

verne

Comunicación e Innovación

Impacto de la IA Generativa en la comunicación

Victor Lozano – Director de Innovación
en Verne Comunicación e Innovación



Sobre la Inteligencia artificial

1. Se que es pero no la uso.
2. A veces uso Chatgpt, Gemini, Copilot, etc.
3. Uso la IA todos los días para la vida y el trabajo.
4. Ya puedo crear imágenes en Midjourney de personas con todos los dedos.
5. Uso diferentes modelos de prompts y he creado mi propio GPT.

**El mundo era tan reciente,
que muchas cosas carecían
de nombre, y para
mencionarlas, había que
señalarlas con el dedo...**

Cien Años de Soledad. Gabriel García Márquez


Y en medio de todo ese mundo nuevo tenemos que...

...vivir entre miles de estímulos, datos, conversaciones, notificaciones, tiktoks y Whatsapps...

A person in a white spacesuit with a red helmet and a backpack stands on the left, looking towards a large, glowing, orange and yellow portal or structure in the distance. The background is a deep space scene with nebulae and stars.

¿Qué hacer en este nuevo escenario?

- 
- 1. Entender el nuevo idioma.**
 - 2. Comprender el valor.**
 - 3. Experimentar.**

- 
- 1. Entender el nuevo idioma.**
 2. Comprender el valor.
 3. Experimentar.

Tipos de IA: Discriminativa y Generativa

IA DISCRIMINATIVA

Ejem:

“Identifica al gato de raza siamés entre estas dos imágenes”



IA GENERATIVA

Ejem:

“Diseña una raza de gato única combinando características de las razas existentes.”

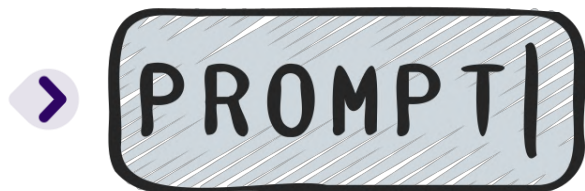


La IA Generativa

> PROMPT

Un prompt es un conjunto de palabras (una orden) que desencadena la generación de resultados a través de una IA, como ChatGPT.





"Actúa como un investigador de mercados y dame lista de las 5 mejores empresas para trabajar en el Perú en BPO y Contact Center en el Perú el año 2023"



Answer

Las 5 mejores empresas para trabajar en BPO y Contact Center en Perú en 2023

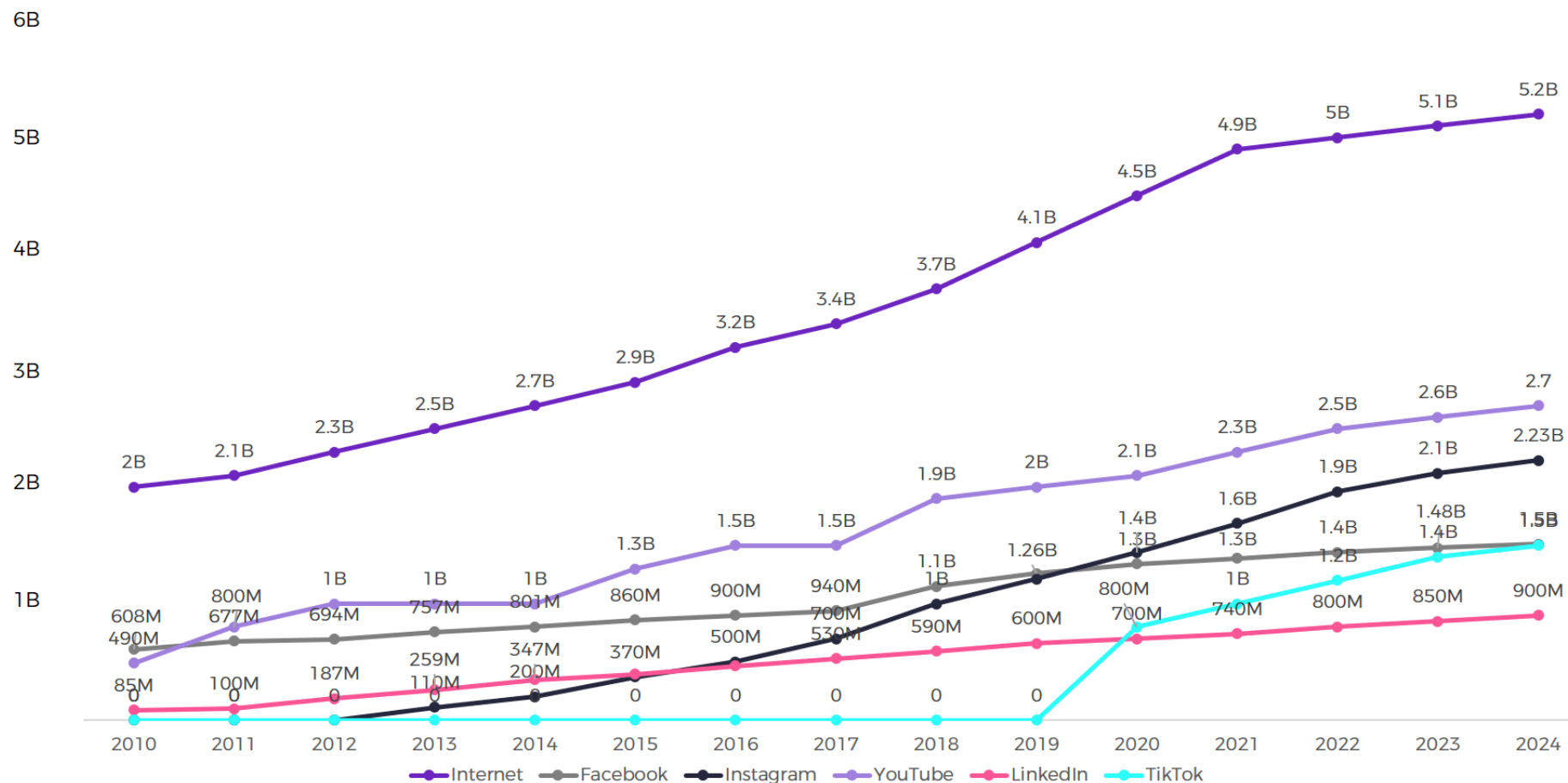
Después de analizar los resultados de la consultora Great Place To Work y otros rankings, puedo presentarle las 5 mejores empresas para trabajar en BPO y Contact Center en Perú en 2023:

1. **Konecta Perú:** Es una de las empresas más destacadas en el ranking de Great Place To Work, ocupando el puesto número 11 en la categoría de más de 1.000 colaboradores. Konecta Perú es conocida por su enfoque en el trabajo en equipo y la formación continua de sus empleados.
2. **Teleperformance:** Esta empresa de servicios profesionales y BPO figura en el ranking de Great Place To Work, destacando su compromiso con el bienestar de sus empleados y su capacidad para ofrecer oportunidades de crecimiento.
3. **Interseguro:** Como parte del grupo InterCorp, Interseguro es una empresa que ofrece servicios financieros y seguros. Ha sido reconocida por Great Place To Work por su capacidad para ofrecer un ambiente laboral atractivo y flexible, permitiendo que la mayoría de sus empleados trabajen remotamente.
4. **Cargill Americas Perú:** Esta empresa de servicios industriales ha sido reconocida por su compromiso con la formación y el bienestar de sus empleados, lo que la hace una excelente opción para aquellos interesados en trabajar en BPO y Contact Center.
5. **DHL Supply Chain de Lima:** Como parte de la cadena global de logística DHL, DHL Supply Chain de Lima es conocida por su enfoque en la eficiencia y la calidad. Ha sido reconocida por Great Place To Work por su capacidad para ofrecer un ambiente laboral dinámico y desafiante.

Es importante destacar que estos rankings pueden variar según la fuente y el año, pero estas empresas han sido reconocidas por su compromiso con el bienestar de sus empleados y su capacidad para ofrecer oportunidades de crecimiento en el sector de BPO y Contact Center en Perú.

Prepararnos para la masificación de la IA

Evolución de acceso de internet y redes social 2010-2024 (Global)



Fuente: Realizado con Perplexity - Junio 2024

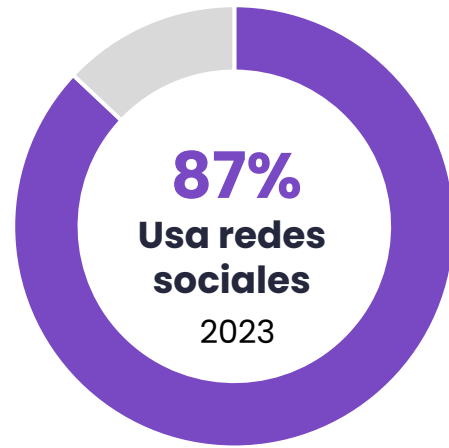
Prepararnos para la masificación de la IA













1. Entender el nuevo idioma.
- 2. Comprender el valor.**
3. Experimentar.

Uso de internet y redes sociales – Perú



	2023	2021	2019
WhatsApp 	98% ▲	77%	76%8
Facebook 	95% ▲	83%	82%
Youtube 	94% ▲	50%	25%
TikTok 	70% ▲	27%	****
Instagram 	62% ▲	47%	23%
Messenger 	44% ▲	41%	43%
X(Twitter) 	25% ▲	15%	6%
LinkedIn 	19% ▲	12%	4%

Fuente: Ipsos 2023 – INEI 2024

Tres cambios de comportamiento digital del peruano



1. Intención de búsqueda long tail

Principales búsquedas del usuario en Educación – Junio 2024

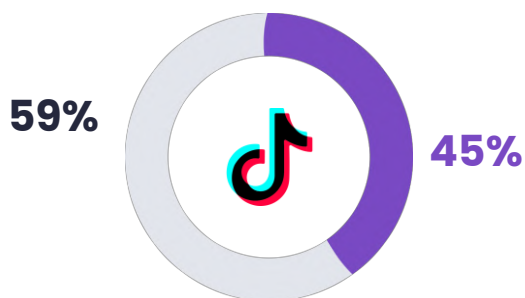


- ¿Cómo es la calidad de la educación en el Perú?
- ¿Cómo mejorar los resultados académicos de los estudiantes?
- ¿Cuáles son las brechas educativas en el Perú?
- ¿Cuáles son las universidades con los mejores resultados académicos en Perú?
- ¿Cómo se compara el rendimiento académico de los estudiantes universitarios en Perú con el de otros países de la región?
- ¿Qué factores influyen en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios?
- ¿Cuáles son los requisitos para ser profesor universitario en Perú?
- ¿Cómo se seleccionan los profesores universitarios en Perú?
- ¿Qué beneficios tienen los profesores universitarios en Perú?
- ¿Cómo es la situación de la universidad peruana en la actualidad?
- ¿Cuál es la universidad más difícil de Perú?
- ¿Qué universidad tiene más estudiantes en Perú?
- ¿Cuáles son las universidades más valoradas por los ex-alumnos en Perú?
- ¿Qué opinan los ex-alumnos de la universidad del pacífico?
- ¿Cómo es la experiencia de estudiar en la universidad pucp según los ex-alumnos?
- ¿Cómo financiar mis estudios universitarios en Perú?
- ¿Qué universidades tienen convenio con beca Perú?
- ¿Qué tipos de becas hay para estudiantes universitarios en Perú?
- ¿Cuáles son los requisitos para solicitar una beca en Perú?
- ¿Qué tipos de becas existen para estudiantes peruanos?
- ¿Cómo puedo solicitar un beca para estudiar en el extranjero?
- ¿Cuáles son los derechos de los estudiantes universitarios en Perú?
- ¿Cómo se puede presentar una queja o reclamo en una universidad peruana?
- ¿Qué medidas se toman para resolver las quejas o reclamos de los estudiantes universitarios en Perú?
- ¿Cuáles son las competencias más valoradas por los empleadores en los egresados universitarios peruanos?
- ¿Cómo se relaciona la empleabilidad con la calidad de la educación universitaria en Perú?

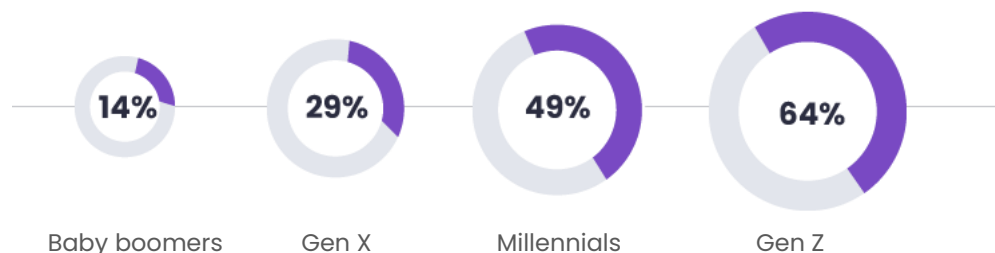
1. Intención de búsqueda long tail

TikTok ¿El nuevo Google?

¿Has utilizado alguna vez Tiktok como motor de búsqueda?

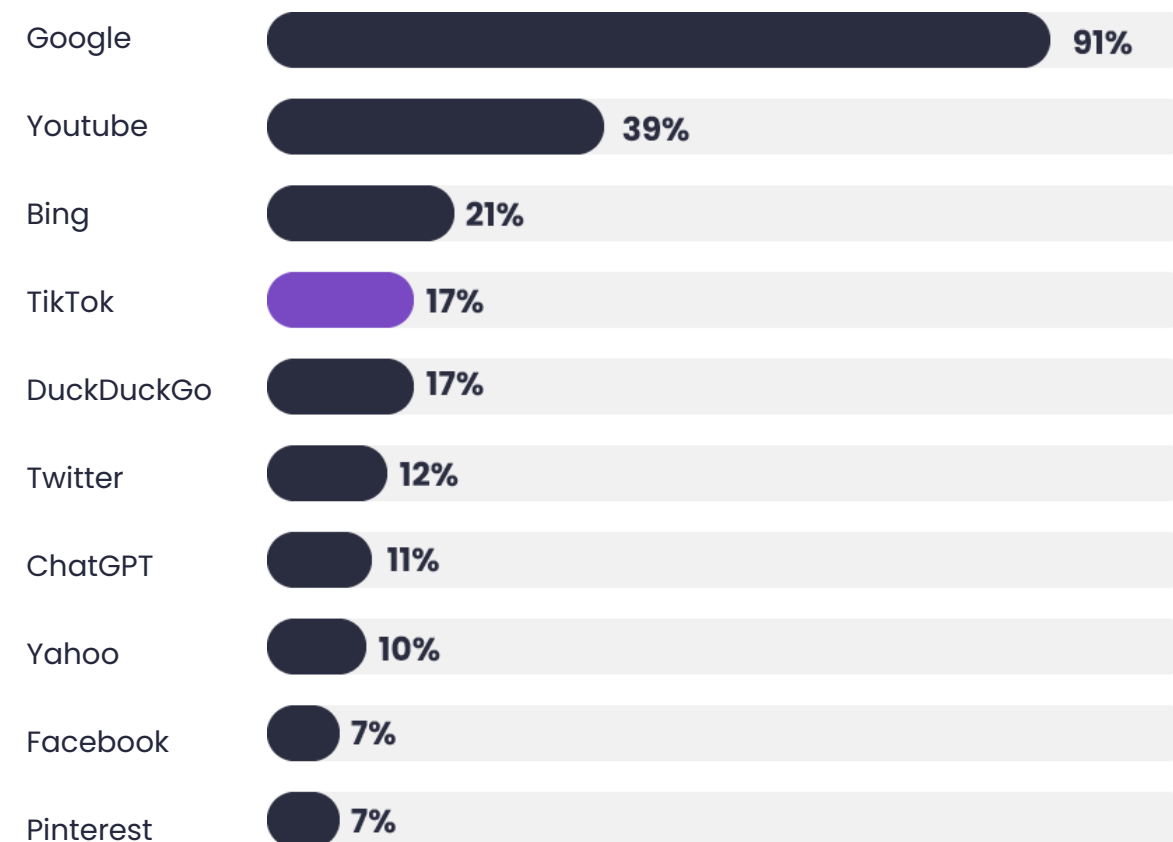


Por generación



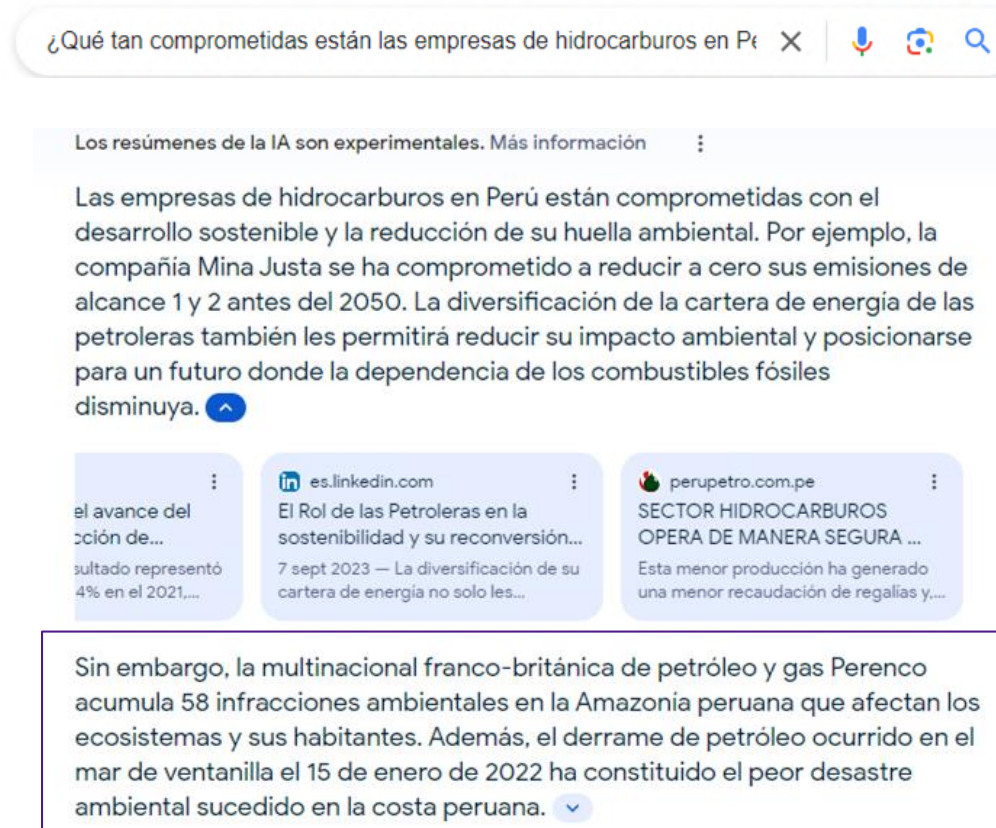
Casi 1 de cada 10 miembros de la **generación Z** dijeron que era más probable que confiaran en Tiktok que en Google como motor de búsqueda.

¿Qué plataformas encuentras más útil a la hora de buscar información?



2. Búsqueda de rapidez y resumen de la respuesta

**El usuario busca
contenidos cortos y
respuestas rápidas
combinando múltiples fuentes**



Google

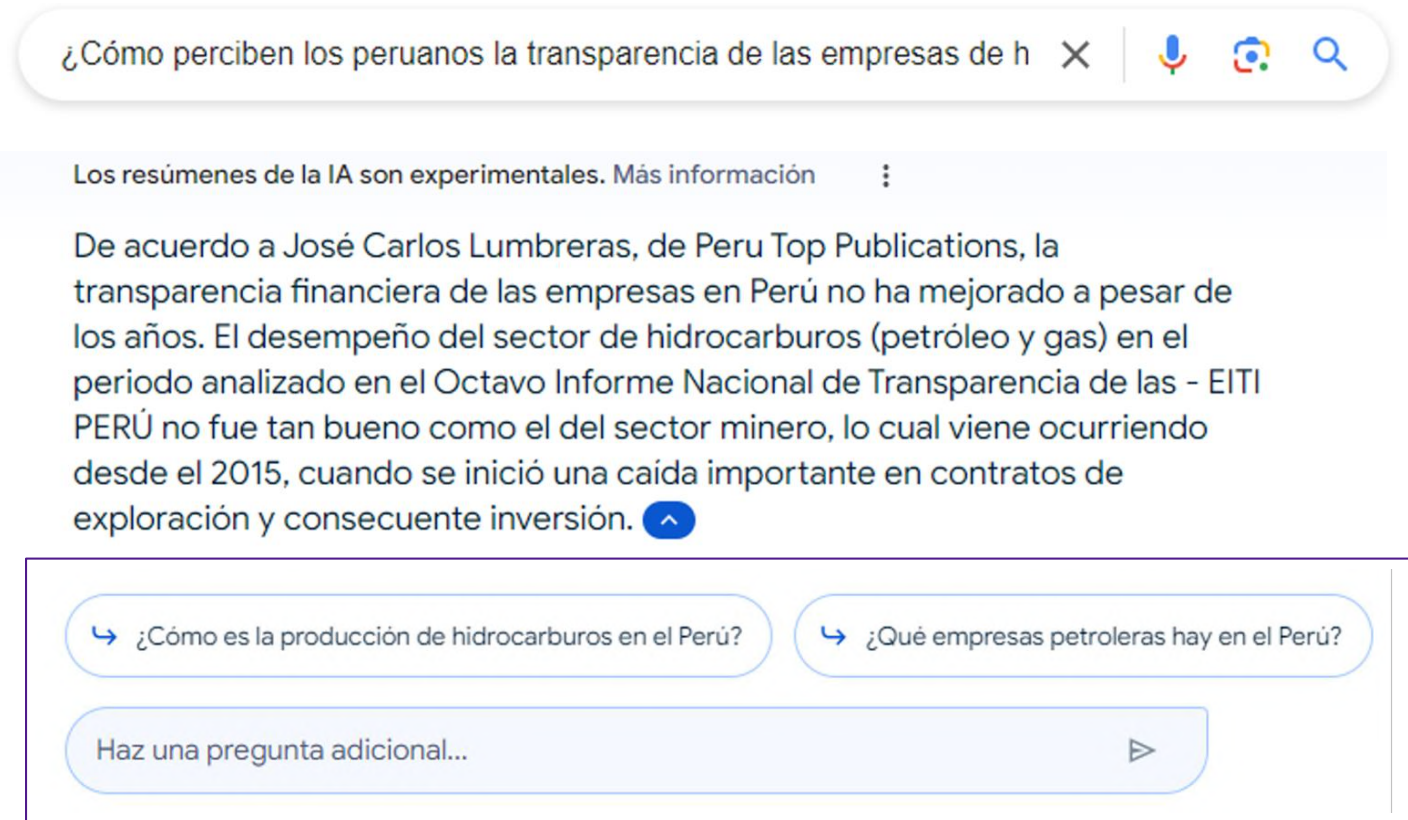
Gemini

Fuente: Verne Comunicación e Innovación – Estudio Impacto de la IA Generativa en la comunicación y reputación en las principales industrias en el Perú

3. Comportamiento conversacional

El comportamiento conversacional se va profundizando más allá de los chats.

Intención de preguntar y repreguntar hasta encontrar la respuesta idónea



Fuente: Verne Comunicación e Innovación - Estudio Impacto de la IA Generativa en la comunicación y reputación en las principales industrias en el Perú

3. Comportamiento conversacional

El comportamiento conversacional se va profundizando más allá de los chats.

Intención de preguntar y repreguntar hasta encontrar la respuesta idónea

¿Qué opinan los ex-alumnos de las universidades del Perú?

✳ Pro Search 3 pasos completados ▾

☰ Fuentes

UPC, es buena?
Opiniones : r/PERU - ...
reddit • 1

¿que quejas harías de tu universidad??? : r/PERU...
reddit • 2

Opiniones de nuestro alumnado | Unisport
unisport • 3

Ver 17 más

📖 Preguntas relacionadas

cuáles son las universidades más valoradas por los ex-alumnos en Perú	+
qué opinan los ex-alumnos de la universidad del pacífico	+
cómo es la experiencia de estudiar en la universidad pucp según los ex-alumnos	+

Fuente: Verne Comunicación e Innovación – Estudio Impacto de la IA Generativa en la comunicación y reputación en las principales industrias en el Perú

La IA Generativa en el proceso de comunicación



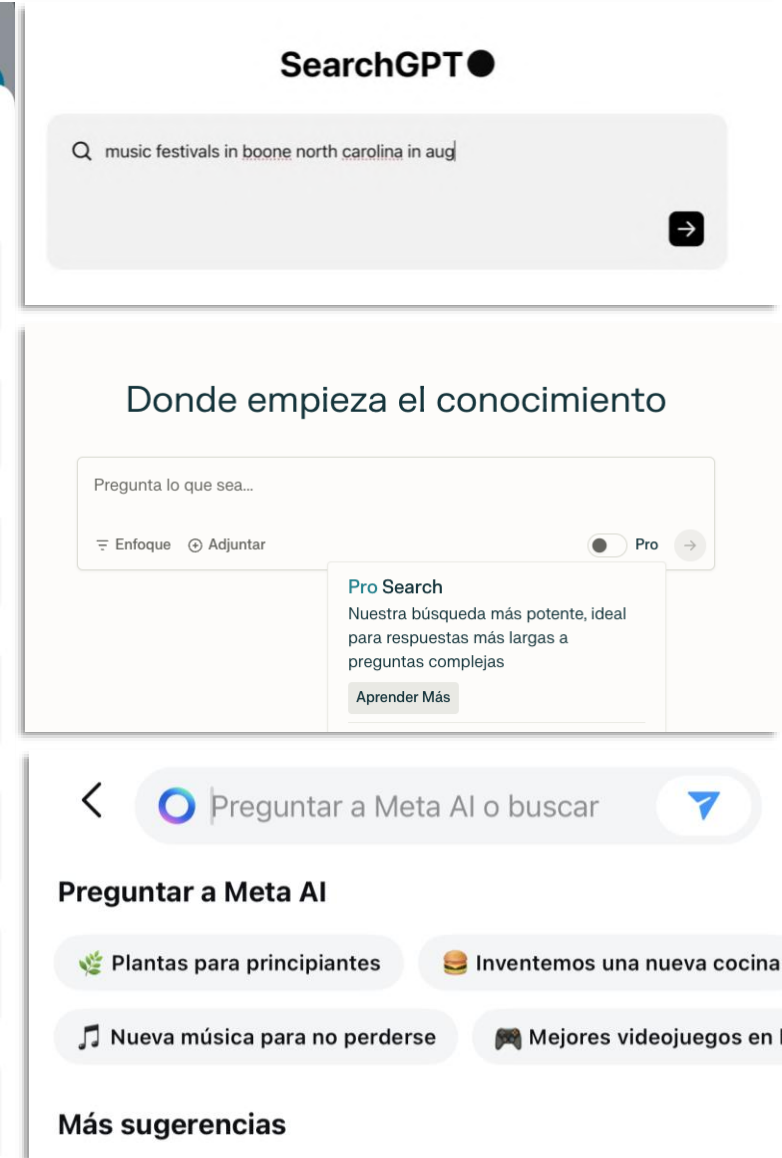
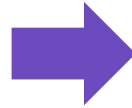
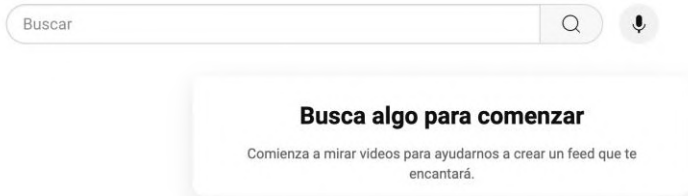
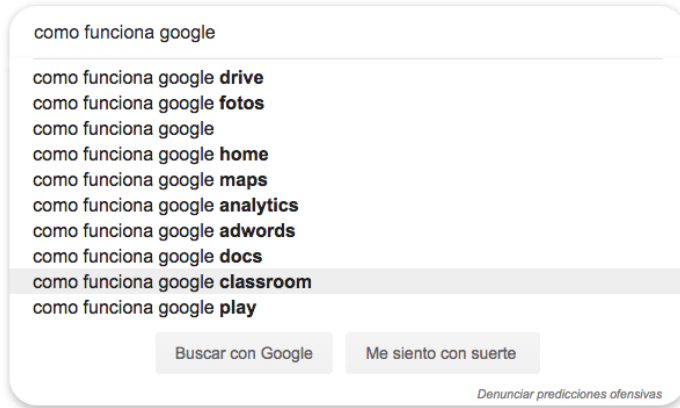


1. Entender el nuevo idioma.
2. Comprender el valor.
- 3. Experimentar.**

El futuro de las búsquedas

**Estamos pasando de una búsqueda
orgánica y social a una búsqueda
potenciada con IA**

El futuro de las búsquedas





Perplexity como gran competidor de Google

Perplexity es un **motor de respuestas** gratuito impulsado por IA que proporciona **respuestas precisas, confiables y en tiempo real** a cualquier pregunta.

“Google va a ser visto como algo que es legado y antiguo. Perplexity será la próxima generación y el futuro”

Aravind Srinivas, director ejecutivo de Perplexity

¡Gracias!

Conectemos

LinkedIn

www.linkedin.com/in/victorlozanou/



The image shows a screenshot of a LinkedIn profile for Victor Lozano. The header features a banner with a futuristic cityscape and an astronaut, with the text 'Comunicación e Innovación' and the 'verne' logo. The profile picture shows a man in a suit. The name 'Victor Lozano' is followed by a 'Verificar' button. The bio describes his role as Director at Verne Comunicación e Innovación and as a professor and speaker. It also mentions his affiliation with INCAE Business School. The location is 'Área metropolitana de Lima' and there is a link to 'www.victorlozano.com'. The profile has 11,621 followers and more than 500 contacts. At the bottom, there are four buttons: 'Tengo interés en...', 'Añadir sección', 'Solicitar servicios', and 'Más'.

Comunicación e Innovación verne

Victor Lozano Verificar

Director en Verne Comunicación e Innovación | Docente y Speaker de Marketing y Comunicación en Escuelas de Posgrado y Empresas | Integrando la Inteligencia Artificial Generativa en la Comunicación y el Marketing

Área metropolitana de Lima · [Información de contacto](#)

www.victorlozano.com

11.621 seguidores · Más de 500 contactos

Tengo interés en... Añadir sección Solicitar servicios Más

verne

Comunicación e Innovación