026 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1–17). Association for Computing Machinery. https://doi.org/10.1145/3772318.3791120

Zhang, Z., Zhang, X., & Chen, L. (2021). Informing the design of a news chatbot. En *Proceedings of the 21st ACM International Conference on Intelligent Virtual Agents* (pp. 224–231). Association for Computing Machinery. https://doi.org/10.1145/3472306.3478358

## CONFLICTO DE INTERESES

No existe.

## FINANCIAMIENTO

No aplica.

## CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Katherine Ulpo Carangui y Estefanie Maquilón Beltrán.
Metodología: Katherine Ulpo Carangui y Estefanie Maquilón Beltrán.
Investigación: Katherine Ulpo Carangui y Estefanie Maquilón Beltrán.
Redacción – borrador original: Katherine Ulpo Carangui y Estefanie Maquilón Beltrán.
Redacción – revisión y edición: Katherine Ulpo Carangui y Estefanie Maquilón Beltrán.