

HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES Y AUTOMATIZACIÓN, CHATBOTS E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

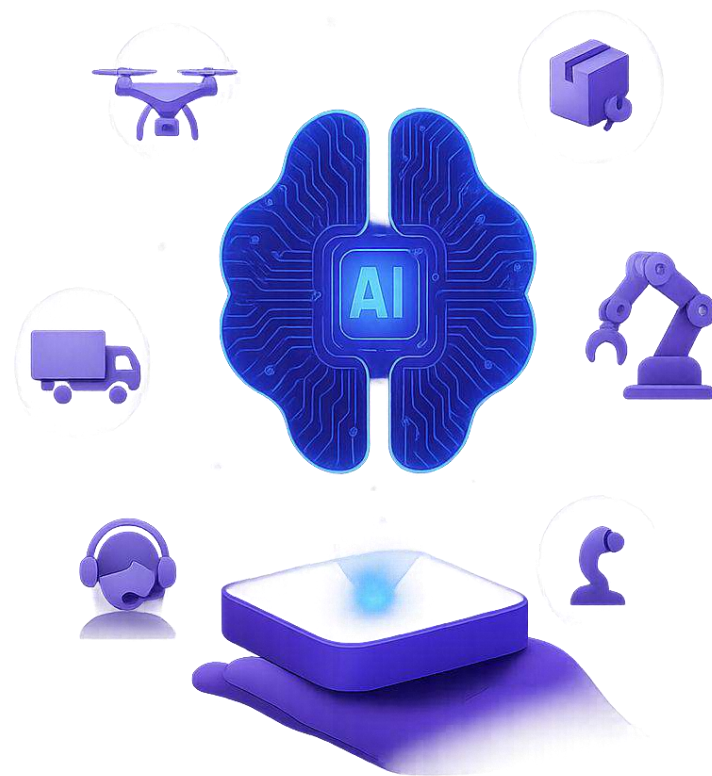
ROBERTO ALISTE BUSTAMANTE ,CEO DE



Iquique, 25 Junio 2025

¿Qué es la inteligencia artificial (IA) y por qué nos importa en logística?

“La inteligencia artificial es la capacidad de una máquina para imitar comportamientos inteligentes humanos como razonar, aprender, predecir o tomar decisiones. Pero no estamos hablando de ciencia ficción. Hoy, IA es una herramienta práctica que ya está cambiando industrias... incluida la logística.”



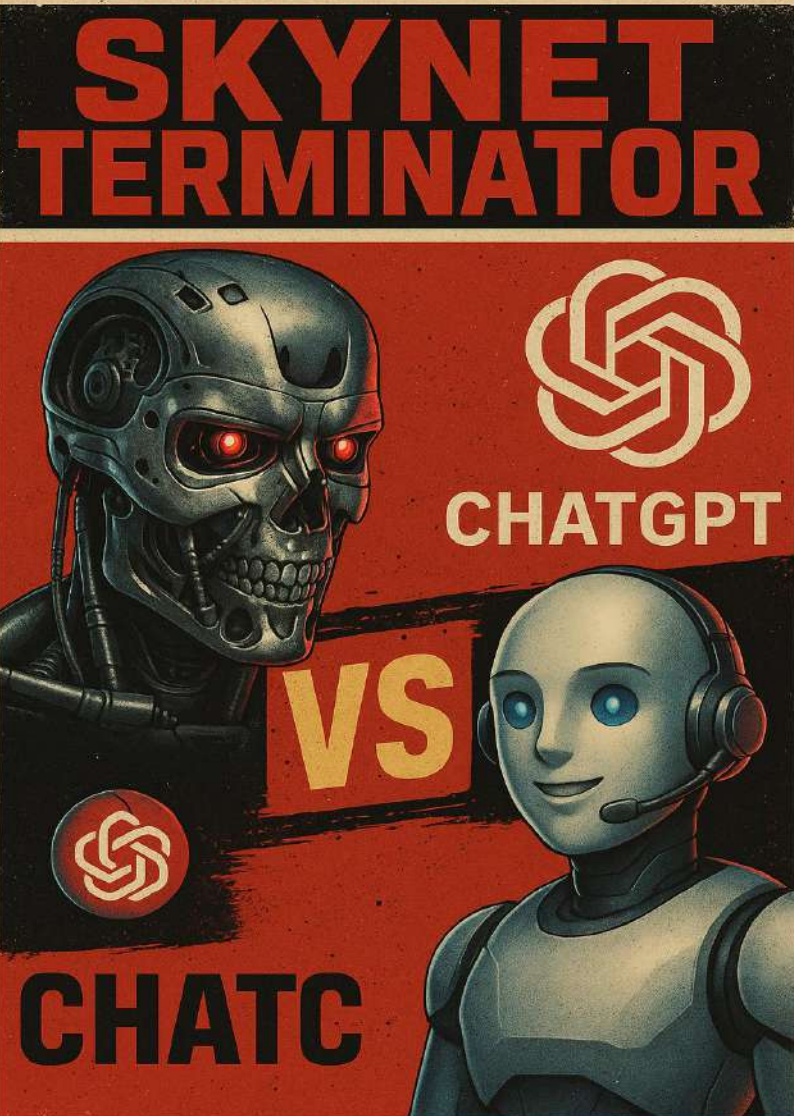


IA Estrecha (Narrow AI) vs. IA General (AGI)





IA Estrecha (Narrow AI) vs. IA General (AGI)



IA Estrecha (Narrow AI):

También conocida como IA débil, está diseñada para realizar tareas **específicas y limitadas**. Es el tipo de IA que usamos hoy en día: asistentes virtuales, sistemas de recomendación, chatbots, predicción de demanda, etc. No tiene consciencia ni comprensión global

IA General (AGI):

La AGI o IA fuerte sería capaz de **razonar, aprender y adaptarse a cualquier tarea intelectual humana**, sin estar limitada a un dominio específico. Puede transferir conocimiento entre contextos, tener juicio propio y resolver problemas no anticipados.

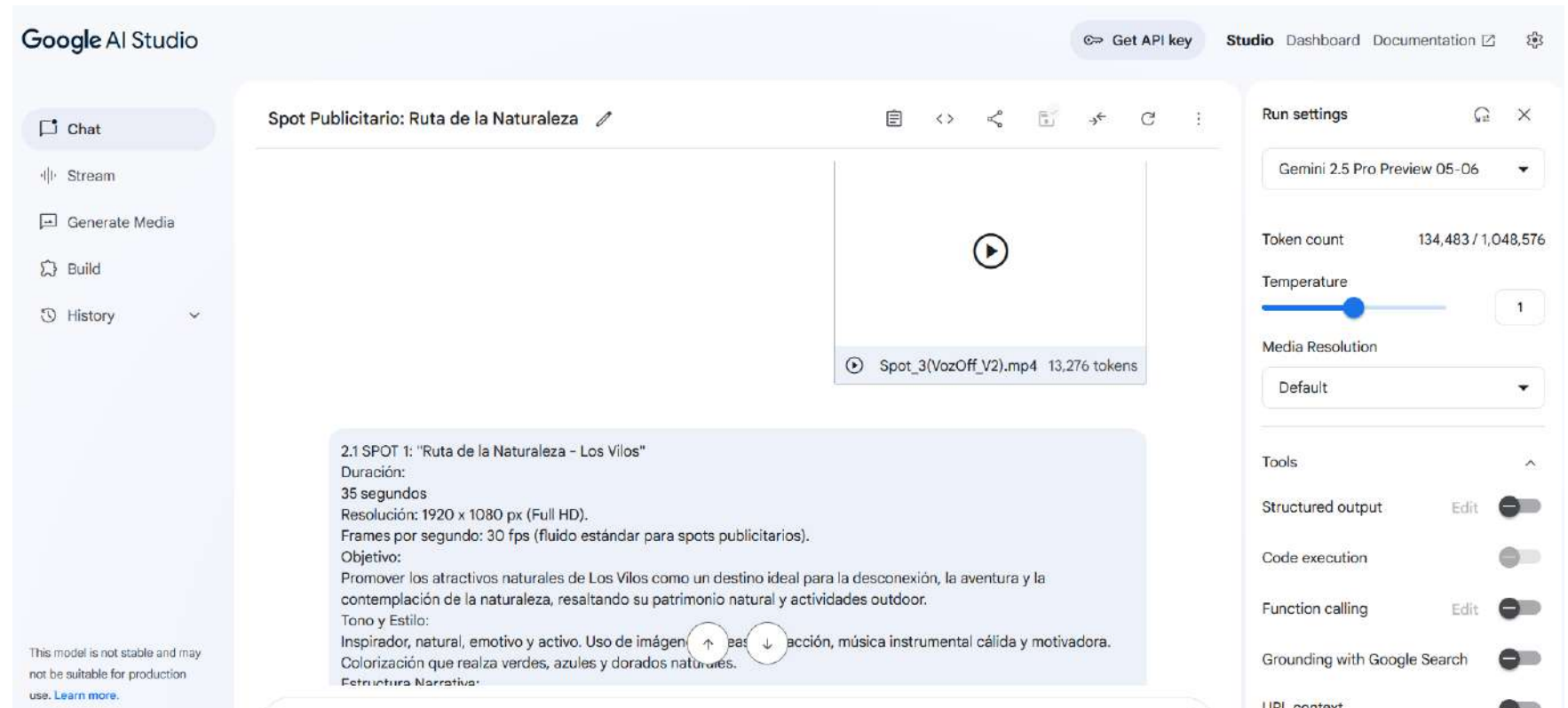
“Una de las formas más avanzadas de IA actual se llama **LLM: Large Language Models**. Son modelos capaces de procesar y generar lenguaje natural, como este que están viendo ahora. Modelos como ChatGPT, Gemini o Claude pueden entender y responder preguntas, escribir texto, resumir reportes o traducir datos complejos.”



La Explosión de la Multimodalidad: De LLM A LLMS

Hasta hace poco, los LLMs se limitaban a trabajar únicamente con texto. Sin embargo, la inteligencia artificial está evolucionando rápidamente y ahora nos encontramos en la era de la "multimodalidad". Esto significa que los nuevos modelos de IA pueden procesar y generar información en diferentes modalidades, como:

- Audio
- Vídeo
- Imágenes



Niveles de Adopción de IA

NIVEL	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
0	CURIOSIDAD O JUEGO	PROBAR LA IA PARA TENDENCIAS EN REDES SOCIALES O CURIOSIDAD..
1	USO HABITUAL SIN PREPARACIÓN	PEDIR AYUDA A LA IA PARA TAREAS GENÉRICAS SIN OPTIMIZACIÓN.
2	PROMPTS AVANZADOS(PROMPT ENGINEERING)	DOMINIO DE TÉCNICAS DE INGENIERIA DE PROMPTS
3	GPTS PERSONALIZADOS	ASISTENTES ENTRENADOS CON INFO PROPIA
4	GPT + Make + n8n	AUTOMATIZACIÓN SIN USO DE CÓDIGO.
5	Assistant API	Integración IA en plataformas mediante API

Uno de los usos mas habituales son las tendencias de redes sociales, una que se ha vuelto popular es, transformar una imagen a otro con un estilo definido.



↓
NORMAL



↓
GIBLI



↓
SIMPSON



↓
**Estilo Pixel
Art**

Uno de los usos mas habituales son las tendencias de redes sociales, una que se ha vuelto popular es, transformar una imagen a otro con un estilo definido.



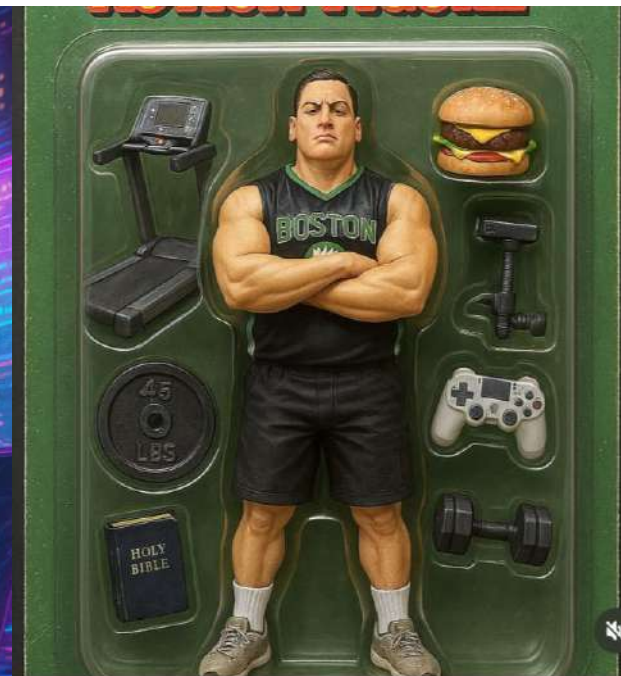
↓
NORMAL



↓
Tolkien Style

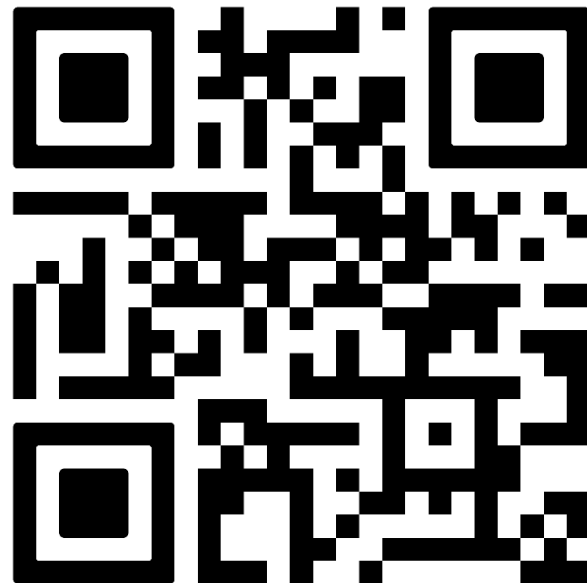


↓
**Estilo
Cyberpunk /
Futurista**



↓
**Juguete con
accesorios**

¿Quieres hacer esta tendencia, prueba
descargando esta infografía con los
PROMPTS?





ZERO-SHOT PROMPTING



**Resume este texto
en una oración.**

Ejemplo:

**El cielo está despejado
y hace calor.**

Ejemplo 1:

Prompt: ¿Cuál es la capital de Chile?

Respuesta: Santiago

Ejemplo 2: Turismo / Redacción directa

Prompt: Escribe una descripción breve y atractiva para un tour en kayak en Los Vilos.

Ejemplo 3: Logística / Respuesta directa sin contexto

Prompt:

¿Cuánto tarda un camión en llegar de Santiago a Viña del Mar en condiciones normales?

Resultado esperado:

Aproximadamente 1 hora y 30 minuto

ONE-SHOT PROMPTING



**Da un solo ejemplo
de cómo debe ser
la respuesta deseada.**

Ejemplo 1: General – Trivia educativa

Prompt:

Ejemplo:

Pregunta: ¿Cuál es la capital de Perú?

Respuesta: Lima

Pregunta: ¿Cuál es la capital de México?

Resultado esperado:

Respuesta: Ciudad de México

Logística – Estado de carga

Prompt:

Ejemplo:

ID de carga: 12345

Estado: En tránsito, estimado de entrega: 16:30 hrs.

ID de carga: 67890

Estado: En tránsito, estimado de entrega:....

CHAIN-OF-THOUGHT PROMPTING



Razona paso a paso antes de dar una respuesta.

EJEMPLO 1: PREPARACIÓN DE UN PLATILLO DIFÍCIL

PROMPT: ¿Cómo se prepara un pulpo a la gallega? Razona paso a paso.

EJEMPLO 2 : REDACCIÓN DE UNA TESIS

PROMPT: .

Paso 1: Elección del tema general

Prompt:

Paso 1: Quiero hacer una tesis sobre Inteligencia Artificial. ¿Qué temas actuales podrían ser relevantes y con impacto?

Paso 2: Me interesa “IA en educación personalizada”. ¿Puedes proponerme 3 títulos de tesis llamativos y académicos?

Paso 3: Elige el primer título. ¿Cuál podría ser una buena justificación del problema?

Etc....

Bloques	¿Para qué sirve?	Ejemplos	
Actúa como [profesión].	Da contexto a la herramienta y establece expectativas.	Actúa como un marketer... Actúa como un guía de turistas... Actúa como un entrenador de perros... Actúa como un experto en tecnología... Actúa como un nutriólogo...	A
Yo te daré [tipo de información].	Establece la relación con la herramienta. Explica qué información le vas a proporcionar. Recuerda que ChatGPT se alimenta de datos e información: entre más información le proporciones, mejor será el resultado.	Yo te daré el nombre del producto... Yo te daré los ingredientes... Yo te daré el mercado objetivo... Yo te daré el tema... Yo te daré las características del paciente...	Y o
Tú crearás [resultado esperado].	Establece el objetivo para la herramienta y qué resultado esperas exactamente. Entre más específico seas, mejor será el resultado. Nota: No te limites, puedes usar otros verbos para pedir tu resultado, como "responde", "explica", "escribe", etcétera.	Tú crearás una receta... Tú escribirás un ensayo académico... Tú escribirás el texto para una página de venta... Tú explicarás cómo funciona... Tú crearás una lista de 100 ideas de contenido...	T
El [resultado] deberá [detalles].	Establece el tono, las especificaciones y/o las limitantes del resultado que esperas. En esta parte es donde se pone sabroso el ajuste del prompt y donde más puedes jugarle. De nuevo, entre más detalles proporciones, mejor será el resultado. Recuerda no solamente especificar lo que quieres, sino también lo que no quieres que haga la herramienta.	La receta deberá tener menos de 5 ingredientes y tomar máximo 1 hora de preparación... El ensayo deberá tener 5000 palabras de longitud y mantener un tono profesional... El texto deberá tener menos de 90 caracteres y ser divertido pero informativo y conciso... La explicación deberá estar desglosada en pasos... El guión del video deberá tener 60 segundos de duración... El texto no debe incluir el nombre de la marca...	E t c p n
El [tipo de información] es [información].	Finalmente, haz tu petición. Aquí deberás retomar la información que especificaste en el bloque 2, y proporcionar la información que le prometiste al principio.	El primer producto es un kit de herramientas para jardinería... Los ingredientes son jitomate, cebolla, huevo y carne de res... El mercado objetivo son jóvenes de 15 a 30 años que hacen running... El primer tema es "El futuro de la inteligencia artificial"... El primer paciente es una mujer de 55 años...	E d n s



Mark agentes ia.mp4

Victor

Virtual support bot

Viddi

Viral Video Creation Bot

Celia

Cold email bot

Sally

Sales story creation bot

Barbara

Blog writing bot

Febo

Facebook Engagement Bot

Vex

Viral hooks bot

Sandra

Social Media Bot

Sebo

SEO Optimisation Bot

GPTs Personalizados – Tu asistente con mochila

¿Qué es?

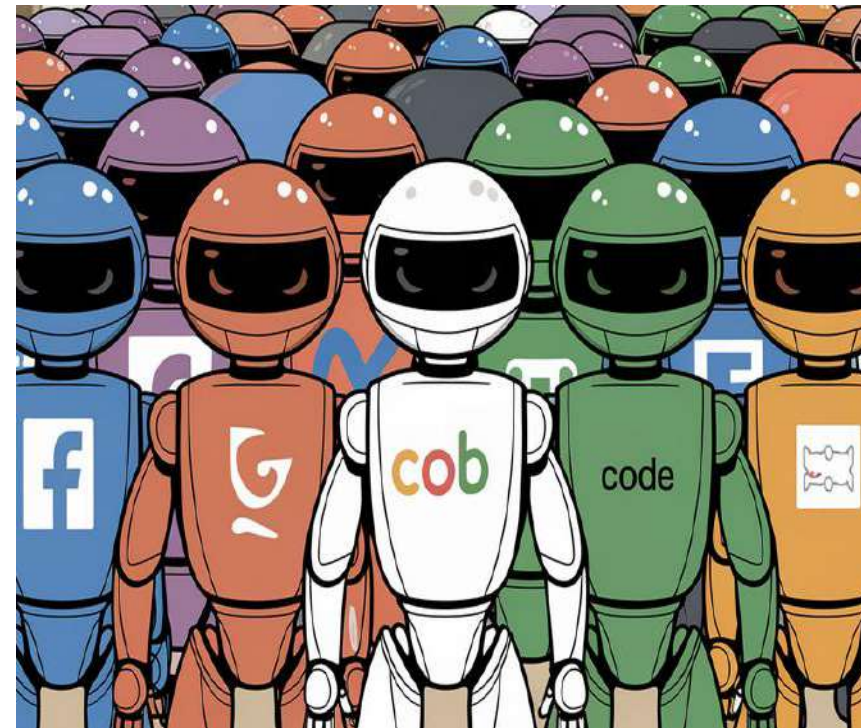
Un **GPT Personalizado** es como tu propio asistente virtual inteligente, entrenado con información específica de tu empresa. Vive dentro de ChatGPT y actúa según tus instrucciones.

La “mochila” del GPT: su conocimiento

- Son los **documentos y datos** que tú le cargas.
- Puede ser manual de atención, políticas, preguntas frecuentes, procesos, etc.
- El GPT accede a ellos para responder con precisión, como si tuviera tu experiencia.

✓ Formatos recomendados: `.txt`, `.pdf`, `.md`, bien organizados.

⚠ No “lee internet” ni actualiza su contenido solo.

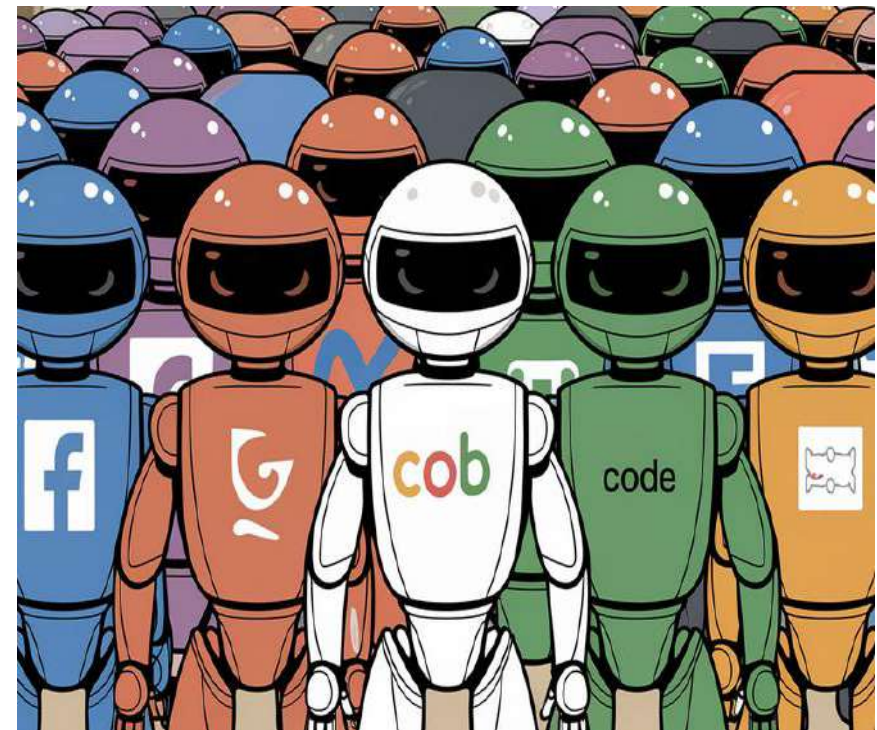


¿Qué es el Markup?

- Es un tipo de formato estructurado (como instrucciones dentro de un formulario).
- Permite definir el comportamiento del GPT y lo que debe o no debe hacer.
- **No necesitas programar**, es como rellenar un formulario guiado.

Nombre del GPTAsistente de Atención Logística#

InstruccionesResponde como un ejecutivo logístico amable y profesional. Sé claro, breve y evita tecnicismos.# Función principalAyudar a responder preguntas frecuentes sobre entregas, tiempos de despacho, zonas de cobertura y políticas de devolución.# No debes hacer- No responder preguntas fuera del ámbito logístico.- No inventar información si no está en los documentos cargados.# TonoFormal, empático y resolutivo.# Documentación de referencia-Políticas_despacho.txt- Zonas_entrega.md- Preguntas_frecuentes_logistica.pdf

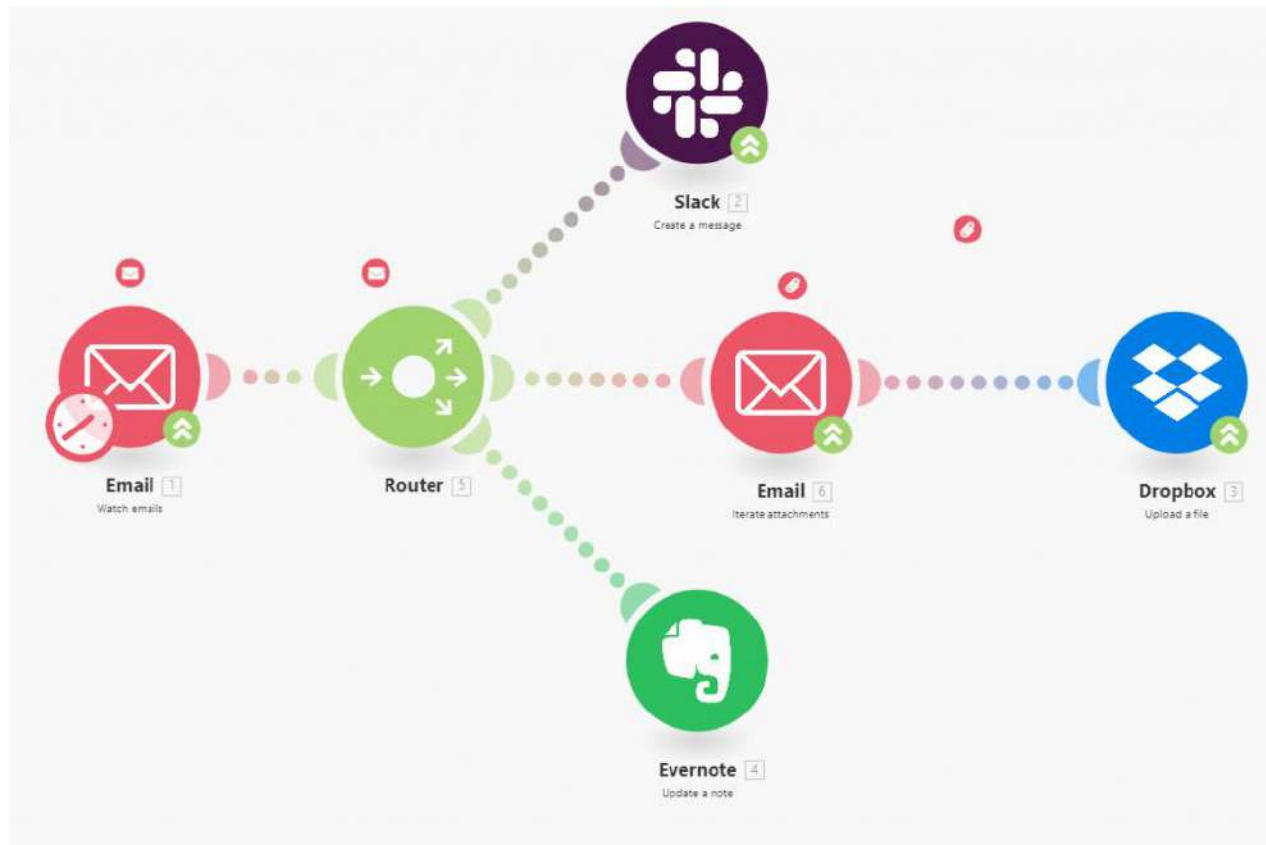


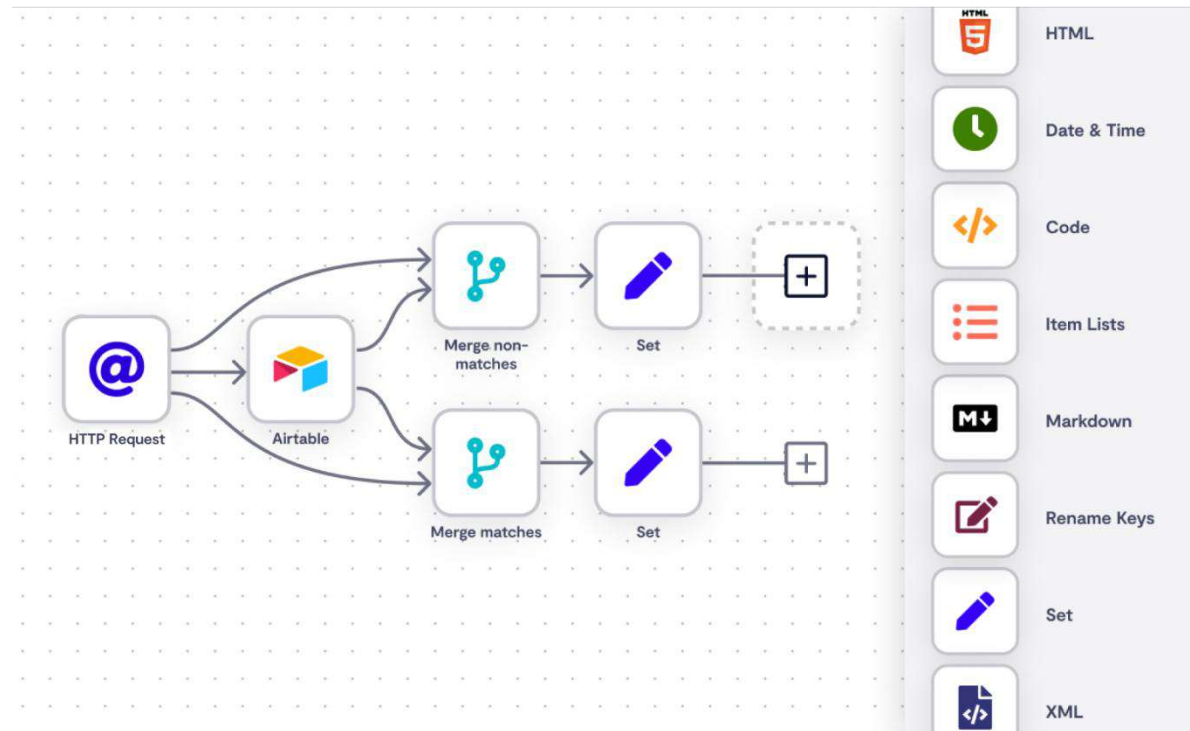
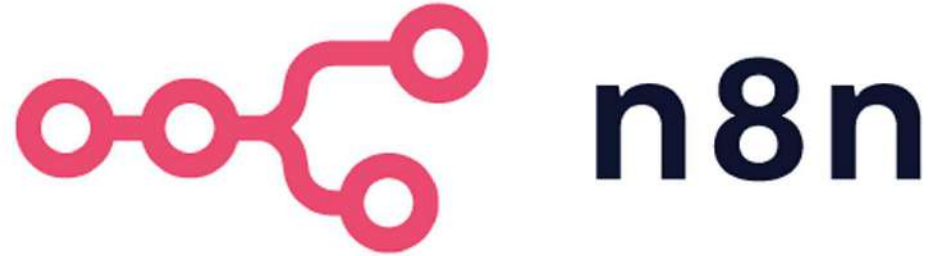
¿Qué puedes lograr?

- Respuestas automáticas personalizadas para clientes.
- Asistentes de ventas o soporte con tu estilo.
- Ahorro de tiempo y mejora del servicio 24/7.



/// make





destinocostaviva.cl

Personalizar 1 0 + Añadir Editar la página Caching Site Kit Maintenance is Off Hola, robert

Palabras clave  Categoría  Destino  **Buscar**

 **3 DESTINOS**
Navidad, La Estrella y Litueche te esperan.

 **EXPERIENCIAS TURÍSTICAS**
Vive experiencias auténticas en la costa de O'Higgins.

 **+50 EMPRENDIMIENTOS LOCALES**
Red local que impulsa rutas...

Costin Hola! bienvenido a Destino Costa Viva

Escribe tu mensaje para iniciar conversación

ENVIAR MENSAJE

Un destino sostenible. aventuras y sabores