

## Automatización de textos administrativos y de comunicación formal con ChatGPT

## Automation of administrative texts and formal communication with ChatGPT

Eduardo Santiago-Ruiz  
Universidad Pedagógica Nacional, México  
[esantiago@upn.mx](mailto:esantiago@upn.mx)  
ORCID: 0000-0001-9450-2885



Licencia [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) (CC BY 4.0)

Sección: Ensayo científico

Fecha de recepción: 25/09/2023 | Fecha de aceptación: 03/02/2024

Referencia del artículo en estilo APA 7<sup>a</sup>. edición:

Santiago-Ruiz, E. (2023). Automatización de textos administrativos y de comunicación formal con ChatGPT. *Transdigital*, 5(9), e297. <https://doi.org/10.56162/transdigital297>

## Resumen

Los procesos de creación de textos están experimentando profundas transformaciones impulsadas por el surgimiento de las tecnologías de Inteligencia Artificial (IA) y, especialmente, por los Grandes Modelos del Lenguaje (GML), como ChatGPT. En México, se ha observado un aumento en el uso de GML por parte de estudiantes universitarios, quienes los emplean, principalmente, para obtener información que no verifican y para generar tareas completas a partir de unas pocas frases. Estos usos resultan poco beneficiosos, ya que pueden dar lugar a la propagación de información falsa o imprecisa y, en muchos casos, se cae en la deshonestidad académica. En respuesta a estos desafíos, en el presente ensayo científico se propone una técnica para la automatización de la redacción de textos administrativos y de comunicación formal, diseñada específicamente para el entorno universitario y utilizando ChatGPT. La técnica se divide en cuatro fases: 1) Identificación del tipo de texto; 2) Recopilación de información; 3) Generación del *prompt*; y 4) Revisión. Se espera que este artículo contribuya a elevar la conciencia sobre las limitaciones y posibles errores de ChatGPT, al mismo tiempo que destaque sus aplicaciones prácticas. Además, se anticipa que esta técnica facilitará la redacción de textos sencillos, permitiendo que los individuos liberen este tiempo para invertirlo en tareas de mayor complejidad.

**Palabras clave:** alfabetización digital; expresión escrita; inteligencia artificial

## Abstract

Text creation processes are undergoing profound transformations driven by the emergence of Artificial Intelligence (AI) technologies, particularly by Large Language Models (LLM) such as ChatGPT. In Mexico, an increase in the use of LLMs has been observed among university students, who primarily employ them to gather information without verification and generate complete tasks based on a few sentences. These uses are often unbeneficial as they can lead to the spread of false or imprecise information and, in many cases, academic dishonesty ensues. In response to these challenges, this scientific essay proposes a technique for automating the drafting of administrative and formal communication texts, specifically designed for the university environment, and utilizing ChatGPT. The technique is divided into four phases: 1) Identification of the text type; 2) Gather of information; 3) Generation of the prompt; and 4) Review. It is expected that this article will contribute to raising awareness about the limitations and potential errors of ChatGPT while highlighting its practical applications. Additionally, it is anticipated that this technique will streamline the drafting of simple texts, enabling individuals to free up time for more complex tasks.

**Keywords:** computer literacy; writing (composition); artificial intelligence

## 1. Introducción

### 1.1. Más revolucionario que la imprenta

La Inteligencia Artificial (IA) y los Grandes Modelos de Lenguaje (GML), tales como ChatGPT, están provocando transformaciones significativas en nuestra forma de trabajar, aprender y percibir el mundo (Dwivedi et al., 2023). Varias investigaciones (Lo, 2023) señalan los beneficios potenciales de ChatGPT en el ámbito educativo, ya que puede ofrecer apoyo a los docentes en la evaluación del aprendizaje y en la creación de materiales didácticos. Además, puede actuar como un tutor virtual colaborando con los estudiantes en su proceso de aprendizaje. No obstante, es importante tener en cuenta los problemas que puede acarrear esta tecnología, tales como favorecer la deshonestidad académica, los sesgos, la información falsa, la falta de privacidad o el aumento de la desigualdad (The United Nations Educational Scientific and Cultural Organization [UNESCO], 2023). En este contexto, el ámbito de la escritura no queda excluido de esta revolución. Surge entonces la cuestión fundamental: ¿Vale la pena la labor de escribir en un mundo donde una computadora puede superar en destreza y celeridad a un ser humano?, ¿donde una máquina demuestra un dominio más sólido en términos de ortografía y gramática?, ¿donde una IA es capaz de operar con una cantidad de información notablemente superior? La respuesta es sí, sí vale la pena y, de hecho, es fundamental que los seres humanos sigamos escribiendo. Sin embargo, es preciso tomar consciencia de que los procesos de redacción en el siglo XXI se transformarán por completo.

Lamentablemente, por ahora, la incorporación de la IA en la educación no se ha concretado adecuadamente. En algunas instituciones mexicanas, como la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) se ha constatado la existencia de percepciones negativas entre los profesores con respecto a las ventajas que las TIC pueden aportar a la educación (Padilla Partida, 2018). Además, se encontró que, a lo largo de 2023, los estudiantes recurrieron a los GML para la elaboración de textos (Santiago-Ruiz, 2023). Los usos principales fueron para obtener información, que rara vez verificaron, y para generar tareas completas a partir de unas pocas palabras. Por otro lado, los docentes manifestaron preocupación y frustración ante la deshonestidad académica. Sin embargo, sus esfuerzos para frenar este problema han tenido escasa efectividad, ya que se han centrado más en la prohibición que en la implementación efectiva (Roose, 2023; Stokel-Walker, 2022). Finalmente, la UPN carece de una política clara en relación con el uso de estas tecnologías, lo que genera incertidumbre en cuanto a sus aplicaciones éticas y a los lineamientos para la escritura y la investigación. La utilización de la IA para la creación de textos abarca un espectro sumamente amplio. Esto implica la necesidad de establecer nuevos objetivos de aprendizaje y realizar adaptaciones curriculares (Hsiao et al., 2023; UNESCO, 2023). De manera análoga, será esencial la formulación de directrices claras que promuevan su uso ético (Cotton et al., 2023; Park, 2023).

Este artículo busca contribuir al mejoramiento del uso de la IA en la educación superior. Su objetivo principal es presentar una técnica para automatizar la redacción de textos administrativos y de comunicación formal. Está diseñada específicamente para el uso de ChatGPT en un entorno universitario, pero su utilidad puede extenderse a diferentes contextos y otros GML. Se espera que este tipo de implementación facilite la redacción de textos

sencillos, permitiendo así que los individuos dispongan de más tiempo para abordar tareas de mayor complejidad. El artículo se basa en dos ideas fundamentales de la literacidad académica (Bañales Faz et al., 2016; Camps & Castelló, 2013; Carlino, 2013). La primera es que las habilidades de escritura no surgen de manera espontánea, sino que es necesario desarrollarlas y enseñarlas, incluso cuando se emplea la IA. La segunda es que la elaboración de un texto implica diversas fases, como la planificación, la textualización y la revisión, cada una de las cuales demanda estrategias particulares.

## 1.2. Las *alucinaciones* y ChatGPT

ChatGPT fue lanzado el 30 de noviembre de 2022 por la compañía OpenAI y pronto se convirtió en la plataforma de más rápido crecimiento en la historia. ChatGPT se define a sí mismo como un GML, un tipo de modelo de aprendizaje automático que utiliza redes neuronales profundas para procesar grandes cantidades de datos de lenguaje natural y aprender patrones complejos. Como su nombre lo indica, es un *chatbot*, es decir, un tipo de aplicación IA que puede interactuar con el usuario mediante el uso del lenguaje natural con una interfaz similar a una aplicación de mensajería o un chat.

ChatGPT es una interfaz de chat que permite interactuar con GPT-3.5, un modelo de procesamiento de lenguaje natural que funciona al predecir cuál es la palabra o conjunto de palabras que tienen mayor probabilidad de aparecer después de una pregunta dada. En su entrenamiento se utilizó una técnica llamada Aprendizaje por Retroalimentación Humana (Learning from Human Feedback o RLHF) con el objetivo de lograr respuestas similares a las de un humano (OpenAI, 2022a). Esta técnica permite generar interacciones coherentes, comprensibles y completas, pero también produce uno de los problemas más graves y difíciles de resolver, la *alucinación*. De acuerdo con OpenAI (2022b), este fenómeno consiste en generar información falsa o imprecisa:

ChatGPT sometimes writes plausible-sounding but incorrect or nonsensical answers. Fixing this issue is challenging, as: (1) during RL training, there's currently no source of truth; (2) training the model to be more cautious causes it to decline questions that it can answer correctly; and (3) supervised training misleads the model because the ideal answer depends on what the model knows, rather than what the human demonstrator knows (OpenAI, 2022b)

*ChatGPT a veces escribe respuestas que suenan plausibles pero incorrectas o sin sentido. Solucionar este problema es un desafío, ya que: (1) durante la capacitación de RL, actualmente no existe una fuente de verdad; (2) entrenar al modelo para que sea más cauteloso hace que rechace preguntas que pueda responder correctamente; y (3) el entrenamiento supervisado engaña al modelo porque la respuesta ideal depende de lo que sabe el modelo, en lugar de lo que sabe el demostrador humano (traducción del editor).*

El uso de la técnica de RLHF garantiza que ChatGPT dé respuesta claras y completas que, sin embargo, no necesariamente son verdaderas o ciertas. Por lo tanto, si se le pide que actúe como detector de mentiras, como detector de plagio o que busque información que no tiene, seguramente nos dará una respuesta elocuente. Elocuente, pero falsa.

### 1.3. Una mala fuente de información

En general, ChatGPT es una mala fuente de información. De hecho, al utilizar esta herramienta, la UNESCO (2023) recomienda que todo usuario se haga las siguientes preguntas:

- a) ¿Es aceptable para mí obtener información errónea?
- b) ¿Soy capaz de verificar la información?
- c) ¿Estoy dispuesto a afrontar los problemas éticos o legales en caso de que se obtenga información falsa?

Si la respuesta es *no* a alguna de las anteriores, entonces el uso de esta tecnología con fines de obtención de información no es recomendable. Es esencial considerar estas interrogantes, ya que según los propósitos que tengamos, recurrir a ChatGPT puede conllevar riesgos o ser seguro. Quizás el uso de ChatGPT como fuente de información pueda ser útil cuando se trata de una consulta o una duda casual, siempre que se verifique a detalle la respuesta. Lo mismo sucede en situaciones donde poseamos un conocimiento profundo sobre un tema, pues en este caso, aunque el modelo nos brinde datos incorrectos, podemos corregirlos nosotros mismos. No obstante, consultar a ChatGPT acerca de un tema desconocido conlleva un importante riesgo.

El problema de la imprecisión en los datos se hace todavía más evidente en el contexto universitario. Por ejemplo, al pedirle los libros o los artículos más relevantes sobre un tema, su respuesta suelen ser una alucinación, es decir, publicaciones que no existen. Por ejemplo:

**PROMPT ERRÓNEO** Dame una lista de libros y artículos especializados sobre el tema de educación inclusiva en México.

RESPUESTA. "Educación Inclusiva en México: Avances y Desafíos" - Magdalena Sánchez y Graciela Mota

"Inclusión Educativa en México: Experiencias y Reflexiones" - Lourdes Molina y Norma González

"Educación Inclusiva en México: Trayectorias, Reflexiones y Desafíos" - Lourdes Molina y Norma González

"Educación Inclusiva: Diversidad, Contexto y Prácticas Pedagógicas en México" - Alejandra Sosa y Leticia Núñez

"Inclusión Educativa en México: Estrategias y Experiencias" - Rocío Martínez y Lourdes Molina

"Educación Inclusiva y Discapacidad en México: Experiencias y Perspectivas" - Laura Díaz y María de Lourdes Alpízar

"Educación Inclusiva y Diversidad Cultural en México" - Rafael Velasco y Patricia Pacheco

Una búsqueda en internet de las "fuentes" anteriores revela que todos estos documentos fueron inventados por ChatGPT. Otra falla frecuente es que el *bot* brinda información que no está actualizada o carece de precisión, por ejemplo:

**PROMPT ERRÓNEO** ¿Que son el hostigamiento y el acoso sexual?

RESPUESTA. El hostigamiento y el acoso sexual son términos que se refieren a comportamientos no deseados y inapropiados de naturaleza sexual que se dirigen hacia una persona sin su consentimiento. Aunque estos dos términos a menudo se utilizan de manera intercambiable, pueden tener matices específicos:

El hostigamiento sexual se refiere a una serie de comportamientos no deseados y persistentes de naturaleza sexual que crean un entorno intimidante, hostil u ofensivo para la persona afectada. Puede incluir comentarios, insinuaciones, gestos o acciones de carácter sexual que interfieren con el bienestar emocional y profesional de la persona acosada.

El acoso sexual, por otro lado, es una forma más grave de comportamiento no deseado de naturaleza sexual. Implica acciones que son claramente invasivas, coercitivas o amenazantes en su naturaleza. Puede incluir avances sexuales no deseados, solicitudes sexuales a cambio de recompensas o amenazas de represalias si la persona se niega a participar en actividades de naturaleza sexual.

La respuesta de ChatGPT acierta en la definición general que da en el primer párrafo. Sin embargo, le falta precisión en los siguientes. El modelo afirma que la diferencia entre estos dos fenómenos es la gravedad, o sea, que el acoso implica comportamientos más violentos. No obstante, la diferencia real, de acuerdo con las posturas más actuales, es la posición jerárquica de la persona que los lleva a cabo. El hostigamiento ocurre cuando se aprovecha una posición de autoridad superior, como cuando un docente realiza insinuaciones de naturaleza sexual hacia una estudiante. Por contraste, el acoso se presenta entre individuos con una posición de igualdad, como puede ser el caso de dos estudiantes.

Es preciso destacar que las definiciones de acoso y hostigamiento han ido cambiando con el tiempo, por lo que pueden variar en investigaciones de hace algunas décadas. Sin embargo, el ejemplo anterior es la definición más aceptada actualmente entre las y los especialistas de Hispanoamérica (Larrea, 2018). En este ejemplo se nota que ChatGPT es capaz de captar los rasgos más generales de la definición, pero falla en los detalles o en percibir los sutiles cambios argumentales que se van dando en la bibliografía a lo largo del tiempo.

Los textos académicos requieren una alta precisión, citas, contraste entre los conceptos de diversos autores y datos específicos y actualizados. Por lo tanto, para la escritura de trabajos universitarios, el uso de ChatGPT como fuente de información es desaconsejable. En cambio, es preciso consultar fuentes como libros, artículos especializados, revisiones bibliográficas, bases de datos y revistas científicas. También es posible recurrir a herramientas de IA especializadas en búsqueda y análisis de bibliografía.

Por otro lado, ChatGPT puede convertirse en un aliado excepcional para agilizar la creación de textos administrativos y de comunicación formal. La técnica que se detallará más adelante posibilitará la automatización de este tipo de textos, lo que contribuirá a liberar tiempo para dedicarlo a labores más creativas y productivas.

## 2. Desarrollo

### 2.1. Formas de aprovechar la IA para cada tipo de texto

Los textos abarcan una amplia gama de géneros discursivos, persiguen distintos objetivos y operan en variados contextos de interacción social (Gee, 2015). Comprender esto resulta fundamental, ya que influye en su empleo, las expectativas que generan y sus características. Aunque, en términos generales, cualquier texto es susceptible de ser automatizado con la asistencia de los GML, es importante reconocer que los resultados obtenidos podrían carecer de calidad, resultar inútiles o incluso ser considerados antiéticos. En consecuencia, es necesario tomar en cuenta los tipos de texto para determinar la manera óptima de aprovechar los GML en cada situación. Este artículo se centrará en una aproximación general (Tabla 1).

Tabla 1

*Empleo sugerido de ChatGPT para mejorar diferentes tipos de textos*

Tipo de texto	Ejemplos	Uso de los GML
Dudas casuales	¿Cuándo se extinguieron los dinosaurios?	Fuente de información que se tiene que verificar
Documentos administrativos	Inscribirse a una biblioteca ○ Solicitar datos sobre un examen	Texto escrito por IA con intervención humana

**Tabla 1**

*Empleo sugerido de ChatGPT para mejorar diferentes tipos de textos*

Tipo de texto	Ejemplos	Uso de los GML
comunicaciones formales	Anunciar que no puedes asistir a una clase por enfermedad Solicitud de cambio de asesor de tesis	
Textos académicos	Trabajos de final de semestre Exposiciones Presentaciones Ensayo	Corrector de estilo Mejorar ortografía y gramática Mejorar la claridad Sugerir títulos
Investigación	Monografía Estado del arte o revisión Protocolo de investigación Tesis	Traducción de abstract y títulos Codificación automatizada de fuentes cualitativas Corrección de transcripciones de entrevistas Generación de código R para análisis estadístico Los mismos que se mencionaron para textos académicos

Cada uno de los apartados mencionados previamente requiere una explicación detallada que supera la extensión permitida para este artículo. En consecuencia, ahora solo se describirá una técnica para automatizar documentos administrativos o comunicaciones formales mediante el uso de la IA. Esta técnica se desglosa en las siguientes fases.

- Identificación del tipo de texto.
- Recopilación de información.
- Generación del *prompt*.
- Revisión.



## 2.2. Identificación del tipo de texto

Esta clase de textos se emplean todo el tiempo en la interacción universitaria, por ejemplo, para solicitar un trámite especial, anunciar una falta a un docente o pedir un cambio de director de tesis. Generalmente, son de menos de una página y se pueden presentar de forma impresa, se envían por correo electrónico o a través de redes sociales. A pesar de su brevedad, se trata de textos que deben tener:

- Claridad. Lenguaje directo y fácil de entender.
- Concisión. Brevedad, pero suficiente información.
- Formalidad. Tono respetuoso y lenguaje formal.

En estos casos se empleará una técnica que se denominará “texto escrito por IA con intervención humana”. Consiste en que la IA produce la mayor parte, mientras que el ser humano lo contextualiza y hace correcciones o adaptaciones. La ventaja es que permite ahorrar tiempo al acelerar el proceso de redacción.

## 2.3. Recopilación de información

Proporcionar información completa, pertinente y relevante es fundamental para que un modelo de lenguaje pueda generar un texto adaptado a nuestras necesidades. En caso contrario, ChatGPT arrojará un texto descontextualizado que no se podrá utilizar. Analícese el siguiente *prompt*, donde se brinda poca información.

**PROMPT ERRÓNEO** Escribe una carta para un docente porque vas a faltar a clase

RESPUESTA.

Querido/a [Nombre del Docente],

Espero que esta carta te encuentre bien. **Quiero expresar mi sincero agradecimiento por tu constante dedicación y esfuerzo en brindar una educación de calidad a todos nosotros.**

El primer párrafo tiene un tono zalamero que podría molestar al docente

Sin embargo, me veo en la necesidad de informarte que no podré asistir a tu clase programada para [fecha] **debido a [razón de la ausencia]**. Esta situación me ha tomado por sorpresa y he estado trabajando para resolverla de la mejor manera posible, pero lamentablemente no podré estar presente en esa fecha en particular.

La justificación de la falta, que debería ser una de las partes centrales de la carta, es muy limitada

Entiendo la importancia de las clases y me comprometo a ponerme al día con el material y las tareas que se presenten durante mi ausencia. Si hay algún material adicional o instrucciones específicas que deba tener en cuenta, agradecería si pudieras proporcionármelas para asegurarme de no perderme ningún aspecto crucial. Por favor, avísame si hay alguna forma en la que pueda colaborar para minimizar el impacto de mi ausencia en la dinámica de la clase.

Este párrafo es repetitivo. Esto conlleva que el texto sea aburrido y que se invierta más tiempo de lectura que el necesario

Valoraré mucho tu comprensión en esta situación y agradezco de antemano cualquier orientación que puedas brindarme para ponerme al día con el trabajo académico. Estoy **comprometido/a** en mantener un buen rendimiento en tus clases a pesar de esta circunstancia inesperada.

La palabra "comprometido/a" delata falta de corrección y que el texto se escribió sin darle la suficiente importancia

Gracias nuevamente por tu atención y comprensión. Espero volver a estar presente en la próxima clase y **seguir aprendiendo bajo tu guía.**

De nuevo se emplea un tono zalamero que puede ser interpretado por el docente como una falta de respeto.

El resultado antes mostrado es un texto de baja calidad que, si se envía tal cual, puede generar un problema para el usuario porque delata poco interés y falta de atención. En cambio, para obtener mejores resultados es necesario brindar datos que permitan al *bot* generar una respuesta más específica. La información que se debe incluir variará según cada caso, sin embargo, a continuación se presenta una lista de datos relevantes que se pueden incluir para construir un prompt efectivo.

- Remitente.
- Destinatario.
- Cuál es el objetivo del texto o qué se busca.
- Información de contextualización.
- Fecha.

- Lugar.
- Evidencias.
- Antecedentes.
- Argumentos.
- Posibles soluciones.

No es necesario colocar todos los puntos señalados arriba; es responsabilidad del usuario seleccionar la información relevante para cada caso.

## 2.4. Generación del *prompt*

El *prompt* es la orden que se le da a la IA para que realice una acción. Su creación implica la recopilación de información en la fase previa, la cual debe ser presentada al modelo de manera clara y precisa. No existe un enfoque único para redactar un *prompt* ya que, al estar expresados en lenguaje natural, es factible explicar nuestras intenciones de diversas maneras. No obstante, se aconseja seguir algunos lineamientos:

- Aportar información relevante.
- Organizar la información en el orden el que se desea que aparezca.
- Remarcar aspectos importantes.
- Es preferible describir que dar información entre paréntesis.

Un ejemplo de *prompt* adecuado:

**PROMPT ADECUADO.** Escribe una carta para el profesor Gabriel García. Eres Juan Carlos del grupo 2M matutino, de la materia Administración 1 de la carrera "Administración educativa". Faltaré a la clase del 19 de febrero debido a un examen médico. Ese día estaba agendada una exposición con el equipo 5 sobre el tema de impuestos. ¿Qué se puede hacer para no perder la calificación de la exposición?

Es importante señalar que un texto como el anterior sería inapropiado en un entorno formal, ya que presenta deficiencias en su redacción. Un ejemplo de ello es la mezcla de personas gramaticales, al utilizar inicialmente la segunda persona, como en "escribe una carta", para luego cambiar a la primera persona, como en "faltaré a la clase". A pesar de estas limitaciones, este *prompt* está bien elaborado, ya que incorpora información relevante expresada de manera clara. En este punto reside la notable capacidad de ChatGPT: transformar un texto redactado apresuradamente, con información dispersa pero correcta, en un texto claro y bien estructurado. Si este *prompt* se introduce en el modelo, generará una respuesta similar a la siguiente.

## RESPUESTA.

Estimado profesor Gabriel García,

Espero que te encuentres bien. Mi nombre es Juan Carlos, estudiante del grupo 2M matutino de la materia Administración 1 en la carrera de "Administración educativa". Te escribo para informarte que lamentablemente no podré asistir a la clase programada para el 19 de febrero.

Explica quién escribe el texto y cuál es el tema central

El motivo de mi ausencia es que tengo programado un examen médico que no puedo posponer. Comprendo la importancia de la exposición programada para ese día sobre el tema de "impuestos", la cual está planificada junto a mi equipo. Dado que valoro mucho mi participación en esta actividad y el cumplimiento de mis responsabilidades académicas, me gustaría solicitar tu apoyo para encontrar una solución que no afecte negativamente ni mi evaluación ni la dinámica de trabajo de mi equipo.

El tratamiento de "tú" es informal y sería preferible el "usted"

Dado que mi compromiso con la materia es firme, quisiera explorar opciones para llevar a cabo la exposición en una fecha alternativa, si esto es factible. Agradecería mucho si pudieras considerar esta posibilidad y permitirme reorganizar mi participación en función de las indicaciones que consideres convenientes.

Brinda una explicación de a qué se debe la falta y plantea el problema de que ese día tiene una exposición programada.

Te agradezco de antemano por tu comprensión y apoyo en esta situación. Quedo a tu disposición para cualquier coordinación necesaria y agradezco tu tiempo y consideración.

Expresa el compromiso con la exposición, el equipo y la clase

Atentamente, Juan Carlos.

Despedida formal

## 2.5. Revisión

Es de suma importancia leer en su totalidad todas las respuestas para verificar que sean correctas. Aunque el texto haya sido generado en su mayor parte por la IA, es el usuario quien, al entregarlo, tiene la responsabilidad de revisar que lo que dice sea veraz. Por lo tanto, cuando se obtiene una respuesta, es recomendable copiarla en un editor de texto y hacer las correcciones pertinentes antes de enviarla. Algunos de los errores más frecuentes que comete ChatGPT en textos administrativos y de comunicación muestran en la Tabla 2.

**Tabla 2**

*Errores comunes que comete ChatGPT en la creación de textos administrativos y de comunicación formal*

Tipo	Error específico
Falta de adecuación con la realidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información falsa, imprecisa o errónea</li> <li>• Ofrece cosas irrealizables</li> <li>• No plasma el objetivo</li> </ul>
Redacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coma en vez de dos puntos</li> <li>• Informalidad o tratamiento de tu</li> <li>• Concisión</li> <li>• Tonos exagerados</li> <li>• Corchetes</li> <li>• Diagonales</li> </ul>

A continuación, se analizará en qué consisten estos errores y se brindarán sugerencias de corrección.

### *2.5.1 Falta de adecuación con la realidad*

Los GML como ChatGPT son generativos, es decir, que crean nueva información. Esto es una característica relevante porque permite unir las ideas sueltas, pero también es inevitable que se incluyan errores que podrían generar problemas al usuario. Esto puede provocar que el texto no necesariamente refleje nuestras intenciones originales o que incluya información falsa. Por lo tanto, esta es la corrección más importante que se tiene que hacer. En consecuencia, es necesario leer la respuesta completa y hacerse las siguientes preguntas:

- ¿La información es acorde a la realidad?
- ¿Dice lo que quiero que diga?
- ¿Cumple mi objetivo?
- ¿Ofrece cosas que soy capaz o que estoy dispuesto a realizar?

En caso de que la respuesta a alguna de las preguntas anteriores sea un *no*, entonces es necesario corregir el texto para que diga lo que el usuario requiere.

### *2.5.2 Redacción*

Coma en vez de dos puntos. En español, lo correcto es colocar dos puntos después del destinatario de una carta o correo electrónico. Sin embargo, casi siempre ChatGPT coloca una coma. Es posible que este error se deba a que ChatGPT fue entrenado con una gran cantidad de textos en inglés, y en esa lengua sí es correcto usar la

coma. Sin embargo, es preciso corregir este error cuando se hacen textos en español. La corrección es sencilla y puede realizarse por el usuario en un editor de texto.

Informalidad. En ocasiones, el *bot* arroja textos que no tienen el nivel adecuado de formalidad, por ejemplo, hablan de *tu* en vez de *usted*. Si existe una relación de confianza con la persona que recibirá la carta, se puede quedar hablar de *tu*. Sin embargo, es recomendable que en contextos académicos se emplee un tono de respeto. Este problema se puede corregir mediante una cadena de *prompts*, es decir, transformando con un nuevo *prompt* un resultado que se obtuvo anteriormente.

**PROMPT ADECUADO.** Reescribe el correo anterior, pero habla de usted en vez de tú

Falta de concisión. ChatGPT tiene la tendencia a emplear más palabras de las necesarias, a explicar una misma cosa varias veces o a agregar información que no es requerida. En general esta clase de errores se podrían resumir como una tendencia a *agregar paja*. El problema de esto es que los resultados son repetitivos, aburridos o más largos de lo necesario. Esta característica puede ser un grave problema, ya que la información más relevante se pierde entre una gran cantidad de palabras innecesarias, lo cual obstaculiza la comunicación efectiva y prolonga innecesariamente el tiempo de lectura.

En ocasiones, podría ser útil incluir la instrucción “sé conciso” o “sé breve” al final del *prompt*. Pero esto puede generar textos demasiado parcos. En la mayoría de los casos, la mejor opción es hacer una corrección manual, eliminar las partes poco relevantes, los adjetivos que no aportan y las secciones del texto que repiten una idea varias veces.

Tonos exagerados. Se componen de frases que pueden tener un tono excesivamente servil o zalamero. Un tono así sería más adecuado para un homenaje que para un correo electrónico. Su tono excesivamente zalamero se podría interpretar como una burla o como una expresión fuera de lugar.

Corchetes. En algunas ocasiones, el modelo incluye en sus respuestas corchetes para indicar que ciertos datos deben ser reemplazados por información precisa. Si bien, este problema se puede minimizar incluyendo información relevante en la escritura del *prompt*, nunca estamos totalmente exentos de que suceda. Por lo tanto, siempre es recomendable revisar la respuesta y colocar en un editor de texto los datos correctos.

Diagonales. Otra falta de personalización común es que coloca diagonales, por ejemplo, puede escribir “Estimado/a profesor/a”. De nuevo, esto se puede prevenir si se agrega información relevante en el *prompt*, o se puede cambiar en un editor de texto.

La Tabla 3 sintetiza los errores de redacción e incluyen ejemplos de corrección.

**Tabla 3**

*Errores de redacción que comete ChatGPT*

Tipo de error	Antes de la corrección	Después de la corrección
Coma en vez de dos puntos.	Estimada Adriana Pérez, Le escribo para solicitar una copia de su libro...	Estimada Adriana Pérez: Le escribo para solicitar una copia de su libro...
Informalidad tratamiento de tu.	o Espero que te encuentres bien. Mi nombre es Juan Carlos, estudiante del grupo 2M matutino de la materia Administración 1 en la carrera de "Administración educativa". Te escribo para informarte que lamentablemente no podré asistir a la clase programada para el 19 de febrero.	Espero que usted se encuentre bien. Mi nombre es Juan Carlos, estudiante del grupo 2M matutino de la materia Administración 1 en la carrera de "Administración educativa". Le escribo para informarle que lamentablemente no podré asistir a la clase programada para el 19 de febrero.
Falta de concisión	Agradezco de antemano su consideración y espero con interés recibir una respuesta positiva a mi solicitud.	Agradezco su consideración y quedo a la espera de su respuesta.
Tonos exagerados	Espero volver a estar presente en la próxima clase y seguir aprendiendo bajo tu guía.	Espero volver a estar presente en la próxima clase.
Corchetes	Consejo Académico de [Nombre de la Universidad] [Nombre del Rector]	Consejo Académico de la Universidad Pedagógica Nacional Rectora Juliana Martínez
Diagonales	"Estimado/a profesor/a"	Estimada profesora Vanessa:

### 3. Conclusiones

La técnica que se expuso en este artículo puede ser muy útil como primer ejercicio de redacción con ChatGPT. Además, se presentaron nociones que son fundamentales para toda persona que quiera escribir con ayuda de la IA: 1) conocer las capacidades y limitaciones de los GML; 2) identificar el tipo de texto y los objetivos del mismo; y, 3) dividir el proceso de redacción en varias fases y aplicar estrategias específicas en cada una. Por otra parte, es preciso subrayar que escritos más avanzados, como ensayos, monografías, protocolos de investigación, estados del arte, tesis, artículos científicos, etc., no se pueden escribir con un solo *prompt*. Otras investigaciones (Avgerinou et al., 2023; Ruiz Mendoza, 2023) han mostrado que el uso de GML para la creación de textos complejos con un único *prompt* es posible, pero los resultados son pobres. Esta clase de textos requiere técnicas más robustas, complejas y recursivas de escritura y revisión. La amplia variedad de tipos de textos que es posible crear con ayuda de la IA requiere enfoques y aproximaciones completamente diferentes.

Quizás uno de los aspectos más notorios de esta técnica es que deja gran parte del cuidado ortográfico y gramatical a la IA. En cambio, el ser humano es el encargado de reunir la información y revisar. Retomando la terminología de la literacidad académica, el ser humano se encarga de las fases de planeación y revisión, mientras que la textualización se deja, en gran medida, al GML. Esto, que podría sonar chocante al principio, en realidad es una gran ventaja, pues la IA asume las tareas de redacción en las que se muestra más eficaz y veloz, como el cuidado ortográfico, la rigurosidad gramatical y el enriquecimiento léxico. En contrapartida, los seres humanos pueden enfocarse en la creatividad, la densidad conceptual, el pensamiento crítico, la coherencia lógica y la originalidad (Bishop, 2023; Lo, 2023). Sin duda alguna, la IA transformará profundamente la forma en que se enseña a escribir en educación superior, ya que la ortografía y la gramática pasarán a un segundo plano, dando paso a un mayor énfasis en el desarrollo de habilidades de pensamiento complejo.



## Referencias

- Avgerinou, M. D., Karampelas, A., & Stefanou, V. (2023). Building the Plane as We Fly It: Experimenting with GenAI for Scholarly Writing. *Irish Journal of Technology Enhanced Learning*, 7(2), 61–74. <https://doi.org/10.22554/ijtel.v7i2.128>
- Bañales Faz, G., Castelló Badía, M., & Vega López, N. A. (2016). *Enseñar a leer y escribir en la educación superior. Propuestas educativas basadas en la investigación*. Universidad Autónoma de Tamaulipas, Fundación SM.
- Bishop, L. (2023, January 26). A Computer Wrote this Paper: What ChatGPT Means for Education, Research, and Writing. SSRN. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4338981>
- Camps, A., & Castelló, M. (2013). La escritura académica en la universidad. *Revista de Docencia Universitaria*, 11(1), 17–36. <https://doi.org/10.4995/redu.2013.5590>
- Carlino, P. (2013). Alfabetización académica diez años después. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 18(57), 355–381. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-66662013000200003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662013000200003)
- Cotton, D. R. E., Cotton, P. A., & Shipway, J. R. (2023). Chatting and cheating: Ensuring academic integrity in the era of ChatGPT. *Innovations in Education and Teaching International*. <https://doi.org/10.1080/14703297.2023.2190148>
- Dwivedi, Y. K., Kshetri, N., Hughes, L., Slade, E. L., Jeyaraj, A., Kar, A. K., Baabdullah, A. M., Koohang, A., Raghavan, V., Ahuja, M., Albanna, H., Albashrawi, M. A., Al-Busaidi, A. S., Balakrishnan, J., Barlette, Y., Basu, S., Bose, I., Brooks, L., Buhalis, D., ... Wright, R. (2023). "So what if ChatGPT wrote it?" Multidisciplinary perspectives on opportunities, challenges and implications of generative conversational AI for research, practice and policy. *International Journal of Information Management*, 71. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2023.102642>
- Gee, J. P. (2015). The New Literacy Studies. En J. Rowsell & K. Pahl (Eds.), *The Routledge Handbook of Literacy Studies* (pp. 35–48). Routledge.
- Hsiao, Y. P., Klijn, N., & Chiu, M. S. (2023). Developing a framework to re-design writing assignment assessment for the era of Large Language Models. *Learning: Research and Practice*, 9(2), 148–158. <https://doi.org/10.1080/23735082.2023.2257234>
- Larrea, M. de L. (2018). *¿Cómo se mide el acoso sexual? Sistematización de la experiencia de construcción de contenidos de un instrumento para la medición del acoso sexual en instituciones de educación superior del Ecuador*. Fundación Donum-FOS. <https://saludyderechos.fundaciondonum.org/wp-content/uploads/2018/07/machometro-baja-res.pdf>
- Lo, C. K. (2023). What Is the Impact of ChatGPT on Education? A Rapid Review of the Literature. *Education Sciences*, 13(410), 410. <https://doi.org/10.3390/educsci13040410>
- OpenAI. (2022a, January 27). *Aligning language models to follow instructions*. Research. <https://openai.com/research/instruction-following>
- OpenAI. (2022b, November 30). *Introducing ChatGPT*. OpenAI Blog. <https://openai.com/blog/chatgpt>
- 
- Santiago-Ruiz, E. (2023). Automatización de textos administrativos y de comunicación formal con ChatGPT. *Transdigital*, 5(9), e297. <https://doi.org/10.56162/transdigital297>

Padilla Partida, S. (2018). Teachers trainer's uses and attitudes before ICT. Between the advisable and the reality of classrooms. *Apertura*, 10(1), 132–148. <https://doi.org/10.32870/ap.v10n1.1107>

Park, S. H. (2023). Use of Generative Artificial Intelligence, Including Large Language Models Such as ChatGPT, in Scientific Publications: Policies of KJR and Prominent Authorities. *Korean Journal of Radiology*, 24(8), 715–718. <https://doi.org/10.3348/kjr.2023.0643>

Roose, K. (2023, January 12). Don't Ban ChatGPT in Schools. Teach With It. *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/2023/01/12/technology/chatgpt-schools-teachers.html>

Ruiz Mendoza, K. K. (2023). El uso de ChatGPT 4.0 para la elaboración de exámenes: crear el prompt adecuado. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.1040>

Santiago-Ruiz, E. (2023). Writing with ChatGPT in a context of educational inequality and digital divide. *International Journal of Education and Development Using Information and Communication Technology (IJEDICT)*, 19(3), 28–38. <http://ijedict.dec.uwi.edu/viewarticle.php?id=3268>

Stokel-Walker, C. (2022). AI bot ChatGPT writes smart essays-should academics worry? *Nature*. <https://www.nature.com/articles/d41586-022-04397-7>

UNESCO. (2023). *ChatGPT and Artificial Intelligence in higher education Quick start guide*. The United Nations Educational Scientific and Cultural Organization. <http://en.unesco.org/open-access/terms-use-ccbysa-en>