

Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica, Pilar, Paraguay.
ISSN en línea 23005-2599, abril-junio 2024,
Volumen 4, Número 2.

DOI: <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i2>

REVOLUCIONANDO EL AULA DE NEGOCIOS DIGITALES: APLICACIONES DE CHATGPT EN LA EDUCACIÓN PROFESIONALIZANTE

*Revolutionizing the Digital Business Classroom:
Applications of ChatGPT in Vocational Education*

Norma Elena Mendoza-Zaragoza

Universidad de Colima, México

Laura Herrera-Corona

Universidad Anáhuac, México

Ángel Téllez Tula

Secretaría de Educación Pública, México



DOI: <https://doi.org/10.61384/r.c.a..v4i2.273>

Revolucionando el Aula de Negocios Digitales: Aplicaciones de ChatGPT en la Educación Profesionalizante

Dra. Norma Elena Mendoza-Zaragoza

nmendoza20@ucol.mx

<https://orcid.org/0009-0009-9214-5082>

Universidad de Colima

México

Dra. Laura Herrera-Corona

laurahc32@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0002-8572-0383>

Universidad Anáhuac, Campus Querétaro

México

M.E. Ángel Téllez Tula

angel12.tellez@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-7925-9271>

Secretaría de Educación Pública

México

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo describir y analizar las capacidades y aplicaciones prácticas de ChatGPT en los negocios digitales, así como identificar las percepciones de los estudiantes sobre su uso y utilidad en diversas áreas empresariales. La población objetivo son los estudiantes de 6to semestre de la carrera de Negocios Digitales en la Universidad de Colima Campus Manzanillo. Se seleccionó una muestra no probabilística por conveniencia, compuesta por 14 estudiantes que participaron voluntariamente en un taller sobre los beneficios y aplicaciones de ChatGPT en los negocios. Los resultados mostraron las ventajas del uso de ChatGPT en la atención al cliente, publicidad y mercadotecnia, análisis de datos y generación de informes. Los participantes consideraron a ChatGPT como muy útil para la toma de decisiones y optimización de procesos dentro de las empresas. Además, la mayoría opinó que ChatGPT puede mejorar la personalización de las interacciones y generar ideas creativas para los negocios.

Palabras clave: ChatGPT, Inteligencia Artificial, Negocios Digitales, Automatización, Aplicaciones prácticas, Toma de decisiones

Recibido: 23-abril-2024 / Aprobado: 25-mayo-2024

Revolutionizing the Digital Business Classroom: Applications of ChatGPT in Vocational Education

ABSTRACT

The current research aims to describe and analyze the capabilities and practical applications of ChatGPT in digital business, as well as to identify student perceptions of its use and utility in various business areas. The target population consists of 6th semester students of the Digital Business program at the University of Colima, Manzanillo Campus. A non-probabilistic convenience sample was selected, consisting of 14 students who voluntarily participated in a workshop on the benefits and applications of ChatGPT in business. The results showed the advantages of using ChatGPT in customer service, advertising and marketing, data analysis, and report generation. Participants considered ChatGPT to be very useful for decision-making and process optimization within companies. Furthermore, the majority opined that ChatGPT could enhance the personalization of interactions and generate creative ideas for businesses.

Keywords: *ChatGPT, Artificial Intelligence, Digital Business, Automation, Practical Applications, Decision Making*

INTRODUCCIÓN

Este artículo explora las capacidades y aplicaciones prácticas de ChatGPT en los negocios digitales, destacando su impacto transformador en la eficiencia y personalización de servicios, lo que es esencial para mantener la competitividad en el mercado global (Asociación para el Progreso de la Dirección APD, 2021). El problema de investigación central es determinar cómo ChatGPT puede ser utilizado eficazmente en entornos empresariales para mejorar procesos operativos y decisiones estratégicas. Esta investigación es relevante porque responde a la necesidad de adaptación tecnológica en el ámbito empresarial, donde la digitalización juega un papel crucial en la innovación y la gestión eficiente (Pendino, 2024).

El marco de referencia se apoya en las teorías de la inteligencia artificial (IA) y la gestión de negocios digitales, con un enfoque especial en las aplicaciones de ChatGPT en la atención al cliente, el marketing y la educación. Según DataScientest (2024), los componentes fundamentales de la IA incluyen algoritmos de aprendizaje automático, redes neuronales y sistemas de procesamiento de datos masivos, que son esenciales para comprender la dinámica de ChatGPT en entornos empresariales. Además, estudios previos como los de Atomic32 (2023) han destacado la capacidad de ChatGPT para mantener coherencia y relevancia en las conversaciones, subrayando su utilidad en tareas de atención al cliente y generación de contenido.

Este trabajo también se centra en el ámbito educativo, evaluando cómo ChatGPT y algunas aplicaciones complementarias de IA generativa, puede preparar a los estudiantes de 6to semestre de la Licenciatura en Negocios Digitales de la Universidad de Colima Campus Manzanillo, para enfrentar el mundo real. Se busca dotar a estos estudiantes de las mejores herramientas tecnológicas que les permitan tener una ventaja competitiva en el mundo profesional, utilizando la tecnología a su favor para realizar los procesos de forma más eficaz y eficiente. La investigación se realiza en un contexto de digitalización acelerada de negocios, enfatizando la importancia de la innovación y la eficiencia operativa (Bello, 2023). Finalmente,

los objetivos del estudio incluyen explorar las capacidades de ChatGPT en la comprensión y generación de texto, analizar sus aplicaciones prácticas en diversos contextos empresariales de los negocios digitales, y evaluar tanto los beneficios como las limitaciones de su uso, incluyendo consideraciones éticas importantes.

MARCO REFERENCIAL

La inteligencia artificial (IA), definida como la capacidad de las máquinas para realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana, como el reconocimiento de patrones y el procesamiento del lenguaje natural, es una tecnología fundamental que impulsa las innovaciones en los negocios digitales. Las máquinas inteligentes utilizan algoritmos de aprendizaje automático, redes neuronales y grandes bases de datos para llevar a cabo sus funciones (DataScientest, 2024). ChatGPT, desarrollado por OpenAI, es un ejemplo destacado de estos avances, evolucionando desde su primera versión hasta el GPT-4o, mejorando continuamente su capacidad para generar texto coherente y contextualmente relevante (Atomic32, 2023).

ChatGPT se ha integrado en diversas áreas empresariales, como la atención al cliente, donde proporciona respuestas rápidas y personalizadas, y el marketing, donde asiste en la generación de contenido creativo y en el análisis de tendencias del mercado. También ha mostrado su valor en la gestión de proyectos y en la optimización de estrategias de ventas, ofreciendo recomendaciones basadas en el análisis de datos y ayudando en la planificación y seguimiento de proyectos (Custódio, 2023; Bello, 2023; Pendino, 2024). ChatGPT, además, asiste a los gestores de negocios digitales, proporcionando análisis detallados del mercado, evaluaciones de la competencia y recomendaciones estratégicas, lo cual es fundamental para establecer objetivos claros y desarrollar estrategias efectivas para alcanzarlos (Guzmán, 2023). Estas aplicaciones muestran cómo ChatGPT puede ser una herramienta versátil y poderosa para profesionales en el ámbito de los negocios digitales, ayudándoles a mejorar la eficiencia, la creatividad, la asesoría y la toma de decisiones en sus empresas.

Por otra parte, a pesar de sus capacidades avanzadas, ChatGPT presenta limitaciones, como sesgos en los datos de entrenamiento y la generación de información desactualizada o incorrecta. Las empresas/usuarios/estudiantes deben ser conscientes de estas limitaciones y gestionarlas adecuadamente para maximizar los beneficios de esta tecnología (Pendino, 2024). Además, la integración de ChatGPT con herramientas de CRM (Customer Relationship Management) como Salesforce y HubSpot, y plataformas de análisis como Google Analytics y Tableau, ha mejorado la eficiencia operativa y la personalización en la gestión de clientes y la toma de decisiones basada en datos (IBM, 2024; Brevo, 2024).

En términos éticos, la transparencia, la seguridad de los datos y la gestión de las "alucinaciones" de ChatGPT son aspectos cruciales que requieren atención para garantizar un uso ético y responsable de la tecnología (Marr, 2023). En conjunto, ChatGPT demuestra ser una herramienta poderosa y versátil para profesionales en negocios digitales, impulsando la innovación, la eficiencia y la competitividad en el mercado actual.

METODOLOGÍA

Enfoque y Tipo de Investigación: La metodología adoptada en este estudio es de naturaleza cuantitativa, con un enfoque descriptivo. Este tipo permite una evaluación objetiva y sistemática de las percepciones de los estudiantes sobre las aplicaciones prácticas de ChatGPT en negocios digitales. El objetivo principal es describir las características específicas y los usos de ChatGPT a partir de datos numéricos recopilados.

Diseño de la Investigación: El diseño utilizado en esta investigación es transversal observacional. Se eligió este diseño para obtener una instantánea de las experiencias y opiniones de los estudiantes en un único punto en el tiempo, lo que facilita la comparación y análisis de los datos en un contexto específico sin intervención o manipulación por parte de los investigadores.

Población y Muestra: La población de estudio incluye a los estudiantes de 6to semestre de la licenciatura en Negocios Digitales en la Universidad de Colima, Campus Manzanillo. Se seleccionó una muestra no probabilística por conveniencia, compuesta por 14 estudiantes que

participaron voluntariamente en un taller sobre ChatGPT. Esta técnica de muestreo se eligió debido a la disponibilidad y voluntariedad de los participantes, lo cual es práctico para estudios exploratorios iniciales en contextos educativos.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos: La principal técnica de recolección de datos fue la encuesta estructurada, que incluía tanto preguntas cerradas como escalas de valoración para cuantificar la percepción y la eficacia percibida de ChatGPT en diversas aplicaciones de negocios digitales. Los cuestionarios fueron administrados después de la conclusión del taller, asegurando que los participantes tuvieran suficiente conocimiento y experiencia con la herramienta para proporcionar respuestas informadas.

Consideraciones Éticas: Se obtuvo consentimiento informado de todos los participantes, asegurando que estuvieran plenamente informados de los objetivos del estudio, la naturaleza voluntaria de su participación, y el uso confidencial y anónimo de los datos para fines de investigación solamente.

Criterios de Inclusión y Exclusión: Los criterios de inclusión requerían que los participantes fueran estudiantes de 6to semestre de la licenciatura en Negocios Digitales que hubieran asistido al taller sobre ChatGPT. Se excluyó a los estudiantes que no cumplieron con estos criterios o que no dieron su consentimiento para participar en la investigación.

Limitaciones del Estudio: Una limitación del estudio es el uso de una muestra no probabilística, lo cual puede no ser representativa de toda la población estudiantil de Negocios Digitales. Además, al ser un diseño transversal, los resultados proporcionan información limitada sobre los efectos a largo plazo o las dinámicas cambiantes de la percepción estudiantil respecto a ChatGPT.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

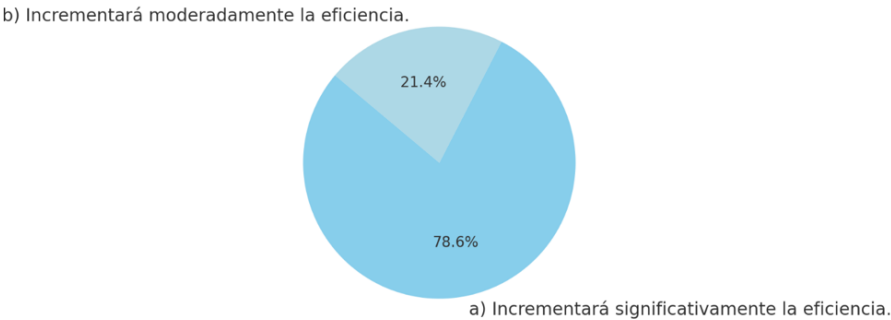
Impacto y Aplicación de Chatgpt en el Trabajo

Eficiencia en Tareas Profesionales

Se observa una significativa aceptación de las capacidades de ChatGPT para mejorar la eficiencia

en el entorno laboral como se puede apreciar en la gráfica 1. Esta distinción sugiere que aunque la mayoría tiene altas expectativas respecto a la capacidad de ChatGPT para optimizar el rendimiento laboral, existe una fracción cautelosamente optimista sobre su impacto.

Gráfica 1. Eficiencia en Tareas Profesionales



Fuente: Elaboración propia

Implicaciones: Estos porcentajes indican una fuerte percepción de ChatGPT como una herramienta transformadora dentro del ámbito profesional, capaz de automatizar y agilizar procesos que tradicionalmente requerían intervención humana extensiva, como la respuesta a clientes y el análisis de datos. La alta valoración de su impacto refleja una confianza en la tecnología de IA para fortalecer las capacidades profesionales a través de diversos sectores.

Discusión: La expansión del uso de herramientas de IA como ChatGPT en entornos empresariales resalta la creciente dependencia de soluciones automatizadas para mejorar la eficiencia y productividad. Esta tendencia es apoyada por la literatura existente, que sugiere un potencial disruptivo de la IA en la optimización de tareas empresariales y comerciales (Pendino, 2024). La discusión futura debería enfocarse en cómo estas herramientas pueden ser integradas de manera efectiva dentro de los flujos de trabajo existentes para maximizar estos beneficios percibidos y abordar cualquier barrera anticipada en su adopción.

Áreas de Beneficio

En lo que respecta a la aplicación de ChatGPT en áreas específicas de trabajo, se observa una distribución equitativa en la percepción de su utilidad en publicidad y mercadotecnia, análisis de datos y generación de informes, y redacción y edición de documentos, cada una con un

28.57%. Sin embargo, áreas como gestión de proyectos y atención al cliente recibieron menos reconocimiento (7.14% cada una), lo que podría reflejar una menor percepción de la aplicabilidad directa de ChatGPT en estos campos.

Implicaciones: La utilidad percibida de ChatGPT en funciones que requieren generación de contenido, análisis y creatividad sugiere una versatilidad notable del modelo. No obstante, la menor valoración en gestión de proyectos y atención al cliente resalta áreas de oportunidad donde la educación y el desarrollo de funcionalidades adicionales podrían incrementar su aceptación y utilidad.

Discusión: La relevancia de ChatGPT en áreas que se benefician directamente de la automatización y generación de contenido es evidente, pero su integración en áreas menos valoradas requiere una exploración más profunda de cómo estas herramientas pueden adaptarse a necesidades específicas (Guzmán, 2023). Esta discusión podría guiar desarrollos futuros de IA en el trabajo, asegurando que su implementación sea inclusiva y beneficiosa en un espectro más amplio de actividades profesionales.

Integración de la IA

Finalmente, en cuanto a la facilidad de integración de ChatGPT en flujos de trabajo existentes, la mayoría de los participantes (57.14%) consideran que sería "Muy fácil", mientras que un 35.71% piensa que sería "Moderadamente fácil". Solo un 7.14% anticipa dificultades significativas.

Implicaciones: Estos datos son prometedores para la adopción futura de ChatGPT en prácticas profesionales, ya que la mayoría percibe una integración sin mayores obstáculos. Sin embargo, la minoría que anticipa dificultades subraya la necesidad de abordar barreras tecnológicas y de adaptación.

Discusión: La integración de nuevas tecnologías como ChatGPT en entornos profesionales no solo depende de la disposición tecnológica, sino también de la apertura cultural hacia el cambio y la innovación (Bello, 2023). Las estrategias para superar las barreras percibidas deberían incluir

capacitaciones, soporte técnico y estudios de caso que demuestren la eficacia y beneficios de estas integraciones.

Capacidades Específicas y Potenciales de Chatgpt

En esta categoría, los participantes exhiben una notable confianza en las funcionalidades de esta tecnología, especialmente en campos que requieren interacción directa y personalización. A continuación, se detalla un análisis más profundo basado en las respuestas proporcionadas.

Capacidad de ChatGPT en Toma de Decisiones en Marketing y Atención al Cliente

La mayoría de los encuestados (64.29%) valoran a ChatGPT como "Muy útil" en la asistencia para toma de decisiones en áreas críticas como atención al cliente y marketing. Esta percepción indica una confianza considerable en la habilidad de ChatGPT para generar respuestas automáticas y formular estrategias de marketing basadas en datos, lo que es crucial en entornos empresariales dinámicos.

Un 21.43% de los participantes lo consideran "Moderadamente útil", reflejando cierta reserva sobre la precisión y relevancia de las recomendaciones en escenarios específicos. Por otra parte, un 14.29% perciben a ChatGPT como "Poco útil", sugiriendo que las expectativas no siempre se alinean con los resultados obtenidos, o que las necesidades particulares de algunas empresas requieren soluciones más personalizadas.

Implicaciones: Estos resultados sugieren una aceptación generalizada de ChatGPT como una herramienta valiosa en la optimización de decisiones empresariales, particularmente en marketing y atención al cliente. No obstante, para aquellos que encuentran a ChatGPT menos útil, sería provechoso profundizar en las causas de estas percepciones, posiblemente a través de entrenamiento adicional o mejoras en la personalización de las respuestas generadas por IA.

Discusión: Como se señala en la literatura relevante, la implementación de herramientas de IA como ChatGPT en el entorno empresarial ofrece una oportunidad para mejorar la interacción cliente-empresa mediante medios digitales cada vez más utilizados, como los teléfonos móviles y las redes sociales, facilitando un servicio más personalizado y directo (Brevo, 2024).

Capacidad de ChatGPT para Personalizar Interacciones

La gráfica 2 refleja una expectativa positiva sobre la capacidad de ChatGPT para ajustarse a las necesidades y preferencias individuales de los clientes, vital en el marketing personalizado y la atención al cliente.

Gráfica 2. Capacidades Específicas y Potenciales de ChatGPT - Personalización de Interacciones



Fuente: Elaboración propia

Un 42.86% siente que la mejora sería "en alguna medida", sugiriendo que, aunque reconocen los beneficios, anticipan limitaciones en la capacidad de la IA para adaptarse completamente sin intervención humana.

Implicaciones: Estos resultados subrayan un optimismo sobre la utilidad de ChatGPT para personalizar interacciones. La presencia de un grupo considerable que anticipa solo una mejora moderada podría indicar la necesidad de un desarrollo más avanzado en las capacidades de personalización de ChatGPT.

Discusión: La expectativa de que ChatGPT puede mejorar significativamente la personalización de las interacciones con los clientes resalta su potencial como herramienta valiosa en el servicio al cliente y marketing. Es crucial que las implementaciones de ChatGPT se realicen de manera que se complementen sus capacidades con intervenciones humanas adecuadas, considerando los principios de arquitectura de la información y visualización de datos para maximizar la eficacia de las interacciones (Wong, 2008).

Por otra parte, Jenneboer et al. (2022) examinaron el impacto de los chatbots en la lealtad del

cliente y encontraron una correlación positiva entre su uso y una mejor experiencia del cliente. Por otra parte, según McRae et al. (2023), muchos ejecutivos están adoptando la IA para atraer y retener empleados calificados. El futuro del trabajo será un número significativamente menor. La IA generativa y los recursos humanos coexistirán juntos en el futuro del trabajo.

Confianza en Usar ChatGPT para Generar Ideas Creativas

Una mayoría sustancial (57.14%) muestra un alto nivel de confianza en la capacidad de ChatGPT para generar ideas creativas, con un adicional 28.57% expresando una confianza muy alta. Esto indica que ven a ChatGPT como una herramienta útil para tareas como *brainstorming* y desarrollo de conceptos. Sin embargo, un 14.29% tiene una confianza moderada, posiblemente debido a reservas sobre la originalidad y utilidad práctica de las ideas generadas.

Implicaciones: La alta confianza refleja la percepción de ChatGPT como una herramienta valiosa no solo para tareas rutinarias, sino también para aplicaciones que requieren creatividad. Sin embargo, la presencia de confianza moderada sugiere la necesidad de integrar ChatGPT con flujos de trabajo que permitan la intervención y refinamiento humanos.

Discusión: La capacidad de ChatGPT para contribuir a la generación de ideas creativas subraya su potencial emergente como herramienta de apoyo en la innovación empresarial. No obstante, es esencial que la implementación de esta tecnología asegure que la creatividad impulsada por IA se complemente adecuadamente con *insights* y validaciones humanas, respetando las limitaciones inherentes a las herramientas automatizadas (Marr, 2023).

Por otra parte, Weitzman (2023) proyecta que el negocio de la IA crecerá hasta alcanzar los 200 mil millones de dólares en 2024. Las empresas están utilizando asistentes de voz, chatbots impulsados por IA, procesamiento del lenguaje natural e inteligencia artificial para asegurarse de que la atención al cliente esté disponible las 24 horas. para impulsar la satisfacción del cliente. En conjunto, estas interpretaciones y discusiones destacan el rol emergente de ChatGPT como una herramienta multifacética en el ámbito empresarial, capaz de transformar tanto la eficiencia operativa como la interacción cliente-empresa.

Supervisión y Ética

En el contexto de la supervisión y la ética al usar ChatGPT en procesos críticos y decisiones empresariales, es evidente la valoración alta de la supervisión humana y la consideración de factores éticos como la privacidad, la transparencia y la prevención de sesgos. A continuación, se presenta un análisis detallado basado en las respuestas proporcionadas y en el contexto académico apropiado.

Supervisión Humana en el Uso de ChatGPT

Interpretación: Una significativa mayoría (57.14%) de los participantes subraya que la supervisión humana es crucial cuando ChatGPT se utiliza en procesos críticos, reflejando una necesidad preeminente de supervisión humana para validar y revisar decisiones automatizadas, particularmente en áreas delicadas como finanzas y recursos humanos. Esto demuestra una consciencia elevada sobre la importancia de la interacción humano-IA para garantizar resultados fiables y éticos.

Un 35.71% adicional considera la supervisión importante, enfatizando la necesidad de revisión humana, aunque con una percepción de riesgo menor en comparación con el grupo anterior. Solo un pequeño porcentaje (7.14%) ve la supervisión como moderadamente importante, lo que podría indicar una confianza en la autonomía de las capacidades de IA bajo ciertas condiciones controladas.

Implicaciones: Estos resultados destacan la imperativa integración de protocolos de supervisión robustos en la implementación de IA en entornos empresariales. La creación de dichos protocolos no solo mitiga riesgos sino que también fortalece la confianza en las capacidades de IA como ChatGPT dentro de la organización.

Discusión: Marr (2023) sostiene que la combinación de inteligencia artificial con supervisión humana adecuada es fundamental para asegurar la integridad y la eficacia de los procesos automatizados. La implementación consciente de estos mecanismos de supervisión garantiza que la tecnología se utilice de manera que respete los estándares éticos y operativos de la

empresa.

Consideraciones Éticas en el Uso de ChatGPT

Interpretación: La privacidad de los datos emerge como la principal preocupación ética, con un 40% de los participantes resaltando la importancia de proteger la información sensible. La transparencia ocupa un lugar también significativo (33.33%), donde los usuarios demandan claridad en cómo ChatGPT genera respuestas. La prevención de sesgos (26.67%) refleja una necesidad de asegurar que las respuestas de IA sean justas y no discriminatorias.

Implicaciones: Estas consideraciones éticas son cruciales para la implementación responsable de IA en el entorno profesional. Garantizar la privacidad, la transparencia y la equidad en las respuestas de IA es esencial para mantener la confianza del usuario y la integridad del sistema.

Discusión: La implementación de IA, particularmente en contextos profesionales, requiere un enfoque meticuloso que aborde preocupaciones éticas fundamentales. Como señala Marr (2023), la atención a la generación de respuestas incorrectas o inventadas por IA es vital, ya que estas podrían inducir a decisiones empresariales equivocadas. Implementar controles rigurosos y asegurar una formación adecuada en el uso de IA pueden ayudar a mitigar estos riesgos, promoviendo un uso ético y efectivo de la tecnología.

Impacto y Experiencia del Cliente

En esta categoría, la distribución de las respuestas refleja una división equitativa en la percepción de mejoras en la calidad de la experiencia del cliente, con una minoría que no percibe un cambio significativo. A continuación, se detalla un análisis basado en los resultados de la encuesta.

Interpretación y Análisis

En la evaluación del impacto de ChatGPT en la experiencia del cliente, casi la mitad de los participantes (46.67%) perciben una mejora significativa, destacando la rapidez y personalización en las respuestas que potencialmente incrementan la satisfacción del cliente. Un porcentaje igual (46.67%) observa mejoras moderadas, notando limitaciones en la precisión

y relevancia de las respuestas y en la integración con sistemas preexistentes. Solo una minoría (6.67%) no reporta ningún impacto notable, sugiriendo que la implementación de ChatGPT no se distingue suficientemente en sus experiencias actuales.

Este análisis subraya tanto el potencial valorizado de ChatGPT en mejorar servicios al cliente como las áreas que requieren optimización para su efectividad completa. Haan (2023) afirma que un número cada vez mayor de empresas están implementando inteligencia artificial (IA) para aumentar la productividad y reducir gastos y tiempo.

Estos resultados subrayan el potencial y los desafíos de ChatGPT en la mejora de la experiencia del cliente, destacando la importancia de una implementación y desarrollo continuo para maximizar su eficacia y relevancia en entornos de servicio al cliente.

Implicaciones Prácticas

Optimización de Interacciones: Dado el alto porcentaje de respuestas que indican mejoras significativas o moderadas, es claro que ChatGPT posee un potencial considerable para optimizar las interacciones cliente-servicio, facilitando respuestas más eficientes y personalizadas. Las organizaciones deberían considerar la integración de ChatGPT para manejar interacciones rutinarias, permitiendo que el personal humano se concentre en tareas más complejas y enriquecedoras.

Áreas de Mejora y Adaptación: La necesidad de mejorar la integración de ChatGPT con sistemas existentes y su capacidad para proporcionar respuestas relevantes y precisas es crucial. Las organizaciones deben trabajar en mejorar estos aspectos para maximizar la utilidad de ChatGPT, asegurando que las interacciones sean tan efectivas y contextuales como sea posible.

Discusión: La evidencia sugiere que ChatGPT puede desempeñar un papel transformador en la experiencia del cliente, como lo indica Brevo (2024). Sin embargo, el éxito de su implementación dependerá de la capacidad de las organizaciones para gestionar las expectativas y realizar ajustes necesarios en la tecnología y su aplicación. En este contexto, la importancia de la publicidad de boca en boca y la influencia de las redes sociales en el crecimiento y la

sostenibilidad de los productos y servicios no puede subestimarse. ChatGPT, por lo tanto, no solo debe ser visto como una herramienta tecnológica, sino como un facilitador clave en la construcción de relaciones más sólidas y satisfactorias con los clientes, potenciando la lealtad y el compromiso a través de interacciones mejoradas y más personalizadas.

Preparación y Futuras Perspectivas

Preparación Profesional

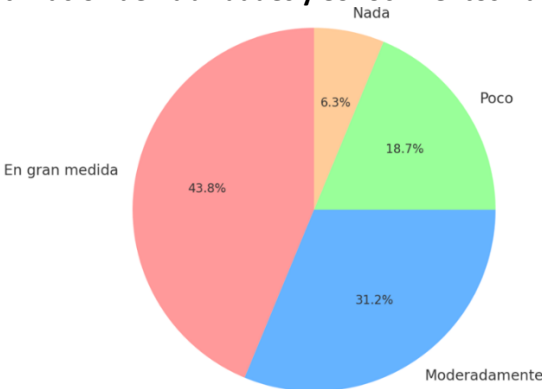
Para la adopción de herramientas de inteligencia artificial como ChatGPT en el ámbito profesional revela un nivel significativo de preparación entre los participantes, con un enfoque claro hacia la capacitación continua y el apoyo organizacional como mecanismos clave para una implementación efectiva y exitosa.

Análisis de las respuestas:

En la evaluación de la preparación para implementar tecnologías de IA como ChatGPT, el 40% de los participantes se siente muy preparado, demostrando una sólida competencia y confianza basadas en experiencias previas o formación proactiva, mientras que otro 40% se considera preparado, pero con reservas, indicando la necesidad de más experiencia o formación para manejar desafíos prácticos. El 20% restante se siente moderadamente preparado, reflejando incertidumbre y una clara necesidad de apoyo adicional, lo que sugiere que una capacitación más intensiva podría beneficiar significativamente a este grupo para mejorar su comodidad y eficacia con la IA en entornos profesionales (Gráfica 3).

Gráfica 3.

Utilización de Habilidades y Conocimientos Adquiridos sobre ChatGPT en el Campo Profesional



Implicaciones prácticas para las organizaciones

Capacitación y Educación: Resulta esencial invertir en programas de desarrollo profesional continuo que no solo aborden los aspectos técnicos de la IA, sino también sus aplicaciones éticas y prácticas. Estos programas deben estar diseñados para ser inclusivos, atendiendo a los diversos niveles de competencia entre los empleados.

Apoyo Organizacional: Las organizaciones deben facilitar recursos como talleres, seminarios web, y acceso a plataformas de aprendizaje para garantizar que todos los empleados, independientemente de su nivel de preparación inicial, puedan avanzar y sentirse competentes en el uso de IA.

Estrategias de Implementación: Desarrollar estrategias claras que no solo contemplen la introducción de la tecnología, sino también el monitoreo continuo de su integración y la adaptabilidad de las políticas organizacionales para responder a los desafíos emergentes es fundamental para el éxito a largo plazo.

Discusión

Según Brevo (2024), la adecuada preparación del personal es crucial para la adopción y el aprovechamiento efectivo de las herramientas de IA. Esto incluye no solo habilidades técnicas, sino también una comprensión de cómo la IA puede influir y mejorar las prácticas existentes en marketing, atención al cliente y otros roles profesionales. La capacitación constante y el soporte son esenciales para cultivar una fuerza laboral que no solo maneje las herramientas de IA con eficacia, sino que también aproveche su potencial para innovar y mejorar los procesos empresariales.

Reemplazo de la Creatividad Humana

En esta subcategoría se evalúa la percepción sobre la posible sustitución o complementación de la creatividad humana por herramientas de inteligencia artificial como ChatGPT. Los participantes del estudio presentan diversas opiniones que reflejan tanto preocupaciones como reconocimientos de las capacidades potenciales de la IA en contextos creativos.

En la discusión sobre la posibilidad de que la inteligencia artificial (IA) reemplace la creatividad humana, las opiniones varían significativamente: un 13.33% de los encuestados creen firmemente que la IA reemplazará la creatividad humana en ciertos campos, especialmente aquellos que requieren creatividad repetitiva o estructurada. Casi la mitad (46.67%) considera que la IA podría sustituir la creatividad humana en áreas específicas como el diseño gráfico y el marketing basado en datos, mientras que un 33.33% ve a la IA más como un complemento que potencia y extiende la creatividad humana, facilitando nuevas formas de exploración creativa. Un pequeño porcentaje (6.67%) sostiene que la creatividad humana, con sus matices de empatía, contexto cultural y emociones, es insustituible y no puede ser replicada completamente por la tecnología.

Implicaciones para la práctica profesional y la educación

Evaluación y adopción estratégica de IA: Las organizaciones deben considerar cuidadosamente qué tareas están delegando a la IA, asegurando que esta adopción no solo busque reemplazar la creatividad humana, sino complementar y potenciar las capacidades humanas para innovar y crear.

Desarrollo profesional y capacitación continua: Debe fomentarse el desarrollo de habilidades en IA, no solo para utilizar estas herramientas, sino también para comprender sus limitaciones y posibilidades, integrando la tecnología de manera que amplifique la creatividad humana sin suplantarla.

Ética y sostenibilidad en la implementación de IA: Se deben establecer directrices éticas claras para el uso de IA en campos creativos, considerando los impactos potenciales en el empleo, la diversidad de pensamiento y la autenticidad de la expresión creativa.

Discusión: Según estudios y expertos en el área (Guzmán, 2023), la diversidad de opiniones sobre la integración de IA en campos creativos sugiere una línea de tensión entre el entusiasmo por el potencial tecnológico y la cautela ante las implicaciones éticas y prácticas de tal integración. La implementación de IA, como ChatGPT, ofrece oportunidades significativas para

el enriquecimiento de las prácticas creativas, pero también requiere una consideración cuidadosa de cómo se valora y se preserva la creatividad humana en la era digital. Esto subraya la necesidad de un enfoque equilibrado que valore tanto las contribuciones tecnológicas como las capacidades humanas únicas.

Aspectos Interesantes de ChatGPT

En un análisis de las características valoradas de ChatGPT, el 40% de los participantes destaca su habilidad para generar texto coherente y natural, crucial para interacciones que simulan la comunicación humana. El 25% aplaude su versatilidad en aplicaciones variadas como redacción, atención al cliente y análisis de datos, resaltando su adaptabilidad en diversos sectores profesionales. Además, el 20% valora positivamente la interacción intuitiva y la facilidad de uso, facilitando la adopción de esta tecnología sin barreras de aprendizaje complejas. Finalmente, el 15% reconoce el potencial de personalización de ChatGPT, enfatizando su capacidad para ajustarse a las necesidades específicas de los usuarios y mejorar significativamente la experiencia de usuario y la relevancia de las respuestas de IA.

DISCUSIÓN

La capacidad de ChatGPT para generar texto coherente y natural, su versatilidad en aplicaciones diversas, facilidad de uso y personalización resaltan como características altamente valoradas por los profesionales. Estos elementos no solo mejoran la eficiencia y efectividad en los roles profesionales, sino que también facilitan la integración de la IA en los flujos de trabajo existentes. Además, la flexibilidad y la capacidad de personalización de ChatGPT sugieren que puede adaptarse bien a las demandas y desafíos específicos de diferentes industrias, potenciando tanto la creatividad como la productividad. Las empresas y los profesionales deben considerar estas capacidades al evaluar la integración de soluciones de IA, asegurando que los sistemas adoptados no solo resuelvan tareas específicas, sino que también se alineen y evolucionen con las estrategias de negocio y desarrollo profesional (OpenAI News, s.f).

Utilización de Conocimientos Adquiridos

La mayoría de los participantes (46.67%) anticipa una utilización extensa de las habilidades y conocimientos adquiridos sobre ChatGPT en sus campos profesionales, destacando el valor práctico percibido de esta herramienta. Un tercio (33.33%) espera aplicar estas habilidades de manera moderada, lo que refleja una aproximación cautelosa que puede requerir más práctica o ajuste de procesos existentes. Un 20% cree que hará un uso limitado de estos conocimientos, posiblemente debido a barreras específicas en sus campos profesionales, como la falta de infraestructura tecnológica adecuada o resistencia al cambio. Una minoría (6.67%) no espera usar estos conocimientos en absoluto, sugiriendo una falta de relevancia percibida de ChatGPT para sus tareas diarias. Este análisis indica que, mientras existe un reconocimiento considerable del valor de ChatGPT, también hay una necesidad crítica de abordar las limitaciones percibidas y proporcionar apoyo adicional y ejemplos prácticos que faciliten la integración efectiva de esta tecnología en el ámbito profesional.

Discusión. La discusión en el contexto de los resultados obtenidos sugiere que, aunque hay un reconocimiento generalizado del valor práctico de ChatGPT en entornos profesionales, persisten desafíos significativos que requieren atención. Aquellos que anticipan un uso limitado (20%) o nulo (6.67%) de las habilidades y conocimientos adquiridos apuntan a barreras más significativas, como la falta de infraestructura tecnológica adecuada o resistencia al cambio, lo que resalta una desconexión potencial entre las expectativas de adopción de IA y la realidad operativa de algunos sectores (Julie Michlal, 2024). Estos hallazgos subrayan la importancia de desarrollar estrategias más robustas para la implementación de tecnologías de IA, que no solo se centren en la capacitación técnica, sino también en el apoyo estructural y la adaptación cultural necesaria para maximizar el impacto y la efectividad de herramientas como ChatGPT en el ámbito laboral.

En consecuencia, las iniciativas futuras deberían incluir la creación de ejemplos prácticos específicos de la industria y proporcionar un apoyo continuo que permita a los profesionales

superar las barreras existentes y aprovechar al máximo las capacidades de ChatGPT (Corvalán, 2017). Este enfoque no solo facilitará la adopción de la IA, sino que también ayudará a alinear las tecnologías emergentes con las estrategias de desarrollo profesional y empresarial de manera más efectiva y sostenible.

Áreas Beneficiadas por ChatGPT

En el análisis de las respuestas relacionadas con la implementación de ChatGPT en diferentes sectores profesionales, se observa una distribución variada en la percepción de los beneficios. El 40% de los participantes cree que Marketing y Publicidad se beneficiará considerablemente de las capacidades de ChatGPT, particularmente en la generación de contenido y análisis de datos, lo que puede conducir a campañas más efectivas y personalizadas. Un 33.33% ve a la Atención al Cliente como el sector más favorecido debido a la posibilidad de mejorar la experiencia del cliente mediante respuestas rápidas y precisas. La Investigación y Desarrollo, según el 26.67% de los participantes, se beneficiará de la capacidad de ChatGPT para analizar datos y generar informes, acelerando la innovación. Recursos Humanos y Finanzas también se destacan con un 20% y un 13.33% respectivamente, esperando mejoras en la automatización de procesos y toma de decisiones estratégicas.

Discusión: Los participantes consideran a ChatGPT como una herramienta transformadora en diversas áreas profesionales, destacando especialmente en Marketing y Publicidad, Atención al Cliente, e Investigación y Desarrollo. Estos sectores pueden mejorar significativamente en eficiencia y personalización de servicios mediante el uso de ChatGPT, lo que refleja el potencial de la IA para impulsar la innovación y optimizar operaciones a través de diferentes campos profesionales (Bello, 2023).

Feedback General sobre el Taller

En el análisis de las respuestas relativas al *feedback* del taller sobre ChatGPT, un 40% de los participantes expresaron comentarios positivos, destacando la valía y presentación del contenido, lo que indica una satisfacción general con el evento. Un tercio (33.33%) propuso

mejoras, sugiriendo una profundización en ciertos temas, mientras que el 26.67% resaltó la necesidad de más ejemplos prácticos, subrayando el deseo de aplicaciones concretas de los conceptos aprendidos, lo que sugiere que el valor del taller se podría potenciar con prácticas más interactivas y considerar más tiempo para su impartición. Adicionalmente, el 20% expresó interés en participar en más talleres, indicativo de un entusiasmo sostenido por el aprendizaje continuo sobre IA.

Discusión: La respuesta positiva general al taller refleja su efectividad en satisfacer las expectativas de los participantes, proporcionando un contenido educativo relevante y bien presentado. Las sugerencias de mejora y la demanda de ejemplos prácticos ofrecen direcciones claras para la optimización de futuras sesiones en lo que a tiempo se refiere, lo que puede incluir una mayor expansión de los temas tratados. Este entusiasmo por el aprendizaje continuo y el interés en explorar más aspectos de la IA sugieren un compromiso profundo de los participantes con el avance de su educación en esta tecnología emergente.

CONCLUSIONES

En este segmento, se articulan las conclusiones fundamentales extraídas de la investigación sobre la implementación y la eficacia de ChatGPT en el ámbito de los negocios digitales. Este análisis proporciona una visión integral del impacto y las implicaciones de la inteligencia artificial en las operaciones comerciales y la capacitación profesional. Las conclusiones aquí presentadas subrayan los beneficios observados y los retos prospectivos vinculados a la incorporación de esta tecnología avanzada en el entorno estudiantil, previo al empresarial.

Adopción Positiva y Efectividad: El estudio demuestra que la integración de ChatGPT en negocios digitales es altamente efectiva, especialmente en funciones como atención al cliente, análisis de datos, y publicidad. Esta adopción no solo mejora la eficiencia sino que también permite una mayor personalización de servicios, lo cual se traduce en una mejor experiencia para los clientes (Hayas Marketin, 2024) (Alfonso, 2023).

Capacidades Versátiles de ChatGPT: Los hallazgos resaltan la versatilidad de ChatGPT en diversas aplicaciones empresariales. La capacidad de ChatGPT para entender y generar texto coherente y relevante en una variedad de contextos subraya su valor como herramienta en la transformación digital de las empresas (Juarez, 2023).

Reconocimiento del Valor Educativo: El artículo enfatiza la importancia de la educación en tecnologías emergentes para los estudiantes de negocios digitales. A través del taller y la evaluación subsecuente, los estudiantes no solo mejoraron su comprensión de las herramientas de IA, sino que también reconocieron su aplicabilidad práctica en futuros entornos profesionales.

El informe sobre el futuro de la inteligencia artificial en la educación en América Latina, elaborado por la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), sugiere un aumento significativo en la influencia de la IA en diversos aspectos educativos. Este documento destaca que la inteligencia artificial desempeñará un papel cada vez más importante en la transformación de los entornos educativos y los métodos de evaluación, además de proporcionar mayores oportunidades para estudiantes con necesidades especiales. (Proctorizer, 2024).

Esta tendencia podría estar indicando una peculiaridad del campo de la inteligencia artificial en educación. Dado que es un área relativamente nueva, los académicos y otros actores relevantes aún tienen ciertas reservas sobre ofrecer predicciones precisas respecto a la principal contribución que la IA podría brindar a la educación. Según el estudio, a pesar de que los encuestados poseen un conocimiento amplio en campos como la investigación y la gestión, el futuro de la IA en la educación sigue siendo incierto: se anticipa un aumento de su impacto, pero no está claro hasta qué punto ni en qué áreas específicas.

Un reciente informe de la OEI y la CAF, titulado "Transformación digital en las Administraciones Públicas Educativas en América Latina y el Caribe: análisis y perspectivas", señala que los desafíos son considerables a nivel global, pero especialmente significativos para América Latina

y el Caribe. Para apreciar lo anterior, ver gráfico 4.

Gráfico 4. Relevancia presente y futura de la IA de acuerdo a la función que pueden cumplir con la educación.



Fuente: OEI, El futuro de la inteligencia artificial en educación en América Latina.

Identificación de Áreas de Mejora y Capacitación: A pesar de los resultados positivos, el estudio identifica áreas de mejora, particularmente en la profundización del contenido del taller y la inclusión de más ejemplos prácticos. Esto sugiere que la educación continua y la adaptación del currículo son cruciales para mantenerse al día con las rápidas innovaciones en IA (El Altillio International School, 2023).

Implicaciones Estratégicas para las Organizaciones: Finalmente, el estudio ofrece valiosas perspectivas sobre cómo las organizaciones pueden implementar estratégicamente ChatGPT para maximizar su utilidad. La planificación cuidadosa, la capacitación continua y la consideración de aspectos éticos son fundamentales para integrar exitosamente esta tecnología en los negocios digitales (Delgadillo & Gonzalez, 2023).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfonso, D. (2023, febrero 28). ChatGPT y su verdad detrás del uso de la inteligencia artificial y su efectividad en estrategias de marketing. DIGIDAY. <https://digiday.com/es/chat-gpt-y-su-verdad-detras-del-uso-de-la-inteligencia-artificial-y-su-efectividad-en-estrategias-de-marketing/>

- Asociación para el Progreso de la Dirección APD. (2021). *El gran impacto de la inteligencia artificial en las empresas*. APD. <https://apd.es/el-impacto-de-la-inteligencia-artificial-en-las-empresas/>
- Atomic32. (2023, junio 14). La historia de ChatGPT. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/la-historia-de-chatgpt-atomic-32/>
- Bello, E. (2023). *Inteligencia artificial en marketing digital: Qué puede hacer Chat GPT por ti*. IEBS. <https://iebschool.com/blog/ia-en-marketing-que-puede-hacer-chatgpt-por-ti/>
- Brevo. (2024). *Las 15 mejores herramientas de marketing digital para 2024*. <https://brevo.com/15-mejores-herramientas-de-marketing-digital-para-2024>
- Conekta. (2023). *Top 10 plataformas de Comercio Electrónico en México 2023*. <https://conekta.com/top-10-plataformas-de-comercio-electronico-en-mexico-2023>
- Corvalan, J. G. (2017, diciembre 13). Inteligencia artificial: retos, desafíos y oportunidades - Prometea: la primera inteligencia artificial de Latinoamérica al servicio de la Justicia. Redalyc. <https://www.redalyc.org/journal/5340/534057837015/html/>
- Custódio, F. (2023). *Chat de GPT en uso para atención al cliente y soporte*. FWC Tecnología. <https://fwctecnologia.com/chat-de-gpt-en-uso-para-atencion-al-cliente-y-soporte>
- DataScientest. (2024). *Inteligencia artificial: Definición, historia, usos, peligros*. <https://datascientest.com/inteligencia-artificial-definicion-historia-usos-peligros>
- Delgadillo, A., & Gonzalez, C. (2023, septiembre 20). Inteligencia artificial: 5 perspectivas éticas en el uso del ChatGPT. Conecta. <https://conecta.tec.mx/es/noticias/guadalajara/sociedad/inteligencia-artificial-5-perspectivas-eticas-en-el-uso-de-chatgpt>
- Digimind. (2024). *Herramienta de inteligencia competitiva potente y colaborativa*. <https://digimind.com/es/herramienta-de-inteligencia-competitiva>

- Da Silva Santos , F., & López Vargas , R. (2020). Efecto del Estrés en la Función Inmune en Pacientes con Enfermedades Autoinmunes: una Revisión de Estudios Latinoamericanos. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 1(1), 46–59.
<https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v1i1.9>
- El Altillo International School. (2023, septiembre 21). Ventajas de la inteligencia artificial en la educación. El Altillo International School.
<https://altillointernational.com/ventajas-de-la-inteligencia-artificial-en-educacion/>
- Escuela Superior de Ingenieros de la Universidad de Sevilla. (2023). *Técnicas y herramientas para la gestión de proyectos*. <https://esi.us.es/tecnicas-y-herramientas-para-la-gestion-de-proyectos.pdf>
- Guzmán, A. (2023). *Chat GPT el nuevo y asombroso Chatbot de inteligencia artificial. Ciencia de actualidad*, 3(24). https://amc.edu.mx/14_74_3_1524.pdf
- Hayas Marketin. (2024, marzo 17). La Inteligencia Artificial (IA) y su aplicación en Marketing. Hayas Marketin.
<https://hayasmarketing.com/es/la-inteligencia-artificial-ia-y-su-aplicacion-en-marketing/>
- Haan, K. (2023). How businesses are using Artificial Intelligence in 2023. *Forbes*. Available at:
<https://www.forbes.com/advisor/business/software/ai-in-business/>
- Huang, X., & Qiao, C. (2022). Enhancing computational thinking skills through artificial intelligence education at a STEAM high school. *Science & Education*, 33(2), 383–403.
<https://doi.org/10.1007/s11191-022-00392-6>
- Juarez, V. (2023, diciembre 5). La Era de la Revolución Empresarial: El Impacto Transformador de ChatGPT en las Empresas. LinkedIn.
<https://es.linkedin.com/pulse/la-era-de-revoluci%C3%B3n-empresarial-el-impacto-chatgpt-en-ju%C3%A1rez-silva-b5gje>

- Jenneboer, L., Herrando, C., & Constantinides, E. (2022). The impact of chatbots on customer loyalty: A systematic literature review. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 17(1), 212–229. <http://dx.doi.org/10.3390/jtaer17010011>
- Liebreznz, M., Schleifer, R., Buadze, A., Bhugra, D., & Smith, A. (2023). Generating scholarly content with ChatGPT: Ethical challenges for medical publishing. *The Lancet Digital Health*. [https://doi.org/10.1016/S2589-7500\(23\)00019-5](https://doi.org/10.1016/S2589-7500(23)00019-5)
- Maalouf, G. Y. (2023). The effect of ChatGPT on business success. *International Journal of Professional Business Review*, 8(12), e04134. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i12.4134>
- McRae, E. R. et al. (2023). How to prepare for a GenAI future you can't predict. *Harvard Business Review*. Available at: <https://hbr.org/2023/08/how-to-prepare-for-a-genai-future-you-cant-predict?ab=HP-topics-insight-center-text-19>
- Michlal, J. (2024, abril 11). Adopción de IA: oportunidades, barreras y recomendaciones. apolitical. <https://apolitical.co/solution-articles/es/ai-oportunidades-de-adopcion-barreras-y-recomendaciones>
- Open AI. (s. f.). Hello GPT-4o. Open AI. <https://openai.com/index/hello-gpt-4o/>
- Pendino, S. (2024). *Cómo crear un modelo de negocio con ChatGPT*. <https://sebastianpendino.com/crea-un-modelo-de-negocio-con-chat-gpt-3-ejemplos-prompt>
- Proctorizer. (2024, mayo 28). Transformación Digital en la Educación. Tecnologías emergentes e Inteligencia Artificial como complemento. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/transformaci%C3%B3n-digital-en-la-educaci%C3%B3n-tecnolog%C3%ADas-emergentes-p0tbe>
- Su, J., & Yang, W. (2023). Unlocking the power of ChatGPT: a framework for applying generative AI in education. *ECNU Review of Education*, 6(3), 355–366.

<https://doi.org/10.1177/20965311231168423>

Thakkar, K. Y., & Jagdishbhai, N. (2023). Exploring the capabilities and limitations of GPT and Chat GPT in natural language processing. *Journal of Management Research and Analysis*, 10(1), 18–20. <https://doi.org/10.18231/j.jmra.2023.004>

Tiboni Kaiut, R. K., Spencoski Kaiut, A. F., & Agrela Rodrigues, F. de A. (2024). Yoga - Memória, Foco e Concentração . *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 5(1), 96–107. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i1.78>

Vásquez Rangel, J. A. (2024). Efectos de la neguentropía educativa sobre los desafíos de inclusión en la escuela rural. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica* , 4(1), 368–389. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i1.104>

Vásquez Rangel, J. A. (2024). Efectos de la neguentropía educativa sobre los desafíos de inclusión en la escuela rural. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica* , 4(1), 368–389. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i1.105>

Weitzman, T. (2023). Council post: The top five ways AI is transforming business. *Forbes*. Available at: <https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2022/11/21/the-top-five-ways-ai-is-transforming-business/?sh=3ba7e>

Wong, W. (2008). *Fundamentos de diseño*. Gustavo Gili.