

Herramientas Digitales

Introducción a la IA

Clase 14



PUCE Virtual - Tecnologías

La excelencia no se improvisa



1. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, la tecnología avanza a pasos agigantados y, como futuro profesional de ventas, es fundamental que domines las herramientas digitales más innovadoras. ¿Te has puesto a pensar cuánto de tu día a día ya está influenciado por la inteligencia artificial (IA)? Desde pedirle a Alexa que ponga tu canción favorita hasta ver las recomendaciones de productos online, la IA está en todas partes, transformando la forma en que interactuamos con el mundo y, por supuesto, con nuestros clientes.

En esta clase, nos sumergiremos en el fascinante universo de la IA, no solo para entender qué es y cómo funciona, sino también para descubrir cómo puedes usar estas poderosas herramientas de manera ética, como un apoyo educativo invaluable. Verás cómo la IA puede optimizar tu aprendizaje y tu futuro profesional en ventas, siempre manteniendo la responsabilidad y la transparencia en cada paso. ¡Prepárate para explorar el futuro de las herramientas digitales!

2. Clase 14 Introducción a la IA

RDA 3: Usa con ética herramientas de la IA como apoyo educativo.

2.1 Definición

La inteligencia artificial, o IA, es un campo de la informática que busca crear máquinas capaces de imitar funcionalidades de la inteligencia humana, como la percepción, el aprendizaje, el razonamiento y la toma de decisiones. Piensa en ella como la capacidad de un sistema para interpretar datos externos, aprender de ellos y usar ese conocimiento para alcanzar metas específicas de manera flexible, como lo definen Kaplan y Haenlein (2019, citado en Wikipedia).

¿Te has dado cuenta de cómo tu teléfono aprende tus hábitos o cómo las plataformas de *streaming* saben qué series te gustarán? Eso es IA en acción. La IA sintetiza y automatiza tareas intelectuales, haciendo que sea relevante para casi cualquier actividad humana (Figura 1). No es algo del futuro; la IA ya forma parte de nuestra realidad cotidiana.

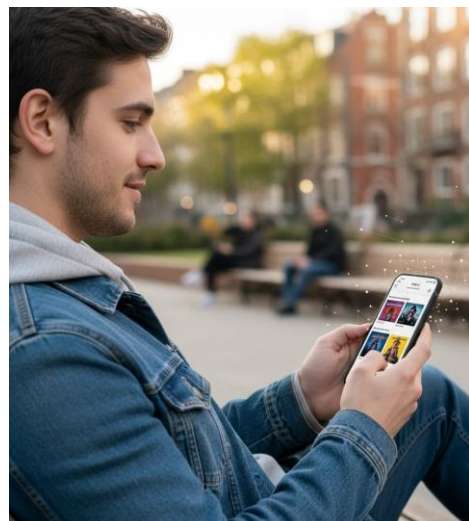


Figura 1 . Uso del smartphone

Nota. Palacios, G. A. (2025). Google AI Studio.

2.2 Tipos de IA

Para entender mejor la IA, es útil diferenciar entre dos tipos principales: la **IA débil** (o estrecha) y la **IA fuerte** (o general).

La **IA débil** es lo que conocemos y usamos hoy en día. Se enfoca en tareas específicas y limitadas. Por ejemplo, los **asistentes virtuales** como Siri o Alexa, los **algoritmos de recomendación** de YouTube o Netflix, y los **chatbots** que te atienden en páginas web son ejemplos claros de IA débil. Estos sistemas son muy buenos en lo que hacen, pero solo en esa tarea concreta (Figura 2). Como se explica en un video del canal ‘Brain and Code’ (YouTube,), incluso herramientas avanzadas como ChatGPT en sus versiones iniciales entran en esta categoría, ya que están diseñadas para responder y generar texto dentro de ciertos parámetros.



Figura 2. Interacción con altavoz inteligente

Nota. Palacios, G. A. (2025). Google AI Studio.

Por otro lado, la **IA fuerte** es un concepto más teórico e hipotético. Su objetivo es que las máquinas posean una inteligencia cognitiva a nivel humano, o incluso superior. Esto implicaría que las máquinas sean capaces de aprender,

razonar y adaptarse de forma autónoma a cualquier entorno o tarea, e incluso desarrollar conciencia. Todavía estamos lejos de alcanzar una IA fuerte, y su desarrollo plantea importantes debates éticos. No se ha logrado desarrollar sistemas con este nivel, aunque existen investigaciones en camino.

2.3 Aplicaciones

La IA ya no es ciencia ficción; es una parte integral de nuestro día a día, y para ti, como estudiante de ventas, sus aplicaciones significan una mina de oro. Piensa en los **asistentes de voz** como Siri o Alexa, o en cómo tu *smartphone* identifica correos no deseados. Estas son solo pinceladas de cómo la IA nos facilita la vida.

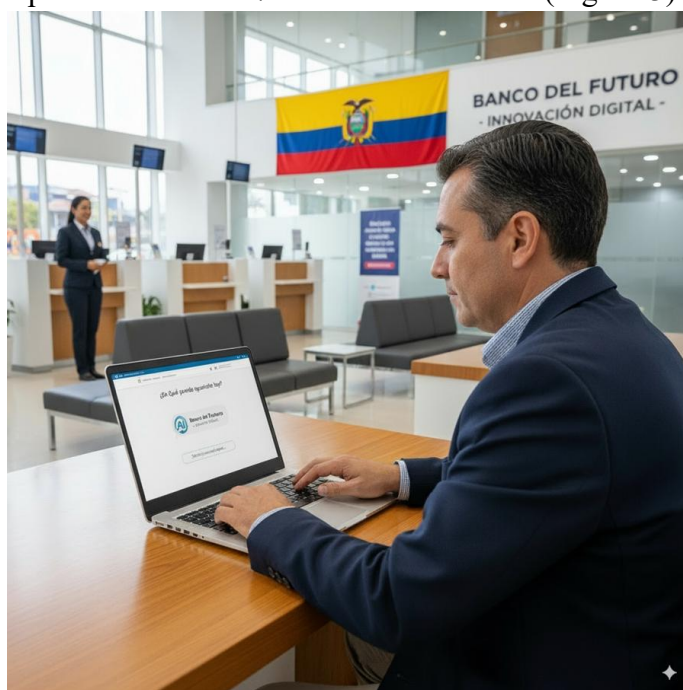
Título del enlace relacionado: *7 ejemplos de uso de inteligencia artificial en nuestro día a día*

Descripción del enlace relacionado: este documento explica cómo la IA está presente en la vida diaria a través de ejemplos como asistentes de voz, smartphones y ciberseguridad, además de sectores como la sanidad y la educación.

Enlace: <https://immune.institute/blog/7-ejemplos-de-uso-de-inteligencia-artificial-en-nuestro-dia-a-dia/>

En el mundo de las ventas, la IA te ofrece herramientas para que seas más eficiente y conectes mejor con tus clientes. Un ejemplo son los **chatbots y asistentes virtuales**. ¿Recuerdas haber interactuado con un bot para resolver una duda o hacer un pedido? En Ecuador, bancos como Pichincha, Bolivariano y del Austro ya usan chatbots avanzados para manejar un alto porcentaje de consultas de clientes, con un grado de satisfacción alto. Incluso Almacenes Tía tiene a ‘Lucía’, un robot autónomo que revisa inventarios, y una asistente virtual para atención 24/7. Estas herramientas (Figura 3) pueden actuar como tu ‘copiloto’, manejando tareas repetitivas y liberándote para que te enfoques en actividades más creativas y estratégicas. Imagínate liberar tiempo de responder preguntas frecuentes para dedicarlo a cerrar ventas complejas o construir relaciones duraderas.

Figura 3. Cliente usa chatbot en la Web de un banco ecuatoriano



Nota. Palacios, G. A. (2025). Google AI Studio.

Otro uso poderoso para las ventas son los **sistemas de recomendación**. Cuando compras en línea, ¿no te aparecen productos ‘sugeridos para ti’ basados en tus búsquedas o compras anteriores? Plataformas como YouTube y Netflix usan IA para personalizar tu experiencia; lo mismo ocurre en el *e-commerce*. Como menciona Immune (2025), estos sistemas utilizan datos para ofrecer recomendaciones personalizadas y aumentar el compromiso del usuario. Para ti, esto significa entender cómo se perfilan los clientes y cómo puedes anticipar sus necesidades, creando ofertas mucho más atractivas. (Figura 4)

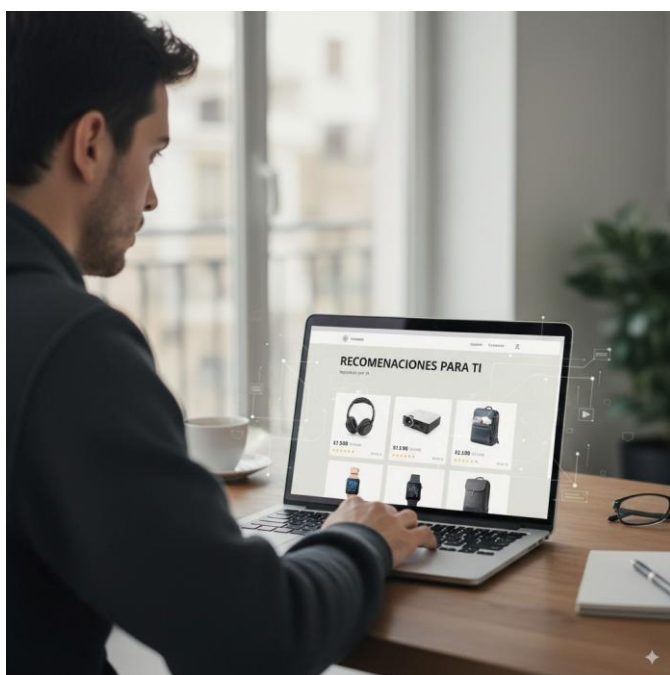


Figura 4. Sistema de IA para recomendaciones de compra

Nota. Palacios, G. A. (2025). Google AI Studio.

La **analítica de datos e inteligencia de negocios** es fundamental. La IA permite procesar grandes volúmenes de datos para identificar patrones y tendencias que los humanos podrían pasar por alto.

Título del enlace relacionado: *Impacto de la inteligencia artificial en la toma de decisiones económicas y financieras.*

Descripción del enlace relacionado: este artículo analiza cómo los algoritmos de IA están revolucionando la banca y la inversión, mejorando predicciones y gestión de riesgos, pero planteando además retos éticos y regulatorios.

Enlace:

<https://www.reincisol.com/ojs/index.php/reincisol/article/download/905/1985>

En el sector *retail* en Ecuador, por ejemplo, grandes cadenas ya usan motores de recomendación con IA para proponer productos y prever la demanda, ajustando el

stock. Esto te ayudaría a entender el mercado, predecir tendencias y tomar decisiones más informadas y precisas en tiempo real.

Sin embargo, al usar estas herramientas, la **ética** es clave. La IA, aunque potente, puede generar respuestas incorrectas o incoherentes, conocidas como ‘alucinaciones’. Además, la automatización podría perpetuar sesgos en los datos si no se diseña con cuidado, lo que podría llevar a decisiones injustas. Es fundamental garantizar la **transparencia** en cómo los algoritmos toman decisiones y asegurar la **privacidad** de los datos de los clientes. Como señala Armando Guío, investigador del Berkman Klein

Center de Harvard (citado en el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2021), la transparencia en el proceso de entrenamiento y adopción de IA, junto con principios éticos claros, es imprescindible. (Figura 5)



Figura 5. Profesionales revisan información sobre ética y transparencia en el uso de IA

Nota. Palacios, G. A. (2025). Google AI Studio.

En tu rol como estudiante y futuro profesional, usar la IA como apoyo educativo implica:

- **Verificar la información.** Si usas una IA generativa para investigar un tema de ventas, no confíes ciegamente; contrasta la información con fuentes fiables.
- **Comprender la tecnología.** Entender cómo funciona la IA te permitirá usarla de forma más inteligente y reconocer sus limitaciones.
- **Proteger la privacidad.** Si utilizas herramientas que procesan datos, asegúrate de que cumplan con la normativa de protección de datos.

La IA está transformando el mundo, y en Ecuador, el crecimiento de su adopción es evidente, con un 87 % de profesionales usando herramientas de IA habitualmente. Esto presenta una gran oportunidad para impulsar tu carrera en ventas, pero siempre con una mentalidad crítica y ética, asegurando que la tecnología trabaje a tu favor y al de tus clientes, manteniendo siempre el control humano.

Título del enlace relacionado: *Impacto de la inteligencia artificial en la toma de decisiones económicas y financieras*

Descripción del enlace relacionado: el artículo analiza cómo los algoritmos de IA están revolucionando la banca y la inversión, mejorando predicciones y gestión de riesgos, pero planteando retos éticos y regulatorios.

Enlace:

<https://www.reincisol.com/ojs/index.php/reincisol/article/download/905/1985>

3. Recursos citados en Clase 14

- Kaplan, A., & Haenlein, M. (2019). *Siri, Siri in my hand, who's the fairest in the land? On the interpretations, illustrations and implications of artificial intelligence.* *Business Horizons*, 62(1), 15–25.
<https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.08.004>
- Immune Technology Institute. (2025, enero). *7 ejemplos de uso de inteligencia artificial en nuestro día a día.* Immune Technology Institute.
<https://immune.institute/blog/ejemplos-ia>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2021, diciembre). *Proyecto: Diagnóstico sobre la inteligencia artificial en el Ecuador. Hito 20 – Ejecución.* Gobierno del Ecuador.
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec>
- Brain and Code. (2022, marzo 5). *Tipos de inteligencia artificial: IA débil vs. IA fuerte* [Video]. YouTube.
<https://www.youtube.com/watch?v=qI8gP0QewYQ>
- Guío, A. (2021). *Transparencia y ética en inteligencia artificial: Una perspectiva desde Harvard Berkman Klein Center.* En Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (Ed.), *Proyecto: Diagnóstico sobre la inteligencia artificial en el Ecuador.* Gobierno del Ecuador.

4. Glosario clase 14

- **Inteligencia Artificial (IA).** Rama de la informática que se enfoca en el desarrollo de máquinas capaces de imitar funciones de la inteligencia humana, como el razonamiento, el aprendizaje, la percepción y la toma de decisiones, para resolver problemas y adaptarse a nuevos entornos.
- **Chatbot.** Programa basado en inteligencia artificial, que interactúa con los usuarios mediante lenguaje natural, respondiendo preguntas o ejecutando tareas de forma automatizada, como la atención al cliente en bancos o comercios.

5. Recurso de profundización clase 14

- **Título del recurso relacionado:** *‘Generación de contenido con apoyo de la inteligencia artificial’*
- **Descripción del recurso:** la presentación resume los principales apartados de la Clase 14, incluyendo la definición y tipos de IA, sus aplicaciones en el ámbito profesional y educativo y los desafíos éticos asociados a su uso. El recurso ofrece una visión práctica y estructurada del tema, en formato visual, para reforzar el aprendizaje de los estudiantes.
- **Tipo de documento:** presentación en formato PDF



La excelencia no se improvisa

síguenos

