

Comunicación y marketing con ChatGPT: experiencias y desafíos para la docencia universitaria

Alexis Apablaza-Campos

Presentación a profesores Facultad de Comunicación
Montevideo, 4 de agosto de 2023

Créditos

- Título: *Comunicación y marketing con ChatGPT: experiencias y desafíos para la docencia universitaria*
 - *Communication and marketing with ChatGPT: experiences and challenges for university teaching* [en]
- Por Alexis Apablaza-Campos
- Contexto: presentación a académicos de Facultad de Comunicación de la Universidad de Montevideo (Uruguay)
- Primera edición en este formato: 4 de agosto de 2023
- Esta obra se publica bajo una licencia Creative Commons:
[CC BY-NC-ND 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Resumen y palabras clave [es]

- Resumen
 - Definiciones sobre ChatGPT y el uso de *prompts*.
 - Experiencias de generación de contenidos mediante IA.
 - Casos de estudio de editores de contenido empleando ChatGPT.
 - Desafíos y oportunidades para la docencia universitaria en el uso de IA generativa en el aula.
- Palabras clave
 - ChatGPT, inteligencia artificial, IA, comunicación, marketing, medios digitales, editores de contenido.

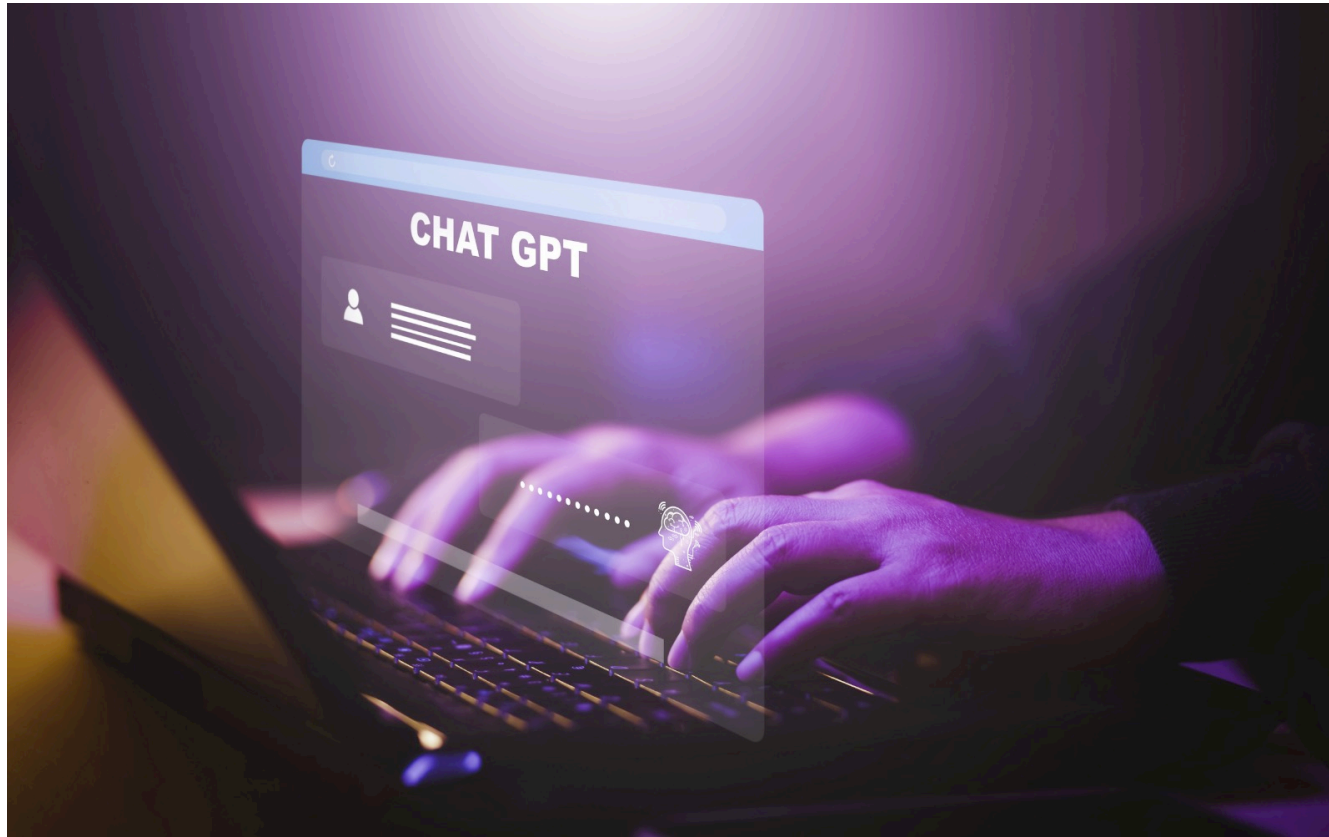
Abstract and keywords [en]

- Abstract
 - Definitions about ChatGPT and the use of prompts.
 - Content generation experiences through AI.
 - Case studies of content publishers using ChatGPT.
 - Challenges and opportunities for university teaching in the use of generative AI in the classroom.
- Keywords
 - ChatGPT, artificial intelligence, AI, communication, marketing, digital media, content editors.

Tabla de contenido

- 1. ChatGPT y los *prompts***
- 2. Generación de contenidos mediante IA**
- 3. Casos de estudio: *CNET Money***
- 4. Desafíos para la docencia**
- 5. Conclusiones principales**
- 6. Referencias bibliográficas**

ChatGPT y los prompts



¿Qué es ChatGPT?

- ChatGPT es un modelo de lenguaje desarrollado por OpenAI que utiliza **técnicas de procesamiento de lenguaje natural (NLP)** para generar respuestas coherentes y naturales en tiempo real.
- Se basa en los modelos GPT-4 (versión paga) y GPT-3.5 (versión gratuita), por lo que ha sido entrenado en una amplia variedad de tareas de NLP.

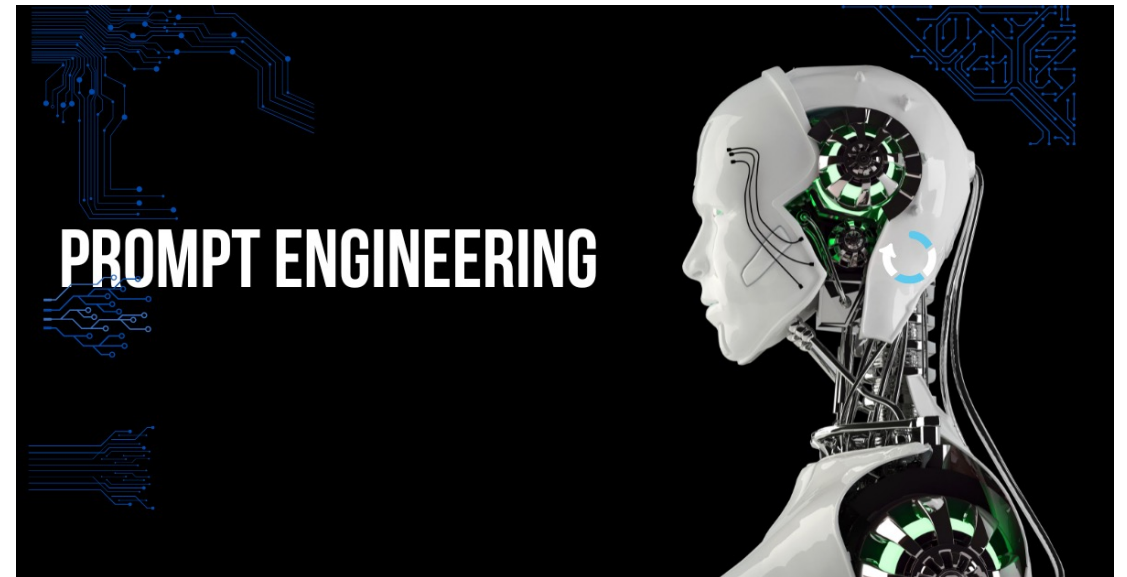
The infographic is titled "ChatGPT" and is organized into three columns: "Examples", "Capabilities", and "Limitations". Each column has a header icon (sun for Examples, lightning bolt for Capabilities, and warning triangle for Limitations) and a list of items in dark grey boxes.

Examples	Capabilities	Limitations
"Explain quantum computing in simple terms" →	Remembers what user said earlier in the conversation	May occasionally generate incorrect information
"Got any creative ideas for a 10 year old's birthday?" →	Allows user to provide follow-up corrections	May occasionally produce harmful instructions or biased content
"How do I make an HTTP request in Javascript?" →	Trained to decline inappropriate requests	Limited knowledge of world and events after 2021

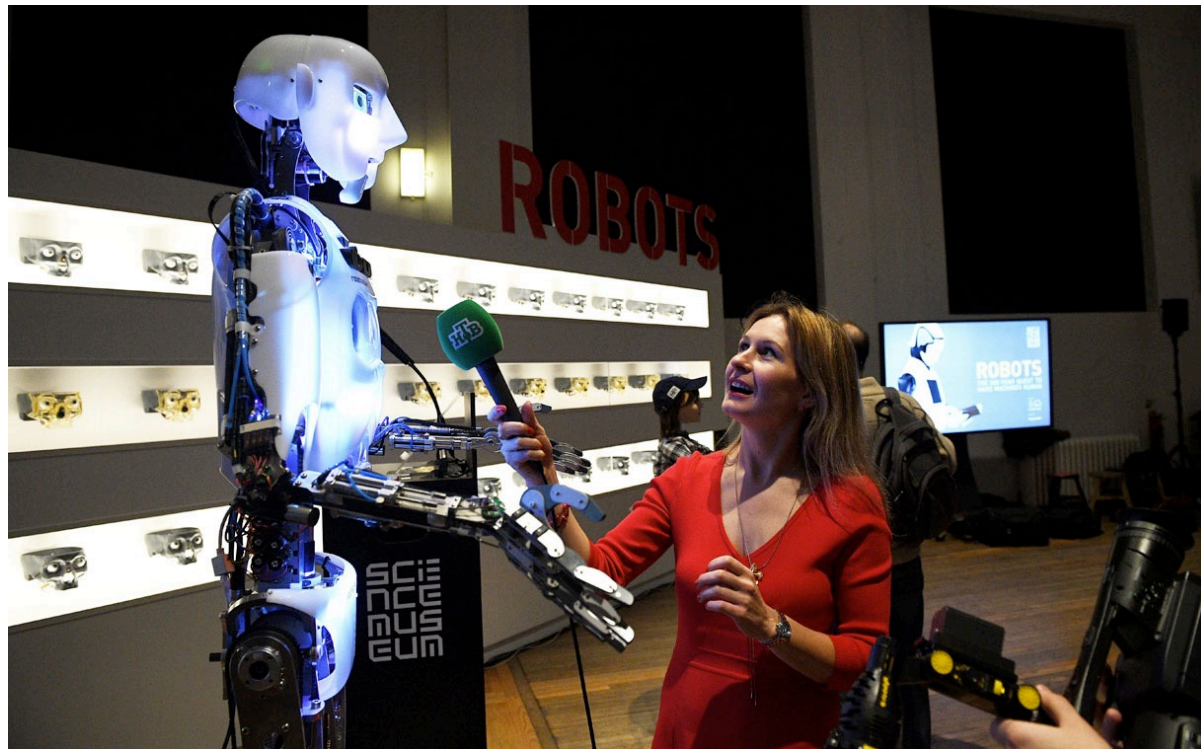
Prompt Engineering

Los Prompts en ChatGPT

- Con ChatGPT nace el *Prompt Engineering*, que se podría traducir como 'ingeniería de indicaciones'. **Esta nascente profesión corresponde al proceso de elaborar preguntas o inquietudes (*prompts*) a los sistemas de chatbots conversacionales de inteligencia artificial generativa.**
- **Los *prompts* son las peticiones o instrucciones que se hacen a ChatGPT para que ofrezca una respuesta**
- Un buen prompt:
 1. Debe tener algún contexto
 2. Debe refinarse como parte de un proceso de mejora continuo a través de repreguntas



Generación de contenidos mediante IA



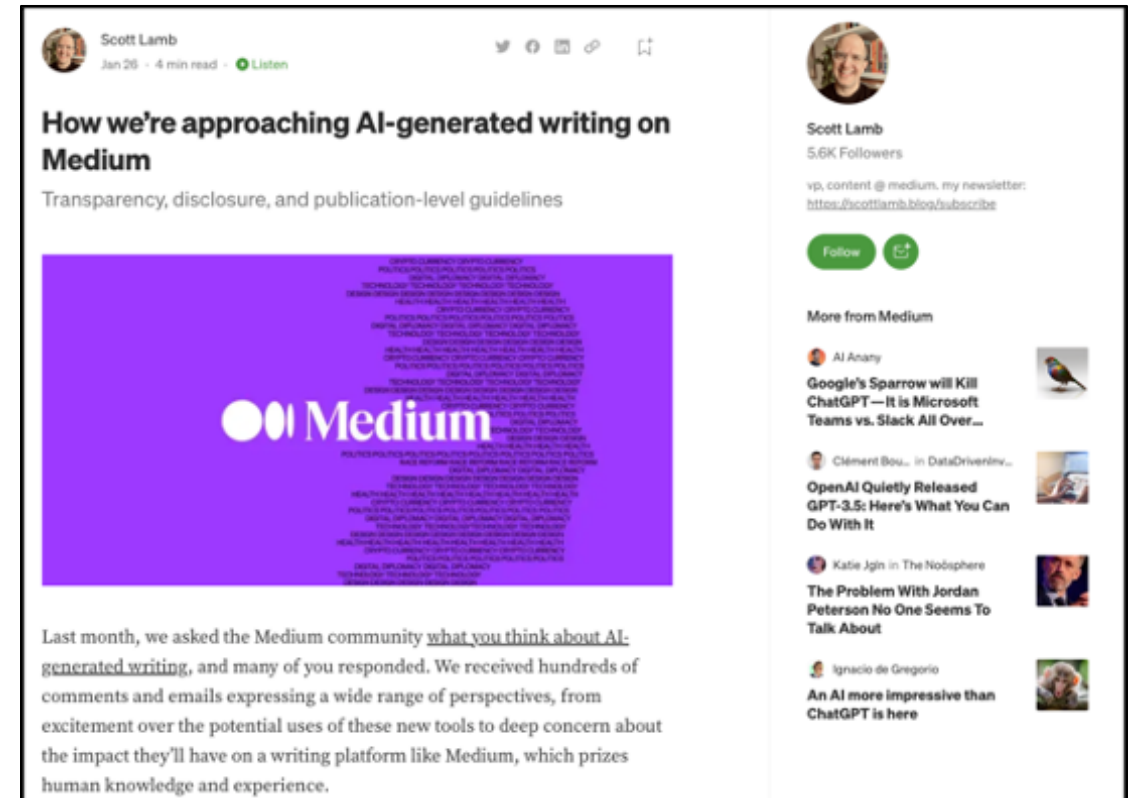
ChatGPT y comunicación

Experiencias de editores de contenidos

- Cada vez hay más experiencias de medios utilizando ChatGPT, desde la creación de nuevos canales que van desde la presentación con solo contenido generado por la IA generativa hasta usos tanto para la redacción como para la optimización de contenidos.

A continuación, se presentan dos ejemplos destacados:

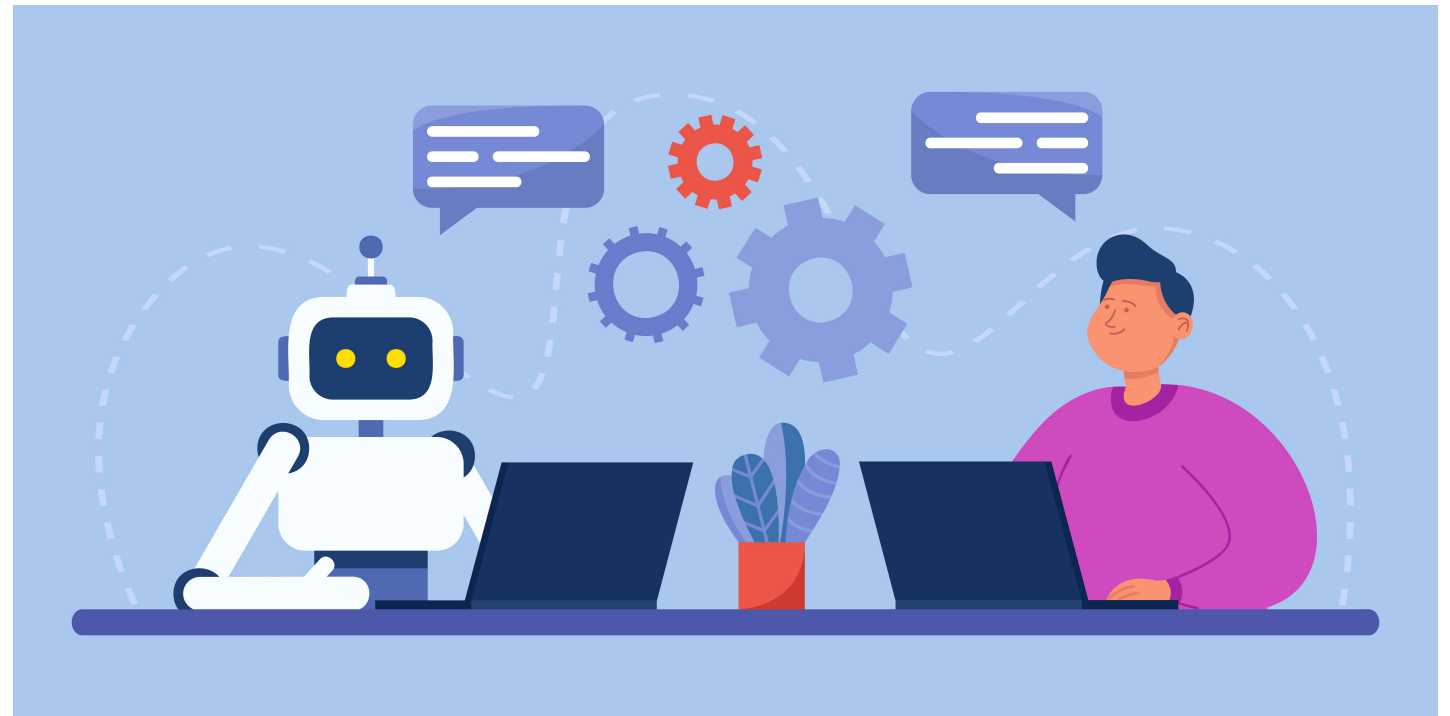
1. **BuzzFeed**: reconoció su uso para generar contenidos, y sus acciones subieron tras meses de bajas continuas. Para ello crearon, *Buzzy* un asistente de IA creativo que generó 44 artículos durante marzo de 2023.
2. **Medium**: el ecosistema de blogs permite que sus editores publiquen textos con apoyo de ChatGPT, pero deben incluir una etiqueta que lo transparente al lector.



ChatGPT y comunicación

Experimento Qatar 2022 - 1

- Durante el entretiempo del partido de semifinales entre Argentina y Croacia se realizó la siguiente prueba:
 - **Se solicitó una redacción periodística a ChatGPT entregándole los datos del partido** (formaciones, goles, tarjetas, estadio, árbitro, entre otros).
 - **Se pidió, además, que abordara las expectativas de cara a lo que podía suceder durante el segundo tiempo.**



ChatGPT y comunicación

Experimento Qatar 2022 - 2

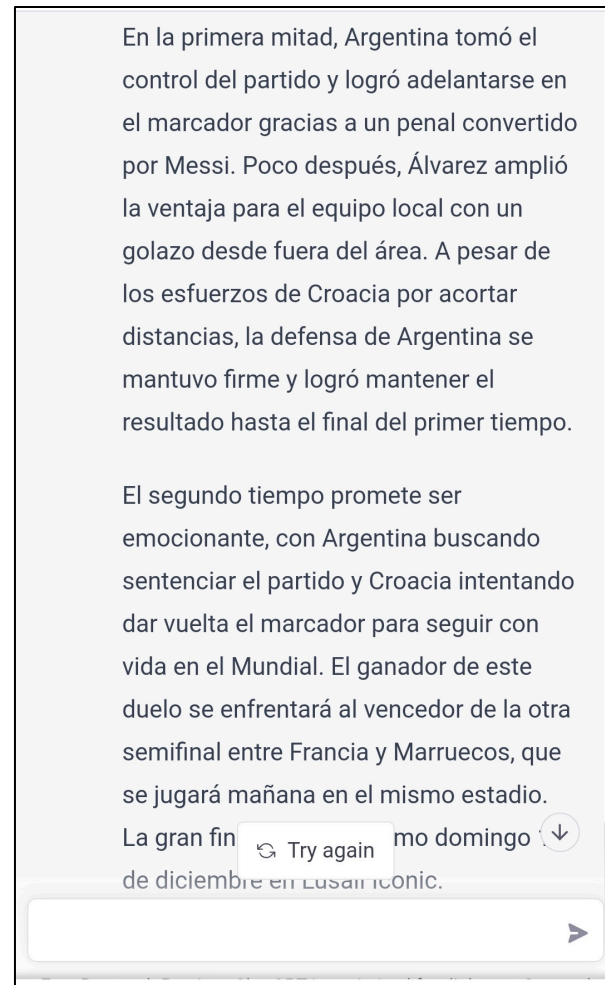


 Argentina se impone ante Croacia en los primeros 45 minutos del partido por 2-0 en Lusail National Stadium. Con goles de Lionel Messi (33' 1T, de penal) y Julián Álvarez (38' 1T), el equipo local se posiciona como favorito para obtener su pasaje a la final del Mundial Qatar 2022.

El encuentro comenzó a las 16:00 (hora Argentina) y fue dirigido por el árbitro Daniele Orsato. Argentina presentó una formación 4-4-2 con Emiliano Martínez en el arco, mientras que Croacia optó por una estrategia 4-3-3 con Dominik Livakovic en el arco.

En la primera mitad, Argentina tomó el control del partido y logró adelantarse en el marcador gracias a un penal convertido por Messi.

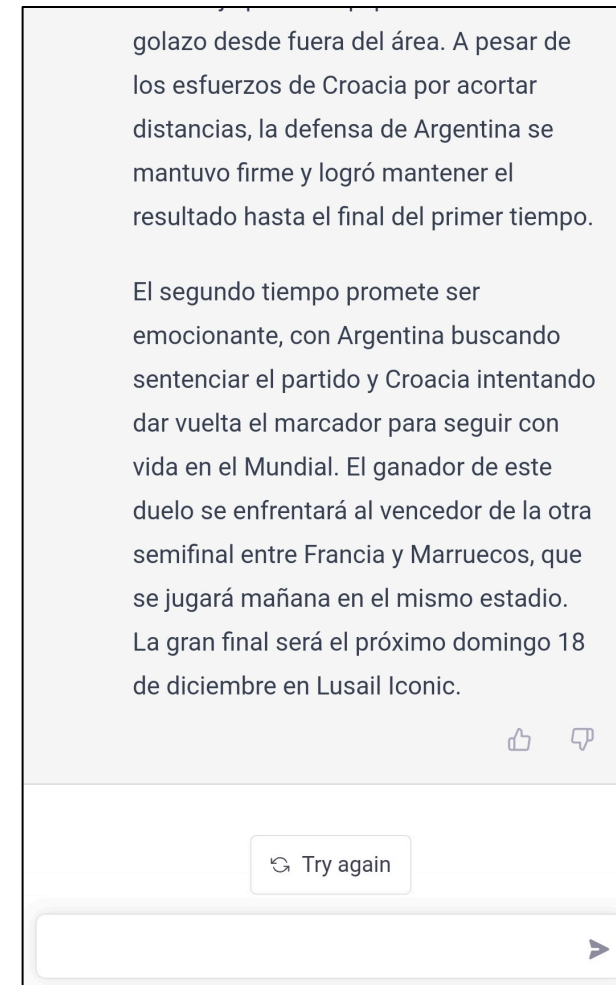
la ventaja para el equipo local con un



En la primera mitad, Argentina tomó el control del partido y logró adelantarse en el marcador gracias a un penal convertido por Messi. Poco después, Álvarez amplió la ventaja para el equipo local con un golazo desde fuera del área. A pesar de los esfuerzos de Croacia por acortar distancias, la defensa de Argentina se mantuvo firme y logró mantener el resultado hasta el final del primer tiempo.

El segundo tiempo promete ser emocionante, con Argentina buscando sentenciar el partido y Croacia intentando dar vuelta el marcador para seguir con vida en el Mundial. El ganador de este duelo se enfrentará al vencedor de la otra semifinal entre Francia y Marruecos, que se jugará mañana en el mismo estadio.

La gran fin mo domingo de diciembre en Lusail Iconic.



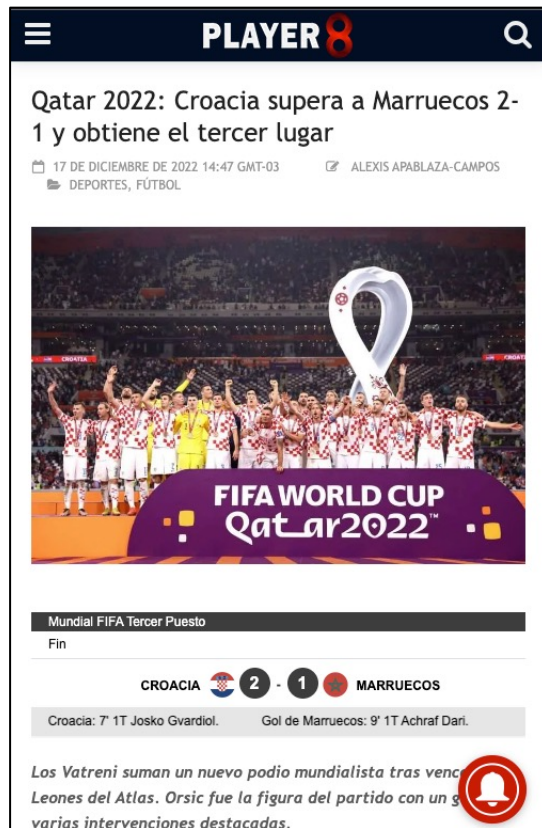
golazo desde fuera del área. A pesar de los esfuerzos de Croacia por acortar distancias, la defensa de Argentina se mantuvo firme y logró mantener el resultado hasta el final del primer tiempo.

El segundo tiempo promete ser emocionante, con Argentina buscando sentenciar el partido y Croacia intentando dar vuelta el marcador para seguir con vida en el Mundial. El ganador de este duelo se enfrentará al vencedor de la otra semifinal entre Francia y Marruecos, que se jugará mañana en el mismo estadio. La gran final será el próximo domingo 18 de diciembre en Lusail Iconic.

ChatGPT y comunicación

Experiencia Player 8

- Se realizaron, con datos de automatización de contenidos idénticos, dos notas distintas una redactada por un periodista y otra redactada por ChatGPT.



Artículo redactado por ChatGPT con datos de automatización de contenidos y solicitando aplicación de criterios SEO <https://player8.org/qatar-2022-croacia-supera-a-marruecos-2-1-y-obtiene-el-tercer-lugar/>



Artículo redactado por un periodista con los mismos datos de automatización de contenidos entregados a ChatGPT <https://player8.org/qatar-2022-croacia-se-impone-ante-marruecos-y-logra-un-nuevo-podio-mundialista/>

ChatGPT y comunicación

Experiencia Player 8

- Las principales lecciones para el medio fueron:
 1. Dado que ChatGPT no tiene acceso a internet **se requiere mucha precisión en la entrega de los datos** (para evitar que el robot “invente” información para la redacción).
 2. **A mayor cantidad de datos, se tienen mayores opciones de una redacción periodística de mayor calidad.**
 3. **Se solicitaron distintas variaciones de redacción dados los errores originalmente detectados en las primeras versiones**, hubo dos solicitudes que fueron claves para conseguir cambios valiosos en la redacción:
 1. Aplicar criterios de posicionamiento SEO.
 2. Incluir emociones a la redacción propias de “la pasión del fútbol” durante una Copa del Mundo.
 4. **Para la redacción del titular, se solicitaron distintas variantes aplicando criterios de SEO. ChatGPT ofreció cuatro diferentes** y se publicó la que más se ajustaba a los criterios editoriales del medio.
 5. Por todo ello, **se concluyó que ChatGPT puede ser un soporte para mejorar redacciones o bien para reescribir contenidos enviados a muchos medios** (cables de agencia, notas de prensa, comunicados u otros), y así conseguir redacciones originales que podrían posicionarse mediante criterios de SEO de contenidos.

ChatGPT y marketing

Beneficios de la IA para la publicidad

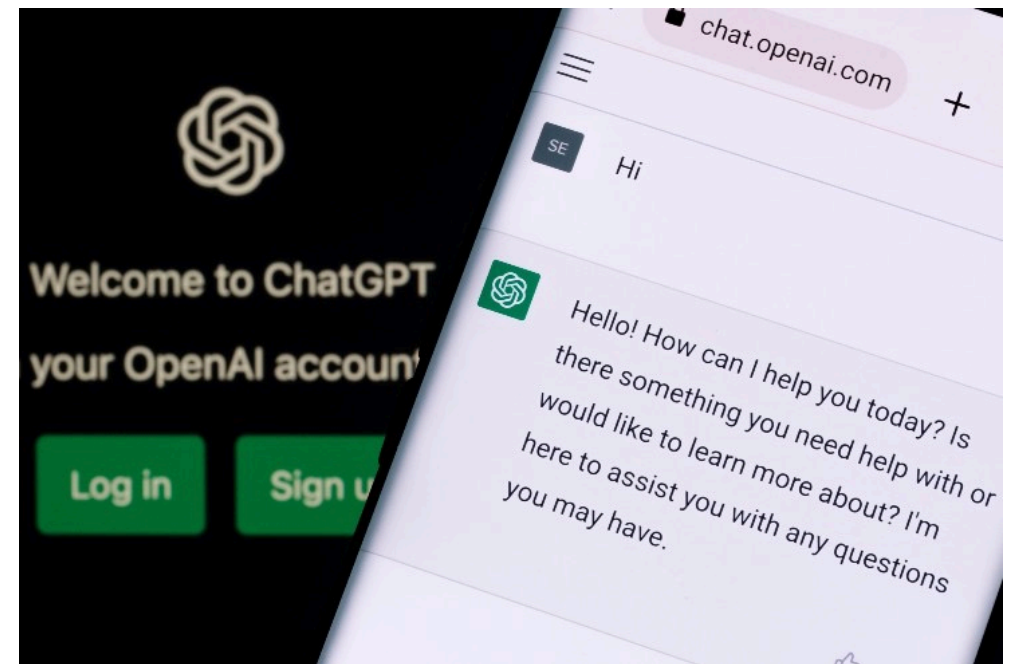
1. **Análisis de datos.** Difícilmente procesable para el usuario. Este análisis es mucho más profundo, por lo que se pueden obtener datos sobre cómo mejorar los resultados.
2. **Contenido personalizado.** Y enfocado a los intereses del consumidor. Así, la intención de este aumentará y se conseguirá un mayor beneficio económico.
3. **Mejora de la atención al cliente.** Que llega en modo de chatbots, y que permite al usuario obtener una respuesta en cualquier momento.
4. **Campañas automatizadas.** Como los mensaje de bienvenida al suscribirte a una Newsletter o las estrategias de Email Marketing que se centra en tus últimas compras y te muestran resultados relacionados que puedan encajar con tus gustos.
5. **Mejora la productividad.** Ya que reduce el tiempo empleado en algunas tareas evitando además, el coste que esto supondría para la empresa si hubiese que contar con un equipo humano.

Fuente: [La Factoría Creativa](#)



Otras posibilidades

- ChatGPT no tiene una lista clara de posibilidades, sino que todo lo contrario: **sus usos parecen ilimitados.**
- Algunas posibilidades:
 - Textos de base para redactar contenidos evitando tareas repetitivas, como las fichas de productos.
 - Escaletas de guiones para vídeos de presentación de productos o tutoriales
 - Guiones y pautas para el desarrollo de contenidos de cualquier tiempo
 - Primeras redacciones para desarrollar temas posteriormente de manera elaborada
- En todos los casos **se requiere verificación por parte del estudiante y/o profesional de la comunicación o el marketing antes de publicar** los contenidos.

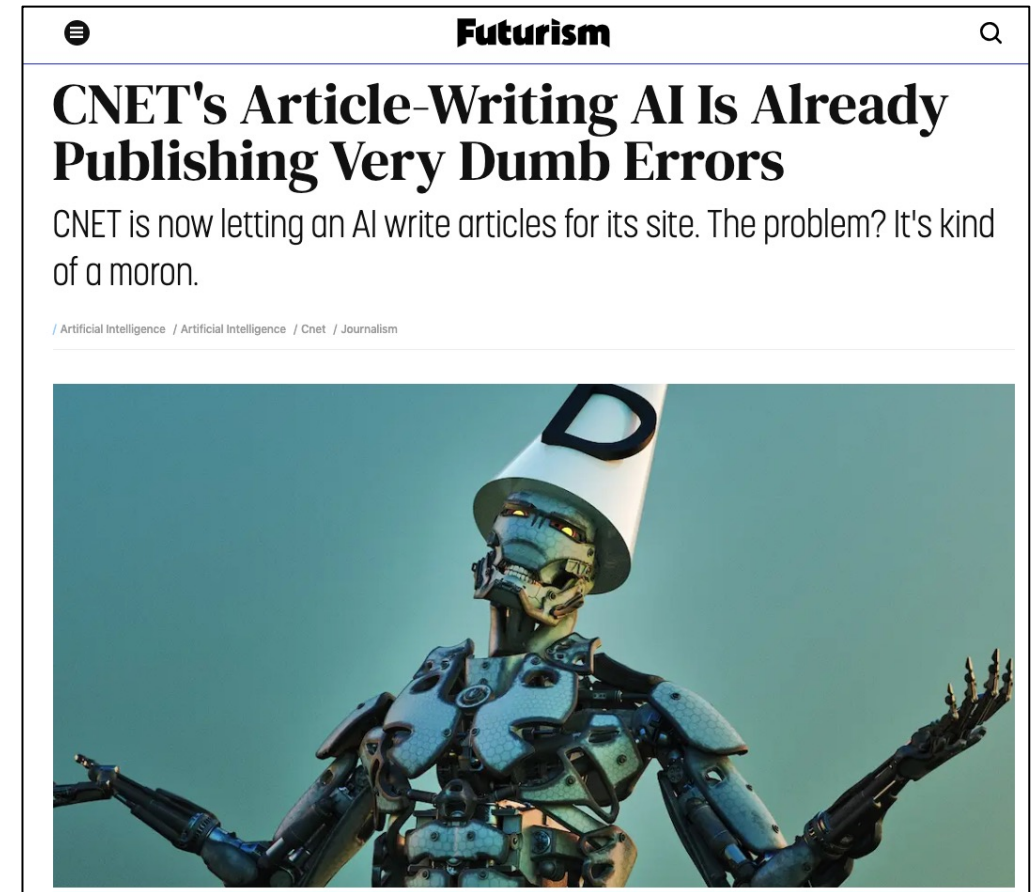


Casos de estudio: CNET Money

Periodismo y sistemas de IA

La experiencia de *CNET Money Staff*

- *CNET* es un medio de tecnología estadounidense que publicó 78 artículos de economía, entre noviembre de 2022 y enero de 2023, redactados por motores de inteligencia artificial (firmados por *CNET Money Staff*).
- Sus resultados fueron catalogados como una "catástrofe periodística" por especialistas de la industria debido a fallos básicos en la entrega de datos (43 de esos artículos tuvieron una corrección manual por periodistas).



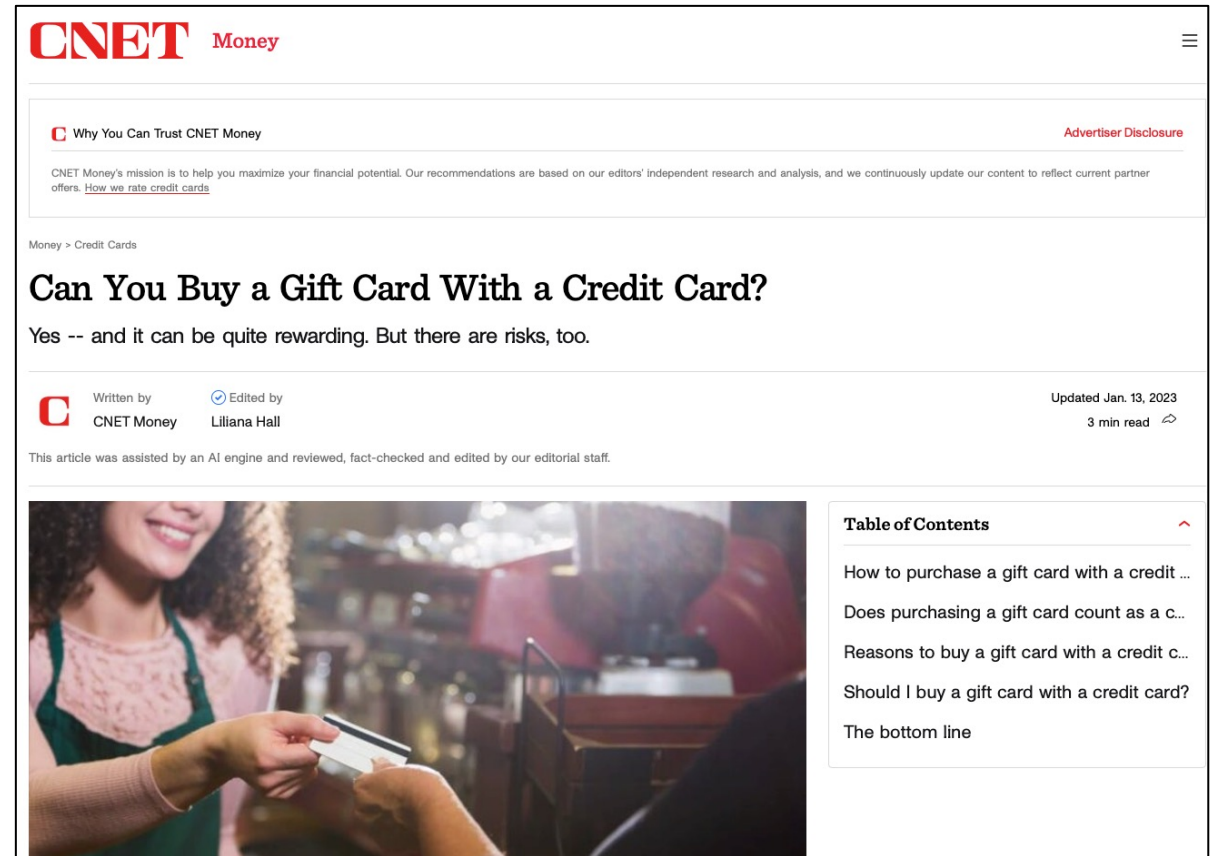
Fuente: [Futurism](#)

Periodismo y sistemas de IA

La experiencia de *CNET Money Staff*

- **Resultados y hallazgos:**

- **Número de publicaciones:** 78
- **Fecha:** desde el 11 de noviembre de 2022 hasta el 13 de enero de 2023
- **Tipos de contenidos:** tarjetas de crédito (45), banca (31) e hipotecas (2)
- **Artículos corregidos:** 43
- **Fechas de correcciones:** 25 de enero de 2023 y 31 de enero de 2023
- **Tipos de correcciones:** en la mayoría de los casos hubo cambio de datos, en tres se detectó “contenido no original”, y otro debió ser eliminado.



The screenshot shows a CNET Money article page. At the top, the CNET Money logo is visible. Below it, there is a section titled 'Why You Can Trust CNET Money' with an 'Advertiser Disclosure' link. The main article title is 'Can You Buy a Gift Card With a Credit Card?' with a sub-headline 'Yes -- and it can be quite rewarding. But there are risks, too.' The article is attributed to CNET Money, written by CNET Money and edited by Liliana Hall. It was updated on Jan. 13, 2023, and has a 3-minute read time. A 'Table of Contents' sidebar is visible on the right, listing sections like 'How to purchase a gift card with a credit ...', 'Does purchasing a gift card count as a c...', 'Reasons to buy a gift card with a credit c...', 'Should I buy a gift card with a credit card?', and 'The bottom line'. The main image shows a woman in a green apron handing a credit card to a customer at a counter.

Fuente: [CNET](#)

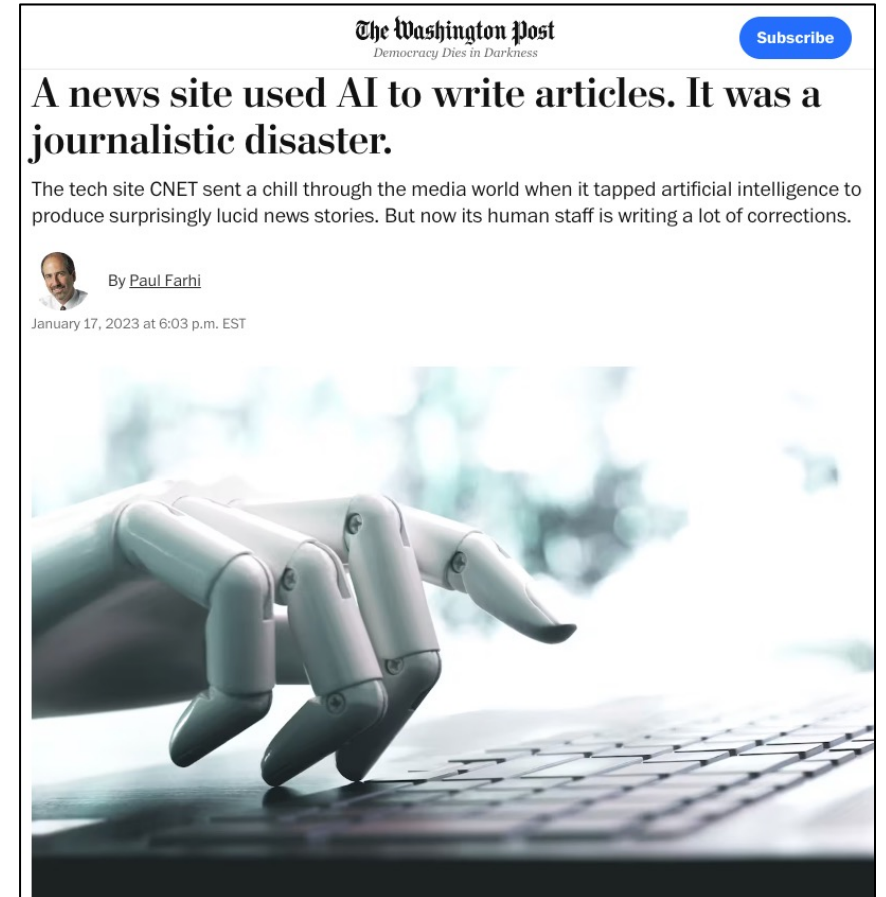


Periodismo y sistemas de IA

La experiencia de *CNET Money Staff*

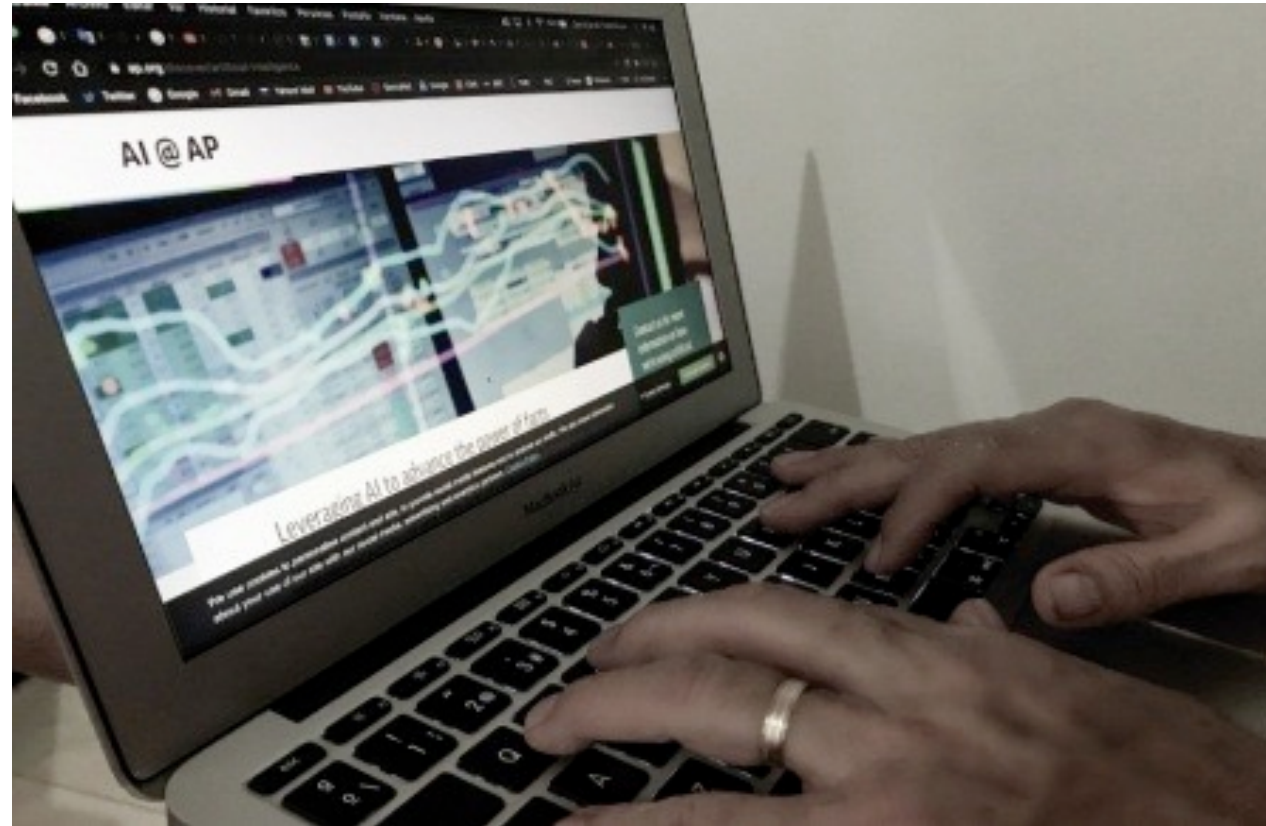
Principales lecciones

- **CNET no fue transparente con el uso de IA.** De hecho, otros medios denunciaron el hecho y ante ello realizó las aclaraciones (y correcciones) del caso.
- Según *CNET*, el contenido fue asistido por sistemas de IA, pero verificado por su equipo editorial. Sin embargo, las revisiones solo se dieron tras la denuncia de **errores en datos básicos y de contenidos plagiados** de otros medios.
- Estos problemas (que implicaron el fin de esta experiencia para el medio) se asocian a la denuncia de que **los sistemas de IA conversacionales se nutren de contenidos de medios de comunicación sin citar las fuentes.**
- Ante ello, medios como The New York Times están protegiendo su contenido, y **países como Italia han prohibido el uso de ChatGPT** por violar las normas europeas de protección de datos.



Fuente: [The Washington Post](#)

Desafíos para la docencia



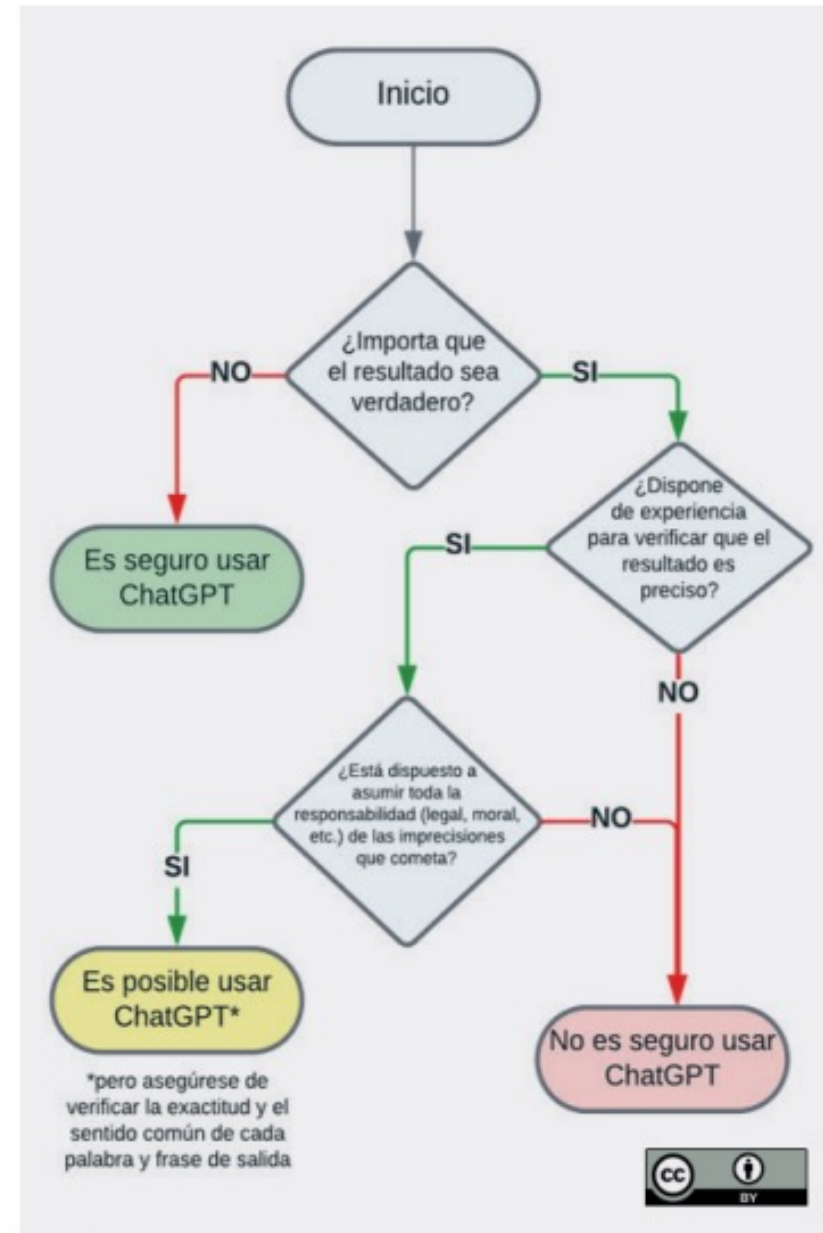
Para qué no sirve ChatGPT

- La lista es tan larga e ilimitada como las cosas para las que sirve. Algunas limitaciones importantes:
 - **No puede redactar contenido noticioso:** no tiene acceso a Internet, y sus últimos datos son del año 2021 (en el caso de GPT-3.5).
 - **No es fiable para generar contenido basado en datos factuales,** y menos para datos sensibles.
 - **No puede hacer entrevistas** (aunque puede dar ideas para las preguntas)
 - **No puede crear contenidos originales ni creativos,** siempre se basará en los contenidos ya publicados en Internet (*¿Bing?*).
 - Al menos, de momento, **no proporciona fuentes.**
- Lo más importante: **no puede sustituir una creación de contenidos genuinamente original y con aportaciones críticas.**



Uso ético de ChatGPT

- Más allá de que en muchas universidades hay discusiones sobre si es ético el uso de estas herramientas, **sus aportes no pueden ser considerados un producto final.**
- Son un *input* valioso tanto para los estudiantes de Periodismo como para los profesionales de la información, pero **requieren verificación antes de ser aplicados.**
- En todo caso está claro que **pueden aportar importantes ahorros de tiempo y son una fuente de ideas** como intentaremos mostrar.



Fuente:
Aleksandr Tiulkanov, AI and Data Policy Lawyer, 2023. Citado en: [Sabzalieva y Valentini, 2023](#)

Uso ético de ChatGPT

¿Cómo aplicarlo en trabajos universitarios?

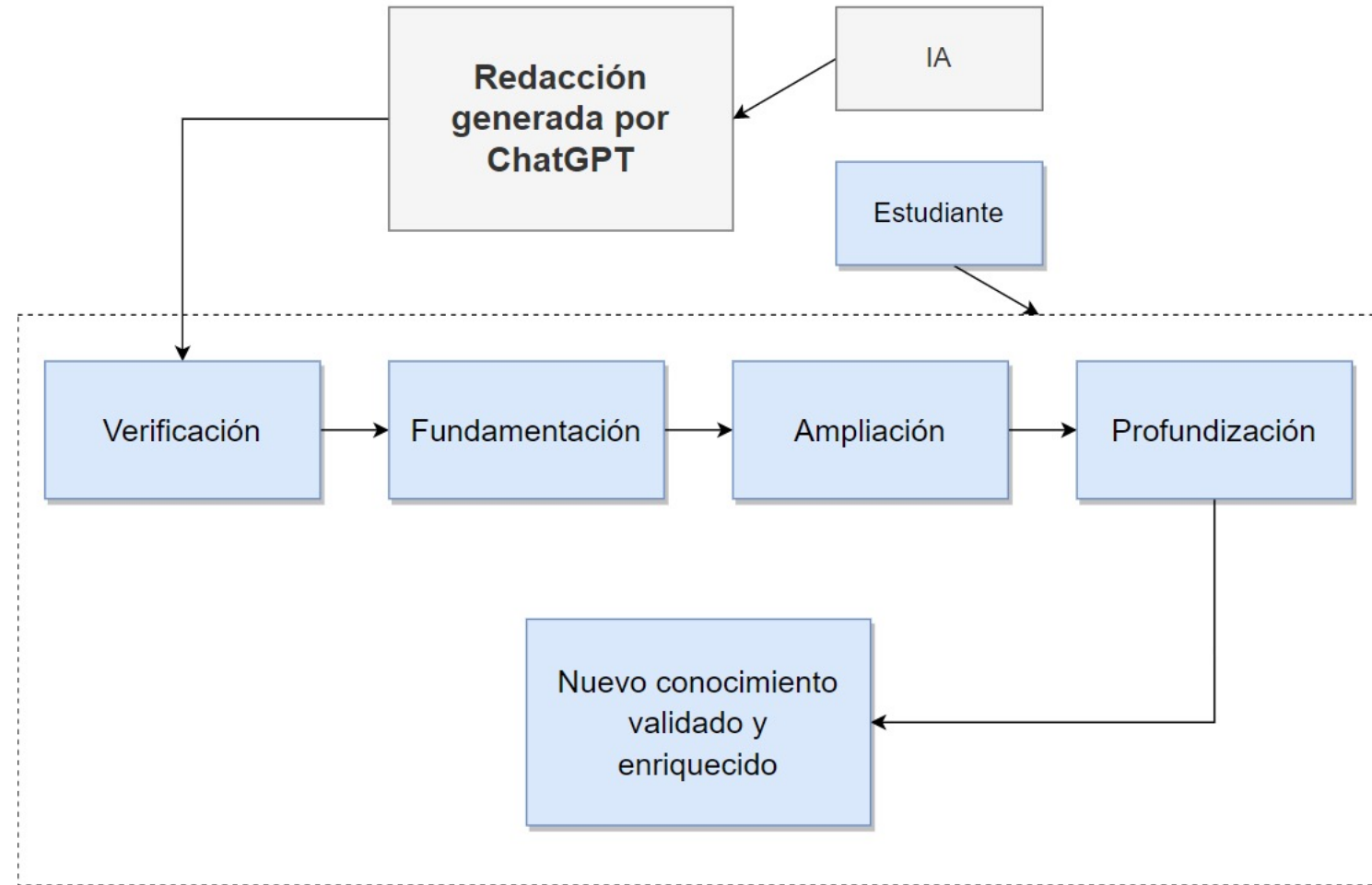
Codina y Garde (2023) definen que los estándares éticos en trabajos deben darse:

1. En todos los casos:

- Transparencia: declarar su uso como parte de la metodología de trabajo (Ventura Pocino, 2021).
- Trazabilidad: documentar prompts utilizados y la respuesta de ChatGPT.

2. Según cada caso:

- Detectar y evitar sesgos.



Fuente: [Lluís Codina](#)

Ejemplo

Examen final curso Marketing Viral y Redes Sociales,
Escuela de Publicidad, Universidad UNIACC (2023)



https://www.linkedin.com/posts/ajapablaza_coca-cola-travis-scott-creatividades-con-activity-7082483567682801664-UQDy/?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

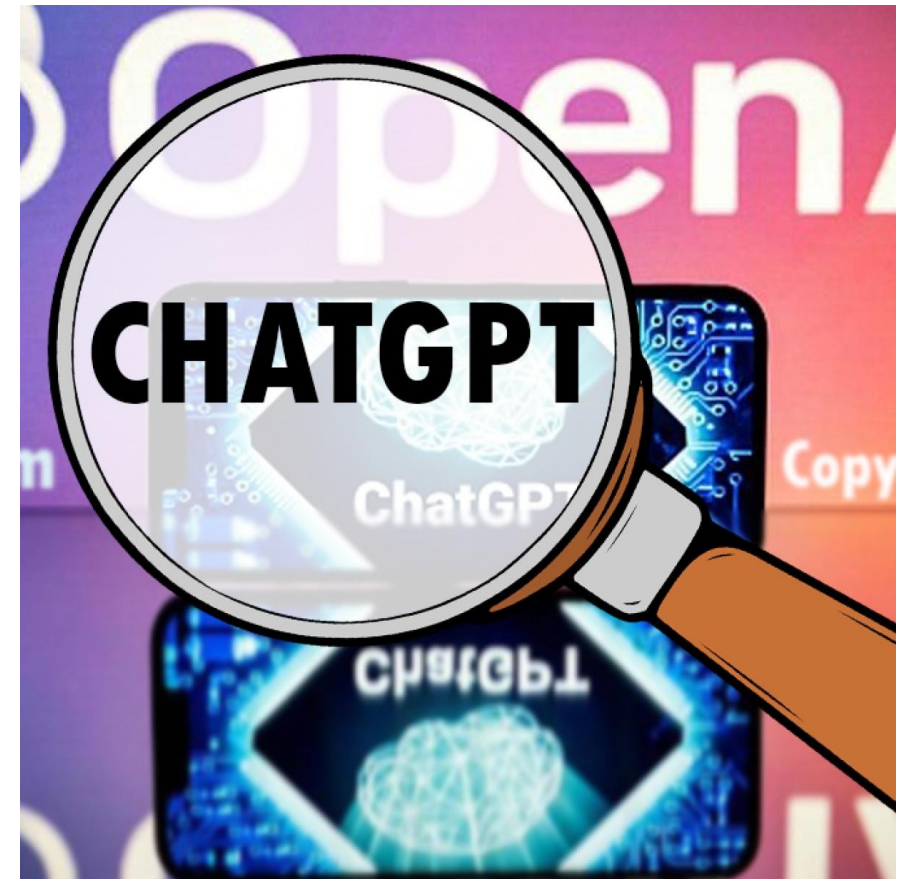
04/08/2023

Comunicación y marketing con ChatGPT: experiencias y
desafíos para la docencia universitaria

Plagio con ChatGPT

¿Cómo detectarlo?

- La dificultad de detectar si un texto ha sido generado por ChatGPT radica en que su modelo está diseñado para producir texto que parezca similar al de un ser humano (natural y coherente).
- Sin embargo, hay cuatro posibles indicios que nos pueden ayudar a detectar la presencia de contenido no original:
 1. **Estilo de escritura inusual:** como la IA generativa puede producir texto en diferentes estilos, el resultado final puede parecer diferente a lo que se espera del autor o del tema.
 2. **Errores gramaticales o sintácticos inusuales.**
 3. **Respuestas automatizadas.**
 4. **Naturaleza altamente técnica o especializada.**
- En última instancia, dadas estas complejidades, ante las dudas sobre la autenticidad de un texto, lo mejor es investigar la fuente y la autoría del mismo.



Plagio con ChatGPT

Los softwares de verificación

- La complejidad de detectar si un contenido ha sido redactado/asistido por ChatGPT u otro programa de inteligencia artificial generativa pasa por su consistencia: no es lo mismo una redacción completa que una redacción mejorada.
- Por ello, actualmente **no existe un software de verificación de plagio de IA 100% fiable**. De todos modos, estas son las principales alternativas:
 1. **Turnitin**: el reconocido programa, utilizado por las principales universidades del mundo, también busca detectar escrituras con IA <https://www.turnitin.com/es/blog/turnitin-deteccion-escritura-inteligencia-artificial-chatgpt>
 2. **GTPZero** <https://gptzero.me/>: tiene opciones gratuitas (de hasta 5 mil palabras) y pagadas (de hasta 50 mil). También dispone de una extensión de Chrome.
 3. **AI Text Classifier** <https://platform.openai.com/ai-text-classifier/>: herramienta oficial de Open AI que fue descontinuada en julio 2022.



Recurso

Grupo de Facebook con académicos que discuten sobre las opciones de detectar plagio con IA generativa



GPTZero Educators



+ Invitar



<https://www.facebook.com/groups/1802703693448914>

Conclusiones principales



Valor de las herramientas de IA

- 1. Los chatbots conversacionales (como ChatGPT) están en continuo aprendizaje**, por lo cual se busca optimizar sus capacidades de respuesta (valor del *prompt*).
- 2. Los editores de contenidos cada vez se están atreviendo más a probar con estas herramientas**, lo cual es éticamente aceptable si se transparenta su uso a las audiencias (citar la fuente).
- 3. Los estudiantes de comunicación y marketing deben aprender cómo emplear responsablemente estas herramientas.** Por ello, es muy importante revisar tanto el *prompt* como el resultado final.

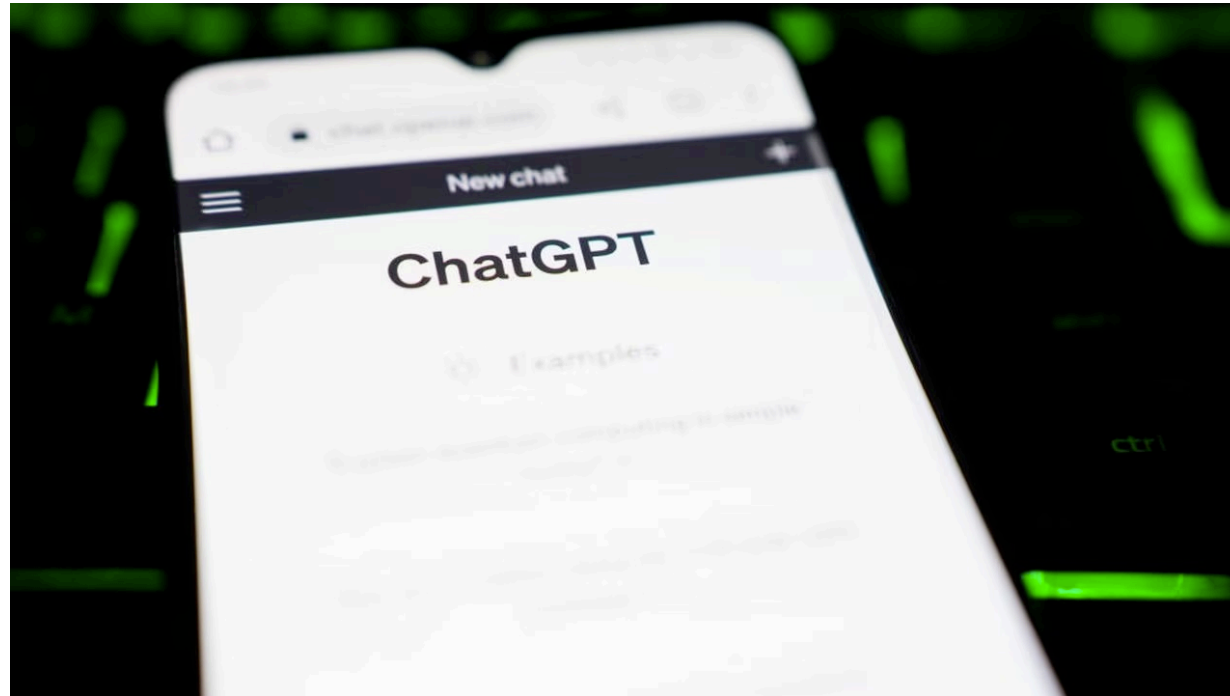
IA en las aulas universitarias

- 1. Prohibir el uso de ChatGPT limita la formación de los estudiantes.**
Es mejor formar en el uso consciente de estas herramientas, que también están siendo aplicadas en sus campos laborales.
- 2. Se necesitan estándares éticos para un uso responsable.**
Transparentar a los estudiantes en qué casos corresponde apoyarse de la IA generativa y cuáles no, ayudará a un mejor aprendizaje.
- 3. El plagio con ChatGPT es un camino complejo.** La definición de estándares de uso, más el control de estrategias de prevención adecuadas, disminuyen este tipo de riesgos.

Desafíos pendientes

- 1. Los usos de la fuentes de los chatbots de IA también deben ser transparentados.** Medios digitales se quejan de la extracción de contenido sin citar la fuente.
- 2. El desarrollo de la IA generativa necesita estándares éticos y responsables.** El trabajo multidisciplinar que se desarrolla para su crecimiento debe evitar generación de desinformación u otros problemas asociados.
- 3. El cambio de paradigma que trae la IA no debe precarizar a las profesiones asociadas y al marketing y la comunicación.** No se puede hablar de “trabajos obsoletos”, sino de funciones cambiantes y de “nuevas oportunidades laborales”.

Principales referencias



Bibliografía destacada

- **Apablaza-Campos, Alexis; Flores, José; Lopezosa, Carlos (2022).** Cibermedios y automatización de contenidos: la experiencia de Infobae con notas algorítmicas sobre LaLiga. *VIII Congreso INCOM Chile*. Viña del Mar: Universidad Adolfo Ibáñez. Acceso: <http://eprints.rclis.org/43683/>
- **Apablaza-Campos, Alexis (2023).** *Periodismo e IA: experiencias ciberperiodísticas con inteligencia artificial*. Santo Domingo: Universidad INTEC <https://doi.org/10.5281/zenodo.7787234>
- **Bruell, A. (26 de enero de 2023).** BuzzFeed to Use ChatGPT Creator OpenAI to Help Create Quizzes and Other Content . Obtenido de *The Wall Street Journal*: <https://www.wsj.com/articles/buzzfeed-to-use-chatgpt-creator-openai-to-help-create-some-of-its-content-11674752660?siteid=yhoof2&yptr=yahoo>
- **Calvo-Rubio, L. M., & Ufarte-Ruiz, M.-J. (2021).** Artificial intelligence and journalism: Systematic review of scientific production in Web of Science and Scopus (2008-2019). *Communication & Society*, 34(2), 159 - 176. <https://doi.org/10.15581/003.34.2.159-176>
- **Christian, J. (17 de enero de 2023).** CNET's Article-Writing AI Is Already Publishing Very Dumb Errors. Obtenido de *Futurism*: <https://futurism.com/cnet-ai-errors>

Bibliografía destacada

- **Codina, L., Lopezosa, C., & Apablaza-Campos, A. (2023a).** SEO ético de contenidos para comunicadores: conceptos, componentes, plugins y ChatGPT. *Barcelona: Universitat Pompeu Fabra-BSM, Departamento de Comunicación.* <http://hdl.handle.net/10230/55718>
- **Codina, L. & Garde, C. (2023b).** Uso de ChatGPT en la docencia universitaria: fundamentos y propuestas. <http://hdl.handle.net/10230/57015>
- **Ingram, M. (9 de febrero de 2023).** Is AI software a partner for journalism, or a disaster? . Obtenido de *Columbia Journalism Review*: https://www.cjr.org/the_media_today/ai_software_chatgpt_journalism.php
- **Jiménez de Luis, Á. (24 de febrero de 2023).** El inesperado milagro de ChatGPT: crece más rápido que TikTok y cuenta ya con cientos de millones de usuarios . Obtenido de *El Mundo*: <https://www.elmundo.es/tecnologia/2023/02/24/63f8edfd6c8392358b459b.html>
- **Lopezosa, C., & Codina, L. (2023a).** *ChatGPT y software CAQDAS para el análisis cualitativo de entrevistas: pasos para combinar la inteligencia artificial de OpenAI con ATLAS.ti, Nvivo y MAXQDA.* Departament de Comunicació. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra. <http://hdl.handle.net/10230/55477>

Bibliografía destacada

- **Lopezosa, C., Codina, L., & Ferran-Ferrer, N. (2023b).** *ChatGPT como apoyo a las systematic scoping reviews: integrando la inteligencia artificial con el framework SALSA*. Barcelona: Universitat de Barcelona. <http://hdl.handle.net/2445/193691>
- **Newman, N. (11 de enero de 2023).** Periodismo, medios y tecnología: tendencias y predicciones para 2023 . Obtenido de Reuters Institute for the Study of Journalism: <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/es/periodismo-medios-y-tecnologia-tendencias-y-predicciones-para-2023>
- **Tech, A. (15 de febrero de 2023).** Prompt Engineering: Qué es y cómo funciona el nuevo concepto de la Inteligencia Artificial Generativa. Obtenido de GizTab: <https://www.giztab.com/prompt-engineering-que-es-que-hace/>
- **Ventura Pocino, P. (2021).** *Algoritmos en las redacciones: Retos y recomendaciones para dotar a la inteligencia artificial de los valores éticos del periodismo*. Barcelona: Consell de la Informació de Catalunya.

Forma recomendada de citación

- Apablaza-Campos, Alexis (2023). *Comunicación y marketing con ChatGPT: experiencias y desafíos para la docencia universitaria*. Montevideo: Universidad de Montevideo [38 diapositivas, presentación en pdf]. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8212881>

Comunicación y marketing con ChatGPT: experiencias y desafíos para la docencia universitaria

Alexis Apablaza-Campos

Presentación a profesores Facultad de Comunicación
Montevideo, 4 de agosto de 2023