

Herramientas Digitales

Prompting

Clase 16



PUCE Virtual - Tecnologías

La excelencia no se improvisa



1. INTRODUCCIÓN

En el dinámico mundo comercial de hoy, las herramientas digitales no son solo un plus, ¡son esenciales! Y entre todas ellas, la inteligencia artificial (IA) se perfila como tu aliada más poderosa para entender a tus clientes, optimizar tus estrategias y, en definitiva, cerrar más ventas. Pero, ¿sabes cómo sacar el máximo provecho a esta tecnología? La clave está en saber ‘hablar’ con ella.

Aquí es donde entra el fascinante mundo del *prompting*. Imagina que la IA es un genio con conocimientos ilimitados, pero que necesita instrucciones muy claras para cumplir tus deseos. Si le pides algo de forma ambigua, te dará una respuesta genérica. Si le das la instrucción perfecta, ¡te asombrará con su utilidad! En esta clase vamos a desentrañar el arte y la ciencia de los *prompts* para que uses la IA como un verdadero profesional en tu día a día, siempre con una mirada ética y responsable.

2. Clase 16 Prompting

RDA 3: Usa con ética herramientas de inteligencia artificial como apoyo educativo.

2.1 Concepto

¿Qué es un **prompt**? En el universo de la IA, un prompt es una instrucción, en forma de texto, figura o incluso sonido, que le das a un modelo de IA para que realice una acción o genere una respuesta específica. Piensa en ello como el primer paso de tu conversación con la máquina, el punto de partida que define lo que quieres lograr. Como menciona Ivo Fiz (2023), el prompt sirve para que la IA “comprenda la intención del usuario, tenga en cuenta la información que le proporciona y le entregue el resultado deseado”. (Figura 1)

Figura 1

Representación de escritura de un prompt

Actúa como experto en prompting. Corrige y redacta una versión mejorada del texto de mi prompt para redactar una carta de agradecimiento a un cliente por hacer una compra.

Perfecto. Te propongo una versión mejorada de tu prompt para generar una carta de agradecimiento a un cliente por su compra. La he estructurado con claridad, precisión y tono profesional para que el modelo entienda exactamente qué producir:

Prompt mejorado

Redacta una carta de agradecimiento a un cliente por realizar una compra.

La carta debe cumplir con las siguientes características:

1. **Tono:** Profesional, cordial y cercano, transmitiendo confianza y gratitud.
2. **Estructura:**
 - Saludo personalizado (ejemplo: "Estimado/a [Nombre del cliente]").
 - Expresión clara de agradecimiento por la compra realizada.
 - Reconocimiento del valor del cliente (mencionar cómo su confianza es importante para la empresa).
 - Breve recordatorio del producto o servicio adquirido y del beneficio que le aportará.
 - Oferta de apoyo o servicio posventa (ejemplo: canales de contacto para resolver dudas).
 - Cierre positivo que invite a seguir en contacto y fortalecer la relación.
3. **Extensión:** Entre 120 y 180 palabras.
4. **Estilo:** Claro, directo y cálido, evitando tecnicismos excesivos.
5. **Formato de salida:** Texto listo para ser copiado y pegado en un correo o carta impresa.

Nota. Palacios, G. A. (2025). [Prompt que pide mejorar la redacción de prompt a ChatGPT].

Un buen prompt es la diferencia entre una respuesta útil y una divagación sin sentido. Nos permite ahorrar tiempo, agilizar tareas complejas y mejorar la precisión de las respuestas, lo que es vital en un entorno donde cada minuto y cada dato cuentan. ¿Recuerdas alguna vez que le pediste algo a una IA y la respuesta fue inútil? ¡Seguramente el prompt necesitaba más atención! La IA no nos lee la mente, así que para obtener respuestas precisas, debemos formular preguntas muy claras, estructuradas y detalladas.

Reflexionar sobre cómo reformular preguntas hasta obtener la respuesta correcta muestra que dominar los prompts transforma la frustración en una ventaja competitiva.

2.2 Estructura

Para que tu genio de la IA te entienda a la perfección, tu prompt debe tener una estructura sólida.

Título del enlace relacionado: La fórmula del prompt perfecto para ChatGPT (Guía Definitiva) – Cyberclick

Descripción breve del enlace relacionado: este video de Cyberclick explica cómo diseñar prompts efectivos mediante frameworks de prompt engineering, destacando la importancia de la claridad, el detalle y la protección de datos sensibles.

Enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=p2PqfRte46k>

Según Cyberclick (n.d.), los pilares fundamentales de cualquier framework de prompting son:

- El objetivo: ¿qué tarea quieres que la IA realice?
- El contexto: información adicional para que la IA entienda mejor tu petición.
- Las expectativas: cómo quieres recibir la respuesta (formato, estilo, extensión, nivel de detalle). (Figura 2)

Figura 2. Revisión de la estructura de un prompt

Redacta un mensaje breve de WhatsApp para un cliente nuevo que acaba de realizar su primera compra.

Características del mensaje:

Objetivo: Agradecer la compra y dar una primera buena impresión.

Tono: Formal, cordial y profesional, pero cercano.

Extensión: Entre 30 y 50 palabras (suficiente para WhatsApp, sin parecer automático).

Contenido mínimo: Saludo inicial con el nombre del cliente (si está disponible). Agradecimiento explícito por la compra. Mención de que valoramos su confianza. Breve apertura a futuras consultas o contacto. Cierre amable.

Formato de salida: Texto listo para enviar por WhatsApp, sin emojis.

Aquí tienes un ejemplo listo para enviar por WhatsApp, cumpliendo con todas tus indicaciones:

Buenos días, [Nombre]. Muchas gracias por su primera compra con nosotros. Valoramos mucho la confianza que deposita en nuestro servicio. Quedamos a su disposición para cualquier consulta o futura necesidad. Ha sido un gusto atenderle.

Nota. Palacios, G. A. (2025). [Ejemplo de prompt pulido por ChatGPT para solicitar un mensaje de agradecimiento a cliente por una venta].

2.2.1. Consejos para construir prompts efectivos.

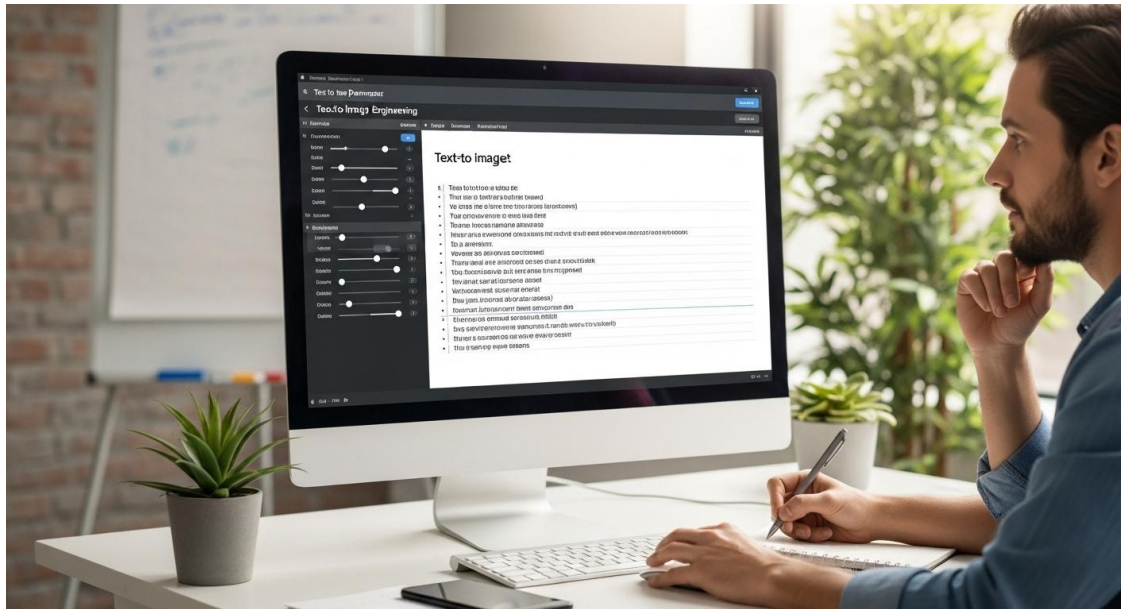
Más allá de estos pilares, hay técnicas fundamentales que te ayudarán a afinar tus instrucciones. La guía de Prompt Engineering de Educando Juntos (n.d.) nos brinda valiosos consejos; algunos de ellos son:

- Proporciona contexto: la IA necesita entender tu situación específica. No es lo mismo preguntar: “Cuéntame sobre estrategias de venta” que “Explica tres estrategias de venta para productos SaaS a pequeñas empresas en Ecuador, destacando el valor a largo plazo”. ¡La especificidad es poder!
- Ofrece ejemplos: si le muestras a la IA el tipo de respuesta que buscas, te acercará mucho más al resultado ideal. Por ejemplo, si pides un e-mail de venta, dale un ejemplo de e-mail que haya funcionado bien antes, para que replique el tono y estilo de tu marca.
- Especifica el formato: ¿necesitas una lista, un párrafo, una tabla CSV? Dilo explícitamente. En ventas, esto puede ser crucial para informes de seguimiento o segmentaciones de clientes.
- Desglosa tareas complejas: para una IA, como para nosotros, es más fácil abordar una tarea compleja si la dividimos en pasos pequeños y manejables. Por ejemplo, en lugar de: “Crea una estrategia de marketing”, pide: “1. Investiga el mercado, 2. Define el público, 3. Propón canales, 4. Diseña mensajes clave”.
- Define roles: pídele a la IA que actúe como un “experto en marketing digital con 10 años de experiencia” o un “asesor financiero objetivo” para que adopte la perspectiva y el estilo de comunicación más apropiado. Esto es oro puro para adaptar tu mensaje de ventas con autoridad.
- Pídele que te haga preguntas: es un consejo adicional que te sorprenderás al solo finalizar tu prompt con algo tan simple como: “hazme preguntas”.

El proceso iterativo: refinar para mejorar. No siempre acertarás a la primera, ¡y eso está bien! Los mejores prompts se construyen paso a paso. Educando Juntos (n.d.) describe

un proceso iterativo: crea un prompt preliminar, analiza la respuesta de la IA, refínalo y sigues mejorando hasta alcanzar tu objetivo. (Figura 3)

Figura 3. Ajuste del texto de un prompt

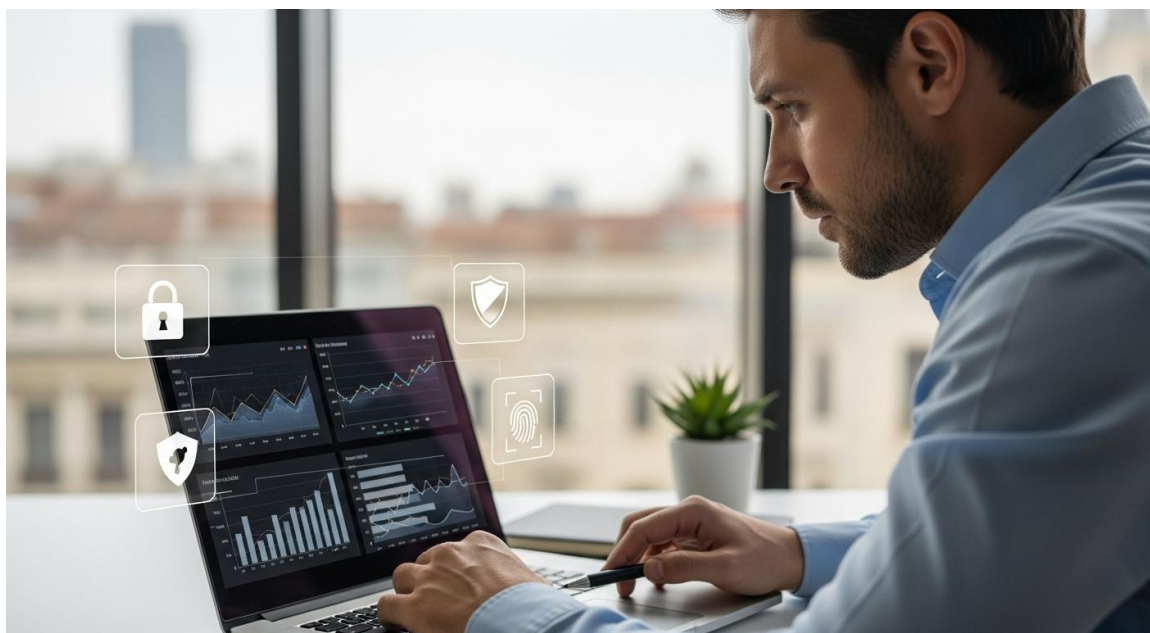


Palacios, G. A. (2025). Google AI Studio.

Piensa en esto como pulir tu discurso de ventas: lo ensayas, recibes feedback y lo ajustas hasta que sea perfecto. No te rindas si la primera respuesta no es ideal; ¡es parte del aprendizaje!

Uso ético y privacidad en la estructura. Al diseñar tus prompts, especialmente en un contexto profesional como las ventas, la ética es fundamental. Cyberclick (n.d.) enfatiza la importancia de anonimizar los datos y evitar compartir información sensible de tus clientes o empresa a menos que tengas los permisos necesarios y conozcas el uso que la IA dará a esos datos. Asegúrate de que tus prompts no inciten a la IA a generar contenido sesgado o discriminatorio, manteniendo siempre la equidad y la transparencia en tu uso de la IA como apoyo educativo y profesional.

Figura 4. Análisis de datos con seguridad digital



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

2.3 Tipos de prompts

Los prompts no son un monolito; existen diferentes tipos que puedes usar según lo que necesites de la IA. Si bien hay varias clasificaciones, vamos a enfocarnos en algunas que te serán muy útiles en tu carrera de ventas.

- Prompts informativos: son ideales para recopilar y sintetizar datos. Por ejemplo, podrías pedirle a la IA: “Dame un resumen de las principales tendencias del mercado de calzado deportivo en Ecuador durante el último año, basándote en fuentes fiables”. Te ayudará a entender el panorama rápidamente para tus presentaciones o estrategias.
- Prompts creativos: úsalos cuando necesites ideas o contenido original. Imagina pedir: “Crea tres publicaciones atractivas para Instagram sobre el lanzamiento de nuestro nuevo producto ecológico, con un tono juvenil y enfocado en los beneficios ambientales”. ¡Perfecto para tu estrategia de contenido en redes sociales o para generar ideas para un anuncio!
- Prompts instruccionales (o de tarea): sirven para guiar a la IA en un proceso específico. Por ejemplo: “Explica paso a paso cómo un cliente puede configurar su cuenta en nuestra plataforma de CRM y soluciona un problema común con la sincronización de contactos”. Muy útil para crear guías de soporte, FAQs o incluso capacitaciones para nuevos miembros de tu equipo.

- Prompts de razonamiento: estos son potentes para análisis y toma de decisiones estratégicas. Podrías solicitar: “Analiza los datos de ventas adjuntos e identifica cuáles son los tres productos con mayor potencial de crecimiento en la región Costa, y sugiere posibles acciones de marketing para cada uno”. Esto te dará una ventaja estratégica en el momento de planificar tus campañas de ventas.

Figura 5

Equipo de trabajo revisando una presentación digital de datos de ventas



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

Como ves, los tipos de prompts se entrelazan directamente con tus necesidades en ventas.

Título del enlace relacionado: Casos de uso de Inteligencia Artificial en Ecuador – PuntoNet

Descripción breve del enlace relacionado: este artículo de PuntoNet y Mentinno Insights presenta ejemplos concretos de aplicación de IA en Ecuador, con énfasis en la IA generativa y su impacto en sectores como educación, música y empleo.

Enlace: <https://blog.formaciongerencial.com/puntonet-transformando-la-experiencia-del-cliente-y-la-eficiencia-interna-con-ia-generativa/casos-de-uso-de-inteligencia-artificial-en-ecuador-puntonet/>

Puedes usarlos para:

- Investigación de mercado: obtener resúmenes rápidos de competidores, tendencias y perfiles de clientes.
- Creación de contenido: generar borradores de e-mails de venta, scripts para llamadas, posts para redes sociales o descripciones de productos.
- Personalización: adaptar mensajes de venta a perfiles de clientes específicos, haciendo que tu comunicación sea mucho más relevante.
- Análisis de datos: interpretar métricas de ventas, identificar oportunidades o prever necesidades del cliente.
- Capacitación: simular conversaciones con clientes para practicar objeciones o explorar nuevos enfoques.

¡Ahora que tienes estas herramientas y conocimientos, tu comunicación con la IA será mucho más efectiva y ética, potenciando tu éxito en el mundo de las ventas!

3. Referencias citadas en la Clase 16

- Cyberclick - Marketing Digital. (n.d.). *La Fórmula del Prompt Perfecto para ChatGPT (Guía Definitiva)*. Obtenido de YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=p2PqfRte46k>
- Educando Juntos. (n.d.). *IA.2 Guía Prompt Engineering - Versión 2*.
- Fiz, I. (2023, 21 de junio). *Qué es un prompt en Inteligencia Artificial (AI) y para qué sirve*. Ivo Fiz. <https://ivofiz.com/wp-content/uploads/2023/06/que-es-un-prompt-en-inteligencia-artificial.jpg>

4. Glosario Clase 16

- **Prompt.** Una instrucción, en forma de texto, figura o sonido, que se da a un modelo de IA para que realice una acción o genere una respuesta. Es la ‘pregunta’ o ‘comando’ inicial que guía la interacción con la inteligencia artificial.
- **Ingeniería de prompts (Prompt Engineering).** La práctica de diseñar instrucciones efectivas y claras para los sistemas de inteligencia artificial, con el objetivo de obtener las respuestas más precisas y útiles posibles. Es el arte de comunicarse eficazmente con la IA.

5. Recurso de profundización clase 16

- **Título del recurso relacionado:** ‘Prompting: El arte de comunicarse con la IA’
- **Descripción del recurso:** La presentación resume los conceptos clave de la Clase 16, abordando qué es un prompt, su importancia en ventas, la estructura y consejos para diseñarlos, el proceso iterativo, el uso ético y los principales tipos de prompts. El recurso ofrece una visión clara y práctica para aplicar la ingeniería de prompts en contextos profesionales y educativos, facilitando el aprendizaje autónomo y el repaso del tema.
- **Tipo de documento:** Presentación en formato PDF



La excelencia no se improvisa

síguenos

