

CLASE

10

Administración y gestión comercial

Inteligencia artificial aplicada a la gestión comercial
y optimización de procesos empresariales

Educación de calidad

INTRO DUC CIÓN

DE LA CLASE

GRADO / POSGRADO / TECNOLOGÍAS

Estudia a tu tiempo
son interrupciones

EDUCACIÓN EN LÍNEA DE CALIDAD



En esta clase estudiaremos la importancia de la inteligencia artificial dentro de los procesos administrativos y comerciales, comprendiendo cómo las organizaciones utilizan herramientas tecnológicas para optimizar actividades, analizar información y fortalecer la toma de decisiones empresariales. Actualmente, las empresas operan en entornos altamente competitivos y digitalizados, donde el uso de estas tecnologías se ha convertido en un elemento estratégico para mejorar la eficiencia organizacional, automatizar procesos y responder de manera más rápida a las necesidades del mercado.

Además, abordaremos el concepto de inteligencia artificial aplicada a los negocios, las principales aplicaciones de la IA dentro de la gestión comercial, la automatización de procesos administrativos y comerciales y las propuestas de mejora empresarial mediante herramientas tecnológicas. A lo largo de esta clase, identificarás cómo la inteligencia artificial contribuye al análisis de información, optimización de actividades y fortalecimiento de estrategias empresariales orientadas a resultados. Al finalizar esta clase, podrás reconocer la importancia de la inteligencia artificial dentro de la gestión comercial y administrativa, en concordancia con el RDA 3.

10.1. Concepto de inteligencia artificial aplicada a los negocios.

La inteligencia artificial (IA) consiste en el desarrollo de sistemas tecnológicos capaces de procesar información, analizar datos y ejecutar actividades de manera automatizada mediante algoritmos y herramientas digitales inteligentes. Actualmente, las organizaciones utilizan inteligencia artificial para optimizar procesos administrativos y comerciales, fortalecer la toma de decisiones y mejorar la eficiencia empresarial.

La inteligencia artificial aplicada a los negocios permite automatizar tareas repetitivas, analizar grandes volúmenes de información y fortalecer estrategias empresariales orientadas a resultados. Además, favorece la rapidez operativa y facilita el control de actividades dentro de las organizaciones.

Según Izquierdo Carrasco, Verdú Beviá y Salah (2025), la inteligencia artificial favorece la optimización de procesos empresariales mediante herramientas tecnológicas orientadas al análisis de información y automatización de actividades organizacionales.

Entre algunas aplicaciones de la inteligencia artificial en los negocios se encuentran:

- Automatización de procesos
- Análisis de datos empresariales
- Atención automatizada al cliente
- Predicción de tendencias comerciales
- Organización de información
- Optimización de estrategias empresariales

Para comprender la relación entre inteligencia artificial y gestión empresarial, se presenta la siguiente figura.

Figura 1.

Inteligencia artificial aplicada a los negocios



Nota. La figura muestra algunas aplicaciones de la inteligencia artificial dentro del entorno empresarial, destacando procesos relacionados con marketing, ventas, gestión de clientes, análisis de información y toma de decisiones organizacionales. Tomado de: Inteligencia Artificial en las empresas: qué es y cómo se aplica (2024). <https://www.master-valencia.com/empresas/inteligencia-artificial-en-empresas/>

Como se observa en la figura 1, la inteligencia artificial permite integrar herramientas tecnológicas orientadas al análisis de información y automatización de actividades empresariales. Estas soluciones digitales favorecen la optimización de procesos administrativos y comerciales mediante sistemas inteligentes capaces de procesar datos y generar información útil para la toma de decisiones.

Además, la inteligencia artificial contribuye al fortalecimiento de la competitividad empresarial y facilita el desarrollo de estrategias organizacionales más eficientes y adaptadas a las necesidades del mercado actual.

10.1.1. Inteligencia artificial y transformación digital

La inteligencia artificial constituye uno de los principales elementos de la transformación digital empresarial, ya que permite modernizar procesos organizacionales y fortalecer el uso estratégico de información dentro de las empresas.

Actualmente, muchas organizaciones utilizan sistemas inteligentes para automatizar procesos, supervisar actividades y optimizar recursos empresariales orientados a resultados más eficientes.

10.1.2. Uso de datos e información empresarial

El análisis de datos constituye una de las principales funciones de la inteligencia artificial dentro de los negocios. Las herramientas tecnológicas permiten recopilar, organizar e interpretar información relacionada con clientes, ventas y desempeño organizacional para facilitar la toma de decisiones estratégicas.

Para analizar algunas aplicaciones de la inteligencia artificial dentro de las organizaciones, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 1.

Aplicaciones de la inteligencia artificial en empresas

Aplicación	Función empresarial
Automatización	Optimiza actividades repetitivas
Chatbots	Mejoran atención al cliente
Análisis predictivo	Facilita decisiones estratégicas
Sistemas inteligentes	Organizan información empresarial
IA comercial	Fortalece estrategias de ventas

Nota. La tabla presenta algunas aplicaciones de la inteligencia artificial utilizadas dentro de los procesos empresariales para automatizar actividades, analizar información y fortalecer la toma de decisiones organizacionales. Elaboración propia (Albuja, 2026).

Como se evidencia en la tabla 1, la inteligencia artificial permite desarrollar procesos empresariales más organizados y eficientes mediante herramientas tecnológicas orientadas al análisis de información y automatización de actividades. Asimismo, estas soluciones digitales

favorecen la optimización de estrategias comerciales y fortalecen la competitividad organizacional.

10.2. Aplicaciones de la IA en la gestión comercial.

La inteligencia artificial ha transformado la manera en que las organizaciones desarrollan actividades comerciales y gestionan información relacionada con clientes, ventas y estrategias empresariales.

Actualmente, muchas empresas utilizan herramientas de IA para mejorar la experiencia del cliente, automatizar procesos comerciales y fortalecer la toma de decisiones estratégicas.

Según Torres Gómez (2023), las herramientas inteligentes favorecen la innovación empresarial y permiten optimizar procesos comerciales mediante sistemas tecnológicos orientados al análisis de información y automatización organizacional.

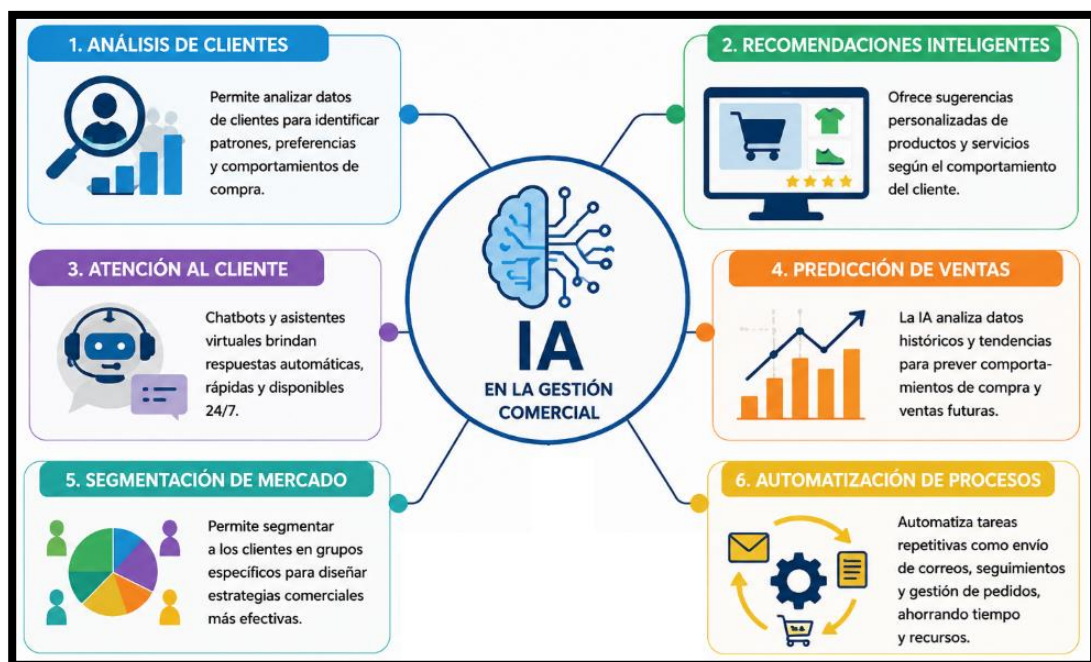
Entre algunas aplicaciones de la IA en la gestión comercial se encuentran:

- Recomendaciones automatizadas de productos
- Chatbots empresariales
- Segmentación de clientes
- Predicción de ventas
- Automatización de campañas comerciales
- Análisis del comportamiento del consumidor

Para comprender algunas aplicaciones de la IA dentro de la gestión comercial, se presenta la siguiente figura.

Figura 2.

Aplicaciones de la inteligencia artificial en la gestión comercial



Nota. La figura ilustra algunas aplicaciones de la inteligencia artificial dentro de la gestión comercial, destacando procesos relacionados con ventas digitales, automatización y análisis de clientes. Elaboración propia (Albuja, 2026).

Como se aprecia en la figura 2, la inteligencia artificial permite fortalecer las estrategias comerciales mediante herramientas digitales orientadas al análisis de clientes y automatización de procesos empresariales. Estas tecnologías facilitan el seguimiento de actividades comerciales y contribuyen al desarrollo de estrategias más eficientes y personalizadas.

Además, las organizaciones que utilizan inteligencia artificial logran adaptarse con mayor rapidez a los cambios del mercado y mejorar la experiencia del cliente mediante procesos comerciales más dinámicos.

10.2.1. Chatbots empresariales

Los chatbots son herramientas digitales que utilizan inteligencia artificial para responder consultas y brindar atención automatizada a los clientes mediante plataformas virtuales y sistemas de mensajería.

Entre algunos beneficios de los chatbots se encuentran:

- Atención inmediata al cliente
- Disponibilidad permanente
- Reducción de tiempo de respuesta
- Automatización de consultas frecuentes
- Mejora de la comunicación empresarial

10.2.2. Análisis predictivo comercial

El análisis predictivo permite utilizar información histórica y herramientas inteligentes para identificar tendencias comerciales y anticipar comportamientos del consumidor.

Actualmente, muchas organizaciones utilizan inteligencia artificial para desarrollar estrategias comerciales más eficientes y orientadas a resultados.

Para analizar algunos beneficios de la inteligencia artificial dentro de la gestión comercial, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 2.

Beneficios de la IA en la gestión comercial

Beneficio	Impacto empresarial
Automatización	Mejora eficiencia comercial
Análisis predictivo	Facilita decisiones estratégicas
Chatbots	Optimizan atención al cliente
Segmentación digital	Fortalece estrategias comerciales
Procesamiento de datos	Mejora organización empresarial

Nota. La tabla resume algunos beneficios de la inteligencia artificial aplicados dentro de la gestión comercial, destacando su importancia en la automatización de procesos, análisis de información y fortalecimiento de estrategias empresariales. Elaboración propia (Albuja, 2026).

Como se observa en la tabla 2, la inteligencia artificial permite fortalecer la gestión comercial mediante herramientas tecnológicas orientadas a la optimización de procesos y análisis de información empresarial. Asimismo, favorece el desarrollo de estrategias comerciales más eficientes y adaptadas a las necesidades del consumidor.

Del mismo modo, la inteligencia artificial permite a las organizaciones identificar patrones de comportamiento del consumidor y desarrollar acciones comerciales más personalizadas. Esto fortalece la competitividad empresarial y facilita la implementación de estrategias orientadas a mejorar la experiencia del cliente y optimizar resultados comerciales.

10.3. Automatización de procesos administrativos y comerciales.

La automatización de procesos consiste en utilizar herramientas tecnológicas e inteligencia artificial para ejecutar actividades empresariales de manera más rápida, organizada y eficiente. Actualmente, muchas organizaciones implementan sistemas automatizados para optimizar tareas relacionadas con ventas, atención al cliente, análisis de información y seguimiento comercial.

De acuerdo con Martínez Candil (2019), las organizaciones que implementan herramientas tecnológicas y sistemas automatizados logran optimizar procesos empresariales y fortalecer la eficiencia operativa dentro de entornos comerciales dinámicos.

Para comprender algunos beneficios de la automatización dentro de los procesos empresariales, se presenta la siguiente figura.

Figura 3.

Beneficios de la automatización empresarial



Nota. La figura muestra algunos beneficios de la automatización dentro de los procesos empresariales, destacando aspectos relacionados con ahorro de recursos, satisfacción del cliente, seguimiento de actividades y optimización organizacional. Tomado de: 5 beneficios de la automatización (s.f.). https://es.linkedin.com/posts/aida-automatizacion-procesos_conoce-algunas-de-las-ventajas-de-la-automatizaci%C3%B3n-activity-7127791846914740225-9YTY

Como se evidencia en la figura 3, la automatización permite optimizar actividades administrativas y comerciales mediante herramientas tecnológicas orientadas a mejorar la eficiencia organizacional. Además, favorece el seguimiento de resultados, fortalece la satisfacción del cliente y contribuye al desarrollo de procesos empresariales más ágiles y organizados.

Dentro de las organizaciones, la automatización puede aplicarse en diferentes actividades administrativas y comerciales.

Entre algunos procesos automatizados se encuentran:

- Registro de información comercial
- Seguimiento de clientes
- Generación de reportes
- Organización de inventarios
- Atención digital al cliente

Entre las principales ventajas de la automatización se encuentran:

- Reducción de errores operativos
- Mayor rapidez en procesos empresariales
- Optimización de recursos organizacionales
- Mejor control de actividades
- Incremento de productividad empresarial

10.3.1. Automatización y competitividad

Hoy en día, muchas organizaciones incorporan herramientas digitales e inteligencia artificial para automatizar actividades administrativas y comerciales, optimizar recursos y mejorar la eficiencia organizacional.

Además, la automatización empresarial permite reducir tiempos operativos y fortalecer el control de actividades relacionadas con ventas, atención al cliente y gestión de información. Estas herramientas tecnológicas favorecen procesos más organizados y contribuyen al desarrollo de estrategias empresariales orientadas a resultados.

Las empresas que incorporan herramientas automatizadas logran responder con mayor rapidez a los cambios del mercado y fortalecer su competitividad dentro de entornos empresariales dinámicos.

10.4. Propuestas de mejora basadas en herramientas tecnológicas.

Las herramientas tecnológicas permiten desarrollar propuestas de mejora orientadas a optimizar procesos empresariales y fortalecer la eficiencia organizacional.

Actualmente, las organizaciones utilizan inteligencia artificial, plataformas digitales y sistemas automatizados para mejorar actividades relacionadas con ventas, atención al cliente y gestión administrativa.

Según Jiménez Martínez (2023), las herramientas tecnológicas favorecen la innovación empresarial y permiten desarrollar estrategias organizacionales orientadas a la mejora continua.

10.4.1. Estrategias de mejora empresarial

Las estrategias de mejora empresarial permiten a las organizaciones optimizar procesos administrativos y comerciales mediante el uso de herramientas tecnológicas orientadas a la eficiencia organizacional y fortalecimiento de la competitividad.

Hoy en día, muchas empresas implementan soluciones digitales para mejorar la comunicación, automatizar actividades y fortalecer la toma de decisiones estratégicas dentro de entornos empresariales dinámicos.

Entre algunas estrategias basadas en herramientas tecnológicas se encuentran:

- Automatización de procesos administrativos
- Uso de inteligencia artificial en ventas
- Implementación de plataformas digitales
- Análisis de información en tiempo real
- Optimización de comunicación empresarial

10.4.2. Innovación tecnológica organizacional

La innovación tecnológica permite a las organizaciones desarrollar procesos más eficientes y fortalecer la capacidad de adaptación frente a nuevas tendencias empresariales y comerciales.

Para comprender cómo las herramientas tecnológicas contribuyen a la mejora continua dentro de las organizaciones, se presenta la siguiente figura.

Figura 4.Proceso de mejora empresarial mediante inteligencia artificial



Nota. La figura representa el proceso de mejora empresarial mediante herramientas de inteligencia artificial, destacando actividades relacionadas con automatización, análisis de información, toma de decisiones y optimización organizacional. Elaboración propia (Albuja, 2026).

Como se aprecia en la figura 4, las herramientas tecnológicas permiten fortalecer diferentes procesos empresariales mediante soluciones digitales orientadas a la automatización y análisis de información. Estas tecnologías favorecen la optimización de actividades organizacionales y contribuyen al desarrollo de estrategias empresariales más eficientes e innovadoras.

Además, la incorporación de inteligencia artificial dentro de las organizaciones facilita el procesamiento de información en tiempo real, mejora la capacidad de respuesta empresarial y fortalece la planificación estratégica mediante sistemas digitales orientados a resultados.

Para analizar algunos aportes de las herramientas tecnológicas dentro de las organizaciones, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 3.

Herramientas tecnológicas y mejora empresarial

Herramienta	Aporte organizacional
Inteligencia artificial	Optimiza toma de decisiones
Automatización digital	Reduce tareas repetitivas
Plataformas virtuales	Mejoran comunicación empresarial
Análisis de datos	Facilita estrategias comerciales
Sistemas inteligentes	Fortalecen eficiencia organizacional

Nota. La tabla presenta algunas herramientas tecnológicas utilizadas dentro de las organizaciones para optimizar procesos empresariales, fortalecer la toma de decisiones y mejorar la eficiencia administrativa y comercial. Elaboración propia (Albuja, 2026).

Como se observa en la tabla 3, las herramientas tecnológicas permiten fortalecer la organización empresarial y optimizar diferentes procesos administrativos y comerciales mediante soluciones digitales orientadas a la eficiencia organizacional. Además, favorecen la innovación empresarial y contribuyen al desarrollo de estrategias más competitivas.

Ejemplo:

Una empresa comercial implementa herramientas de inteligencia artificial para automatizar respuestas a clientes y analizar información relacionada con ventas y comportamiento del consumidor.

Esto demuestra que la inteligencia artificial permite optimizar procesos empresariales y fortalecer la toma de decisiones dentro de las organizaciones.



Reflexión final

La inteligencia artificial constituye una herramienta fundamental dentro de la gestión administrativa y comercial moderna, ya que permite automatizar procesos, analizar información y fortalecer la toma de decisiones estratégicas dentro de las organizaciones.

Actualmente, las empresas requieren incorporar soluciones tecnológicas inteligentes para optimizar actividades empresariales, mejorar la eficiencia organizacional y responder de manera competitiva a las nuevas exigencias del entorno comercial.

Comprender estos procesos permitirá al estudiante fortalecer capacidades relacionadas con el uso de herramientas digitales, el análisis de información y la optimización continua de procesos empresariales dentro de contextos organizacionales reales.

Asimismo, la integración de inteligencia artificial dentro de las actividades administrativas y comerciales favorece la innovación empresarial, fortalece la competitividad organizacional y contribuye al desarrollo de estrategias empresariales más eficientes y orientadas a resultados.

RE FE REN CIAS

Martínez Candil, I. (2019). Gestión administrativa comercial. Ecoe Ediciones.

Izquierdo Carrasco, F. A., Verdú Beviá, F., & Salah, A. M. (2025). Gestión administrativa del proceso comercial.

Jiménez Martínez, S. (2023). Gestión de la fuerza de ventas y equipos comerciales. COMT0411: (2 ed.). IC Editorial.

Torres Gómez, C. A. (2023). Aplicaciones informáticas de la gestión comercial. ADGG0208: (1 ed.). IC Editorial.



síguenos en:



www.pucevirtual.puce.edu.ec