



smart
RETAIL

IA ACCELERATOR



Guía técnica para uso de la Inteligencia Artificial Generativa en el comercio minorista

#EuropaSeSiente

1. Introducción general	7
1.1. Propósito del manual	7
1.2. ¿Por qué la IA generativa es relevante para el comercio minorista?	7
1.3. A quién va dirigido	8
1.4. Cómo usar este manual	8
1.5. Qué aprenderás (resultados de aprendizaje)	9
1.6. Alcance del contenido	9
1.7. Metodología práctica	9
1.8. Requisitos mínimos	10
1.9. Buenas prácticas y seguridad desde el principio	10
1.10. Cómo está organizado el manual	11
1.11. Convenciones del manual	11
1.12. Primeros pasos: tu “kit de arranque” en 10 minutos	11
1.13. Expectativas y compromiso del participante	12
1.14. Cómo evaluar el impacto (métrica simple)	12
1.15. Preguntas frecuentes de arranque	13
1.16. Resumen de la sección	13
2. Fundamentos de la Inteligencia Artificial Generativa	14
2.1. Qué es la inteligencia artificial generativa	14
2.2. Cómo funciona un modelo de lenguaje (LLM)	14
2.3. Qué puede hacer (y qué no)	15
2.4. Por qué la IAG es útil en el comercio minorista	15
2.5. Conceptos clave que necesitas dominar	16
2.6. Cómo piensa (y cómo no) una IA generativa	16
2.7. Ejemplo práctico de pensamiento de la IA	17
2.8. Configuración práctica de ChatGPT y entorno de trabajo	17
2.8.1. Controles de datos y privacidad en ChatGPT	18
2.8.2. Los distintos planes de ChatGPT y qué implican	18
2.8.3. Funciones prácticas que mejoran el día a día	19
2.8.4. Prompts avanzados: macro-prompts y prompts maestros	19

2.8.5.	Cómo pedir a la IA que genere su propio prompt experto	20
2.8.6.	Errores comunes en el uso de la IA.....	20
2.9.	Cómo estructurar un buen prompt	21
2.10.	Ejercicio rápido	21
2.11.	Cómo la IA aprende de tus correcciones.....	22
2.12.	Mitos comunes sobre la IA generativa	22
2.13.	Limitaciones y riesgos	22
2.14.	Buenas prácticas para usar la IA con criterio	23
2.15.	Conclusión de la sección	23
3.	Aplicaciones de la IA generativa en el comercio minorista.....	24
3.1.	Preventa: inspirar, atraer y preparar la venta	24
3.2.	Venta: atención al cliente, argumentarios y upselling.....	25
3.3.	Análisis de reseñas y sentimiento con IA.....	26
3.4.	Postventa: fidelización, reseñas y gestión de incidencias	28
3.5.	Marketing y comunicación	29
3.6.	Tienda física: guiones, formación y servicio.....	31
3.7.	Back-office: gestión interna y análisis	31
3.8.	Posicionamiento en motores de IA (AEO).....	34
3.9.	Herramientas externas complementarias	36
3.9.1.	Perplexity: búsqueda y análisis de información.....	36
3.9.2.	Gemini y las Gems	36
3.9.3.	NotebookLM: análisis documental profundo.....	37
3.9.4.	Copilot en entornos Office	37
3.9.5.	Canva con IA: creatividad accesible	37
3.9.6.	Otras herramientas especializadas.....	38
3.10.	Asistentes personalizados	38
3.11.	Cómo priorizar tus primeros usos.....	40
3.12.	Mini taller práctico: “Mi jornada con IA”	41
3.13.	Conclusiones de la sección	41
4.	Cómo crear prompts eficaces	42
4.1.	Qué es un “prompt”	42

4.2.	La estructura R–T–C–F: el lenguaje universal de los buenos prompts	42
4.3.	Ejemplo práctico: del prompt débil al prompt potente	43
4.4.	Cómo detallar tu estilo de comunicación	43
4.5.	Cómo usar la iteración para mejorar resultados.....	44
4.6.	Ejercicio práctico – “Reescribe como un profesional”	44
4.7.	Cómo hacer prompts que “piensen como tú”	45
4.8.	Cómo dar formato a la salida.....	45
4.9.	Plantilla base de prompt para comercio minorista	45
4.10.	Errores comunes al crear prompts.....	46
4.11.	Ejercicio de aplicación – “Mi primer prompt maestro”	46
4.12.	Checklist de calidad de un buen prompt.....	47
4.13.	Conclusión de la sección	47
5.	Talleres prácticos	47
5.1.	Taller 1. Crea tu asistente virtual de atención al cliente	48
5.2.	Taller 2. Catálogo + SEO	49
5.3.	Taller 3. Atención + Catálogo.....	50
5.4.	Taller 4. Diagnóstico express (análisis de reseñas o encuestas)	50
5.5.	Taller 5. De datos a decisiones.....	52
5.6.	Taller 6 (bonus). Tu primer GPT personalizado	52
6.	IA en Office y Google Workspace	53
6.1.	Redacción asistida en Word o Google Docs	53
6.2.	Creación de contenidos comerciales (Word/Docs + ChatGPT)	54
6.3.	Análisis rápido de datos con Excel o Google Sheets	55
6.4.	Generación de listas, tablas y documentos estructurados	55
6.5.	Uso de IA para correos y comunicación (Outlook o Gmail)	56
6.6.	Apoyo a presentaciones y formación interna (PowerPoint / Google Slides) .	57
6.7.	Cómo integrar ChatGPT con Office o Workspace (opcional avanzado)	57
6.8.	Mini taller: “Mi día con IA y Office”	58
6.9.	Conclusiones de la sección	58
7.	Casos avanzados	60
7.1.	Generación de textos comerciales y storytelling	60

7.2.	Creación de campañas con concepto y piezas	61
7.3.	Generación de imágenes con IA.....	61
7.4.	Generación de vídeos con IA	62
7.5.	Investigación de mercado y análisis de competencia	63
7.6.	Creación de asistentes personalizados (GPTs).....	64
7.7.	Automatización básica (sin programar).....	65
7.8.	Mini taller: “De la idea al contenido completo”	65
7.9.	Conclusión de la sección	66
8.	Plan de acción 30/60/90 días.....	67
8.1.	Estructura del plan.....	67
8.1.1.	Fase 1 (Días 1–30): Descubrir y experimentar	67
8.1.2.	Fase 2 (Días 31–60): Consolidar y sistematizar.....	68
8.1.3.	Fase 3 (Días 61–90): Escalar y evaluar.....	69
8.2.	Herramienta de seguimiento personal.....	71
8.3.	Ejemplo de calendario 90 días	71
8.4.	Checklist final del plan.....	72
8.5.	Mini taller de cierre: “Mi compromiso con la IA”	72
8.6.	Conclusión de la sección	72
9.	Buenas prácticas y ética digital	74
9.1.	Principios éticos del uso de IA	74
9.2.	Buenas prácticas básicas para comercios	75
9.3.	Cómo garantizar transparencia y confianza	75
9.4.	Evitar sesgos o errores de comunicación.....	76
9.5.	Protección de datos y seguridad digital	76
9.6.	IA y derechos de autor	77
9.7.	Cómo integrar la ética en la cultura de tu equipo.....	77
9.8.	Mini taller: “Mi protocolo ético personal”	78
9.9.	Conclusión de la sección	78
10.	Recursos y herramientas recomendadas	79
10.1.	Herramientas de texto y conversación	79
10.2.	Herramientas de imagen	80

10.3.	Herramientas de vídeo.....	80
10.4.	Herramientas de productividad y organización	81
10.5.	Herramientas para marketing y redes	82
10.6.	Herramientas de automatización y conexión	82
10.7.	Recursos de aprendizaje y comunidades	83
10.8.	Kit base sugerido para el comercio minorista	84
10.9.	Conclusión del manual	84

1. Introducción general

1.1. Propósito del manual

Este manual es una **guía de consulta práctica** para comercios minoristas que han participado en *Smart Retail IA Accelerator 2025*. Su objetivo es ayudarte a **seguir aplicando la Inteligencia Artificial Generativa (IAG)** en tu día a día, **sin tecnicismos innecesarios** y con ejemplos listos para copiar, adaptar y reutilizar.

Qué vas a encontrar aquí:

- ▶ **Explicaciones claras** sobre cómo funciona la IAG y en qué puede ayudarte.
- ▶ **Casos de uso** reales organizados por áreas del comercio (preventa, venta, postventa, marketing, tienda física, back-office).
- ▶ **Prompts** (instrucciones para la IA) **listos para usar** y plantillas editables.
- ▶ **Talleres prácticos** paso a paso para que experimentes, midas y mejores.
- ▶ **Plan de acción 30/60/90 días** para consolidar hábitos y resultados.
- ▶ **Buenas prácticas de seguridad y datos** para un uso responsable.
- ▶ **Lista de herramientas** recomendadas y criterios para elegir las que más te convienen.

Este manual no es un folleto; es tu **cuaderno de trabajo**. Está diseñado para consultarlo mientras escribes, respondes clientes, preparas campañas o analizas ventas.

1.2. ¿Por qué la IA generativa es relevante para el comercio minorista?

El comercio minorista compite hoy por **atención, rapidez y coherencia**. La IA generativa te ayuda a:

- ▶ **Ahorrar tiempo** en redacción de mensajes, publicaciones, carteles y descripciones.
- ▶ **Mejorar la calidad** del texto (claridad, tono, ortografía, estructura).
- ▶ **Responder antes y mejor** en atención al cliente (WhatsApp, Instagram, email).
- ▶ **Analizar información** (reseñas, encuestas, listados de productos) **sin Excel complejo**.

- ▶ **Generar ideas** de campañas, escaparates y contenidos cuando estás bloqueado.
- ▶ **Estandarizar** procesos: plantillas, guiones, checklists y políticas.

Importante: la IA **no sustituye tu criterio** ni tu cercanía; **lo potencia**. Tú decides, la IA acelera.

1.3. A quién va dirigido

- ▶ **Propietarios/as y gerentes** de comercios minoristas.
- ▶ **Responsables de marketing y comunicación** en negocios locales.
- ▶ **Personal de atención al cliente** (tienda física y canales digitales).
- ▶ **Equipos de ventas** que quieran guiones y argumentarios mejores.
- ▶ **Cualquier persona** con tareas de redacción, organización o análisis que **no programa** ni quiere depender de herramientas de pago para empezar.

Nivel de partida: **no hace falta ser técnico**. Solo necesitas curiosidad, ganas de practicar y una cuenta gratuita en alguna herramienta de IA conversacional.

1.4. Cómo usar este manual

- ▶ **Consulta rápida:** los cuadros “**Prompt listo para usar**” te permiten copiar y adaptar en 1 minuto.
- ▶ **Aprendizaje progresivo:** cada capítulo termina con una **tarea práctica** (5–10 minutos).
- ▶ **Aplicación inmediata:** los ejemplos están escritos para **casos reales** (clientes, catálogo, reseñas...).
- ▶ **Plantillas reutilizables:** verás formatos “R-T-C-F” (Rol, Tarea, Contexto, Formato) para que tus prompts sean claros y repetibles.
- ▶ **Notas en los márgenes** (al maquetar): deja tus frases de marca, horarios reales, políticas y particularidades.

Consejo: guarda tus mejores prompts en un documento o libreta. Llámalo “**Biblioteca de prompts**” y revísalo cada semana.

1.5. Qué aprenderás (resultados de aprendizaje)

Al finalizar el uso de este manual serás capaz de:

1. **Explicar** qué es la IAG y **definir** en qué tareas te ayuda.
2. **Escribir prompts eficaces** (rol + tarea + contexto + formato) y **mejorarlos iterando**.
3. **Aplicar IA** a tus procesos clave: atención, marketing, catálogo, tienda física, back-office.
4. **Analizar reseñas y datos** en lenguaje natural para tomar decisiones.
5. **Crear guiones y plantillas** para ti y tu equipo.
6. **Diseñar un plan 30/60/90 días** para integrar la IA en tu rutina sin depender de “tiempos muertos”.
7. **Usar la IA de forma segura**, evitando exponer datos personales o sensibles.

1.6. Alcance del contenido

Este manual cubre:

- ▶ **IA de texto** (modelos conversacionales tipo ChatGPT).
- ▶ **IA de apoyo a productividad** (redacción, análisis simple y organización).
- ▶ **IA para contenidos visuales** (ideas e instrucciones para imágenes/vídeo).
- ▶ **Casos reales del comercio** adaptados a negocios locales.

Queda fuera de alcance: integración con **sistemas de stock/TPV**, automatizaciones avanzadas con APIs o desarrollos a medida. El foco es “**lo que puedes hacer hoy**” con herramientas al alcance de cualquiera.

1.7. Metodología práctica

- ▶ **Explicar → Demostrar → Practicar → Medir → Repetir.**
- ▶ Ejemplos **cortos y aplicables**, con plantillas para que adaptes el tono y la información.
- ▶ **Mini-talleres** de 5–10 minutos para cambiar *hacer por entender*.

- ▶ Énfasis en **iteración**: vas a reescribir, ajustar tono, pedir versiones y elegir la mejor.

Recordatorio: la IA responde a lo que pides. **No adivina; interpreta**. Tu claridad es el 90% del resultado.

1.8. Requisitos mínimos

- ▶ Disponer de un navegador y conexión a Internet.
- ▶ Tener una cuenta (gratuita o de pago) en al menos **una** plataforma de IA conversacional.
- ▶ Conocer las **políticas de tu negocio** (devoluciones, envíos, horarios) para que la IA no las “invente”.
- ▶ Disponer de **textos de referencia** (descripciones, mensajes, reseñas representativas) para pegar en los ejercicios.

1.9. Buenas prácticas y seguridad desde el principio

1. **No pegues datos personales** (nombres completos, DNIs, teléfonos, correos) ni datos de pago.
2. **Trabaja con ejemplos** o fragmentos representativos cuando practiques.
3. **Revisa siempre** los textos antes de publicar o enviar.
4. **Sé transparente**: si usas un texto generado por IA, asegúrate de que **suen a tu marca y es correcto**.
5. **Evita afirmaciones arriesgadas** (garantías que no cumples, plazos que no puedes asegurar).
6. **Guarda tus mejores prompts y controla quién los usa** (evita cambios sin supervisión).

1.10. Cómo está organizado el manual

- ▶ **Cap. 2 – Fundamentos:** IAG y LLM sin tecnicismos.
- ▶ **Cap. 3 – Aplicaciones por área:** preventa, venta, postventa, marketing, tienda, back-office (con prompts).
- ▶ **Cap. 4 – Prompts eficaces:** estructura R-T-C-F, errores y mejoras.
- ▶ **Cap. 5 – Talleres:** 5 prácticas guiadas, paso a paso.
- ▶ **Cap. 6 – Office/Google:** redacción y análisis sin depender de herramientas de pago.
- ▶ **Cap. 7 – Casos avanzados:** textos comerciales, imágenes/vídeo, competencia, asistentes personalizados.
- ▶ **Cap. 8 – Plan 30/60/90:** guía de adopción gradual.
- ▶ **Cap. 9 – Buenas prácticas:** seguridad, ética y límites.
- ▶ **Cap. 10 – Recursos:** herramientas recomendadas y cómo elegirlos.
- ▶ **Anexos:** plantillas y hojas de trabajo.

1.11. Convenciones del manual

- ▶ **[Prompt listo para usar]:** bloques para copiar/pegar.
- ▶ **[Parámetros editables]:** campos entre corchetes para que los personalices.
- ▶  **Consejo:** recomendaciones prácticas.
- ▶  **Atención:** errores típicos o riesgos a evitar.
- ▶  **Checklist:** listas de verificación para acción rápida.

1.12. Primeros pasos: tu “kit de arranque” en 10 minutos

1. **Define tu tono:** 3 adjetivos (p. ej., “cercano, claro, positivo”).
2. **Escribe tu frase de marca** (firma breve que usarás al cerrar mensajes).
3. **Reúne 3 preguntas frecuentes** de tus clientes.

4. **Copia tu política real** de devoluciones/horarios/envíos.
5. **Elige una herramienta de IA** (cuenta creada y lista).
6. **Prueba el prompt base de atención** (más abajo).
7. **Genera 3 respuestas** y elige la que mejor encaje con tu marca.
8. **Guárdala** en tu Biblioteca de prompts.
9. **Crea una nota** con “mejoras para la próxima vez”.
10. **Repite** mañana con otra FAQ.

[Prompt listo para usar – Asistente de atención (base)]

Rol: Eres asistente de atención al cliente de una tienda de [sector].

Tarea: Responde a consultas breves por [WhatsApp/Instagram/email] en menos de 90 palabras.

Contexto: Tono [cercano, claro y positivo]. Si faltan datos, invita a escribir a [canal oficial]. No inventes información.

Formato: Mensaje directo en 1 párrafo. Cierra con la frase de marca: “[tu firma]”.

“¡Hola! Gracias por escribirnos 😊. Sobre [consulta], te confirmo que [respuesta concreta]. Si quieres, podemos avisarte en cuanto [siguiente paso]. Para dudas rápidas, escríbenos a [canal oficial]. ¡Estamos aquí para ayudarte! [tu firma]”

1.13. Expectativas y compromiso del participante

- ▶ **Practicar:** dedicar al menos 10 minutos diarios a un prompt real.
- ▶ **Medir:** anotar resultados (tiempo ahorrado, calidad percibida, reacciones de clientes).
- ▶ **Compartir:** socializar en tu equipo los prompts que funcionan.
- ▶ **Mejorar:** iterar cada semana (quitar lo que sobra, añadir lo que falta).
- ▶ **Documentar:** mantener viva tu Biblioteca de prompts.

1.14. Cómo evaluar el impacto (métrica simple)

- ▶ **Tiempo:** ¿cuántos minutos ahorras por respuesta o por pieza de copy?
- ▶ **Calidad:** ¿necesitas menos revisiones? ¿Se entiende mejor?

- ▶ **Velocidad de respuesta:** ¿contestaste antes que la competencia?
- ▶ **Conversión:** ¿más clics, consultas o ventas tras un texto mejorado?
- ▶ **Satisfacción:** ¿mejores reseñas o menos quejas por claridad?

Registra una **línea base** (cómo estabas antes) y compara cada 30 días.

1.15. Preguntas frecuentes de arranque

¿Puedo usar la versión gratuita de las herramientas?

Sí. Para las tareas de este manual, suele ser suficiente para empezar.

¿Tengo que saber de Excel o SEO?

No. Te daremos prompts y explicaciones paso a paso.

¿La IA escribe por mí cosas que no quiero?

Tú decides. La IA propone; tú editas y apruebas.

¿Y si me bloquea el tono?

Usa el capítulo de *Prompts eficaces* para “enseñarle a hablar como tú”.

¿Puedo enviar a clientes un texto generado por IA sin revisarlo?

No. **Revisa siempre:** datos, horarios, políticas, estilo, ortografía.

1.16. Resumen de la sección

- ▶ Este manual es tu **herramienta práctica** para aplicar la IAG al comercio.
- ▶ Aprenderás a **pedir bien** (prompts) y a **reutilizar** lo que funciona.
- ▶ Vas a cubrir **todas las áreas del negocio** con casos reales.
- ▶ El éxito depende de **practicar, medir y mejorar** cada semana.
- ▶ La IA **no sustituye** tu criterio ni tu cercanía; **los amplifica**.

2. Fundamentos de la Inteligencia Artificial Generativa

2.1. Qué es la inteligencia artificial generativa

La **inteligencia artificial generativa (IAG)** es una rama de la inteligencia artificial capaz de **crear contenido nuevo y original** —como texto, imágenes, vídeos o sonido— a partir de los patrones que aprende en millones de ejemplos previos.

A diferencia de otras formas de IA diseñadas para **reconocer o clasificar**, la IAG **genera**: inventa respuestas, redacta mensajes, propone ideas o construye estructuras coherentes en lenguaje natural.

Un ejemplo claro:

- ▶ Una IA tradicional puede decirte **si un correo es spam o no**.
- ▶ Una IA generativa puede **redactarte un correo completo** adaptado a un cliente y tono específicos.

2.2. Cómo funciona un modelo de lenguaje (LLM)

Los **Large Language Models (LLM)** —modelos de lenguaje de gran tamaño—, como ChatGPT, Gemini o Claude, están entrenados con una cantidad masiva de textos: libros, artículos, webs, manuales y conversaciones.

Su funcionamiento se basa en la **predicción contextual**:

“¿Cuál es la palabra más probable que viene después de esta otra?”

Aunque parece simple, esa lógica combinada con miles de millones de ejemplos permite generar textos fluidos, naturales y útiles.

No “piensa”, **predice con inteligencia estadística**, pero logra resultados que **imitarían una conversación humana coherente**.

Ejemplo

Prompt:

“Redacta un mensaje para agradecer a un cliente su compra de un producto ecológico.”

La IA no copia un texto existente; genera uno **nuevo**, basado en cómo se han construido miles de mensajes similares, pero adaptado al contexto que le diste.

2.3. Qué puede hacer (y qué no)

Puede:

- ▶ Redactar, corregir o reformular textos.
- ▶ Crear ideas, títulos, descripciones o guiones.
- ▶ Analizar información escrita (reseñas, comentarios, listados).
- ▶ Traducir y adaptar el tono del lenguaje.
- ▶ Resumir documentos extensos en puntos clave.
- ▶ Generar plantillas, listas de tareas o esquemas.
- ▶ Simular diálogos o perfiles de cliente.

No puede (al menos, no con fiabilidad total):

- ▶ Acceder a datos en tiempo real si no se lo conectas explícitamente.
- ▶ Saber información privada o interna de tu negocio (a menos que tú la aportes).
- ▶ Garantizar exactitud en cifras, fechas o leyes específicas.
- ▶ Sustituir tu criterio, intuición o experiencia comercial.
- ▶ Asumir responsabilidad sobre sus respuestas.

⚠ **Importante:** la IA **no es un oráculo**, es un asistente que trabaja con lo que le das. Si introduces información incompleta o ambigua, **el resultado será igual de vago**.

2.4. Por qué la IAG es útil en el comercio minorista

El comercio local tiene una ventaja: **conoce a sus clientes**.

La IAG amplifica esa cercanía ayudándote a:

1. **Ahorrar tiempo** en redacción y gestión.
2. **Estandarizar** la comunicación con un tono uniforme.
3. **Inspirar ideas nuevas** cuando el equipo se bloquea.
4. **Personalizar mensajes** según cliente o canal.
5. **Aprender continuamente** (ajustando prompts y comparando resultados).

Ejemplos rápidos de aplicación:

- ▶  Crear 3 ideas de escaparate temático.
- ▶  Redactar un correo de agradecimiento.
- ▶  Contestar reseñas difíciles con amabilidad.
- ▶  Analizar 20 opiniones y resumir 3 conclusiones.
- ▶  Escribir un post de Instagram con hashtags y emojis.

2.5. Conceptos clave que necesitas dominar

Concepto	Explicación simple	Ejemplo en comercio
Prompt	Instrucción o mensaje que das a la IA	“Eres un asesor de moda. Sugiere 5 combinaciones para escaparate de invierno.”
Iteración	Repetir y ajustar una instrucción para mejorar el resultado	“Hazlo más breve y con tono más alegre.”
Contexto	Información que la IA necesita para entender tu caso	“Tienda de barrio, público joven, estilo casual.”
Formato	Forma en que quieres recibir la respuesta	“Tabla con 3 columnas: producto, precio, gancho.”
Tono	Voz o estilo de comunicación	“Cercano y profesional.”



Regla de oro:

Cuanto más claro y específico eres, **más útil es la respuesta**.

2.6. Cómo piensa (y cómo no) una IA generativa

Cuando escribes a la IA, no estás hablando con una persona ni con un buscador. Piensa en ella como un **motor de lenguaje** que:

- ▶ No tiene emociones.
- ▶ No recuerda tus conversaciones (a menos que uses funciones de memoria).
- ▶ No entiende “qué está bien o mal”, sino “qué es probable”.
- ▶ Solo puede **simular empatía o tono**, no sentirlo.

Tu papel es **darle el marco correcto** para que “actúe como si” supiera tu negocio. Por eso usamos **roles** (“Eres asesor de ventas”, “Eres experto en marketing local”, etc.). Le ayudan a comportarse con el enfoque adecuado.

2.7. Ejemplo práctico de pensamiento de la IA

Prompt inicial:

“Escribe una publicación para redes sobre un nuevo producto.”

♦ Resultado genérico:

“Descubre nuestro nuevo producto. Innovación y calidad a tu alcance.”

Prompt mejorado con rol y contexto:

“Eres community manager de una tienda de decoración sostenible. Redacta un post para Instagram sobre un nuevo set de velas ecológicas, tono cálido y cercano, máximo 80 palabras.”

♦ Resultado optimizado:

“🌿 Nueva colección de velas naturales: hechas con cera vegetal y fragancias calmantes. Perfectas para crear un rincón de calma en casa. Ven a olerlas, te encantarán 🕯️ ✨ #DecoraciónSostenible #VelasEco”

💬 Conclusión: un prompt bien planteado transforma la salida.

2.8. Configuración práctica de ChatGPT y entorno de trabajo

Aunque este manual se centra en la capacidad de la IA para transformar procesos y contenidos del comercio minorista, es importante dedicar unas páginas a explicar el **entorno operativo** en el que trabajamos.

Muchos errores, frustraciones y resultados mediocres no se deben a un mal prompt, sino a:

- ▶ una configuración inadecuada,
- ▶ una falta de control del contexto,
- ▶ o a comenzar cada interacción “desde cero”.

Por ello, antes de avanzar hacia prompts más complejos, conviene incorporar algunas recomendaciones prácticas.

2.8.1. Controles de datos y privacidad en ChatGPT

Antes que nada es necesario gestionar lo que compartimos con el modelo. ChatGPT incluye tres configuraciones relevantes que conviene utilizar:

a) Modo de chat temporal

Esta función permite iniciar una conversación que no se guarda. Es útil cuando se trabaja con ejemplos que contienen:

- ▶ estructuras reales de documentos,
- ▶ datos internos anonimizados,
- ▶ o cualquier contenido que preferimos no conservar.

No afecta a la calidad de las respuestas, pero aumenta la seguridad percibida.

b) Desactivar el entrenamiento con tus datos

En Configuración > Datos, ChatGPT permite desmarcar la opción de que tus conversaciones contribuyan al entrenamiento. Esto no afecta al rendimiento, pero mejora la tranquilidad del usuario.

c) Memoria

Una característica de ChatGPT es que puede “recordar” cosas que le pedimos mantener: tono, estilo o características generales del negocio. Sin embargo, **no conviene abusar de la memoria**: es preferible controlar el contexto manualmente (via prompts o archivos cargados) que depender de recuerdos inciertos.

2.8.2. Los distintos planes de ChatGPT y qué implican

No todas las licencias de ChatGPT ofrecen lo mismo:

- ▶ **Gratuito**: suficiente para iniciación y tareas simples.
- ▶ **ChatGPT Go**: mejora notable en velocidad y estabilidad.

- ▶ **ChatGPT Plus:** acceso a modelos avanzados como GPT-5.
- ▶ **ChatGPT Team / Enterprise:** opciones orientadas a empresas, con más garantías de privacidad.

Para un comercio minorista, **ChatGPT Plus** suele ser el equilibrio óptimo entre coste y capacidad.

2.8.3. Funciones prácticas que mejoran el día a día

Es importante conocer que hay dos funcionalidades poco usadas, pero extremadamente eficaces:

a) Editar el mensaje

En vez de enviar un prompt nuevo cada vez, editar el mensaje original evita perder el contexto y acelera enormemente la iteración. Muchos asistentes descubrieron que podían mejorar resultados en segundos con esta práctica.

b) Reusar contexto sin abrir chats nuevos

Mantener un hilo de trabajo coherente permite al modelo:

- ▶ entender el tono,
- ▶ recordar el marco del negocio,
- ▶ y producir resultados más consistentes.

2.8.4. Prompts avanzados: macro-prompts y prompts maestros

Una herramienta muy útil es la construcción de **prompts maestros**, capaces de generar resultados consistentes y reutilizables con mínima edición.

Un *macro-prompt* no es una instrucción aislada, sino una **plantilla estructurada** que define:

- ▶ quién es el asistente (rol),
- ▶ cómo debe comportarse,
- ▶ qué información necesita,
- ▶ cómo debe responder,
- ▶ y qué restricciones debe tener.

Esto permite transformar tareas repetitivas en procesos estandarizados.

2.8.5. Cómo pedir a la IA que genere su propio prompt experto

Se puede pedir a la IA:

“Por favor, crea un super-prompt optimizado para que cualquier usuario pueda obtener el mejor resultado posible en [tarea].”

Este enfoque permite “delegar” en la IA la construcción del prompt perfecto y acelera enormemente el aprendizaje de los comercios que empiezan.

2.8.6. Errores comunes en el uso de la IA

Algunos errores habituales en el uso de la IA son:

- ▶ Empezar pidiendo resultados sin haber definido el rol.
- ▶ Pedir textos sin decir el tono.
- ▶ No indicar formato (tabla, lista, 100 palabras...).
- ▶ Copiar un prompt de internet sin adaptarlo al sector.
- ▶ Cambiar de tarea dentro del mismo prompt.
- ▶ No revisar la respuesta y pedir un seguimiento consecutivo.

Documentar estos errores ayuda a reducir la curva de adopción.

2.9. Cómo estructurar un buen prompt

ROL + TAREA + CONTEXTO + FORMATO

Elemento	Descripción	Ejemplo
Rol	Qué papel debe asumir la IA	"Eres un asesor de tienda."
Tarea	Qué debe hacer	"Redacta una respuesta breve."
Contexto	Dónde, para quién, tono	"Cliente de tienda de ropa, tono amable."
Formato	Cómo quieres el resultado	"1 párrafo de menos de 100 palabras."

💡 Cuatro elementos simples transforman el 80% de tus resultados.

2.10. Ejercicio rápido

Objetivo: comprobar cómo cambia la calidad al mejorar un prompt.

1. Abre ChatGPT (o tu herramienta habitual).
2. Copia el prompt básico:

"Haz una publicación sobre mi tienda."

3. Observa el resultado.
4. Ahora reescríbelo siguiendo la estructura R-T-C-F:

"Eres especialista en comunicación comercial. Redacta un post para Instagram de una tienda de [tu sector], tono [descriptivo] y máximo [número] palabras."

5. Compara ambos resultados.
6. Reflexiona: ¿cuál representa mejor tu negocio? ¿Por qué?

✅ **Aprendizaje:** cuanto más contexto y formato des, menos "genérico" será el resultado.

2.11. Cómo la IA aprende de tus correcciones

Cada vez que corriges una respuesta y vuelves a pedir una versión ajustada (“hazlo más formal”, “usa mi eslogan”, “resume en 3 frases”), la IA **refina su patrón** contigo. No aprende en sentido estricto, pero **adapta la conversación activa**.

Esto se llama *iteración conversacional*.

👉 Cuanto más la usas, más coherente se vuelve con tu estilo.

💡 Ejemplo:

“Hazlo más cercano.”

“Usa emojis.”

“Incluye mi horario y el nombre de la tienda.”

Tres mensajes simples → una respuesta perfecta.

2.12. Mitos comunes sobre la IA generativa

Mito	Realidad
“La IA piensa como una persona.”	No. Solo predice el texto más probable.
“La IA sabe todo.”	No. Solo lo que se le ha enseñado y lo que tú le das.
“Si lo dice la IA, es cierto.”	Falso. Puede inventar datos (<i>alucinaciones</i>).
“No sirve si no pago la versión premium.”	Las versiones gratuitas bastan para aprender y practicar.
“Voy a perder mi toque personal.”	Al contrario: puedes reforzarlo y estandarizar tu estilo.

2.13. Limitaciones y riesgos

1. **Alucinaciones:** puede inventar nombres, cifras o leyes.
2. **Sesgos:** refleja el tono o cultura de los textos con los que se entrenó.

3. **Privacidad:** los datos introducidos pueden usarse para mejorar modelos (según la plataforma).
4. **Dependencia:** abusar de la IA puede restarte criterio o creatividad.
5. **Reputación:** usar texto generado sin revisión puede dañar tu imagen.

⚠ Siempre revisa, valida y adapta.
El toque humano **es tu ventaja competitiva**.

2.14. Buenas prácticas para usar la IA con criterio

- ▶ **Define el propósito** antes de pedir: ¿quieres inspirarte, ahorrar tiempo o comunicar?
- ▶ **Especifica el tono** desde el inicio (cercano, técnico, juvenil...).
- ▶ **Dale contexto** sobre tu negocio y público.
- ▶ **Pide formato claro** (lista, tabla, texto breve...).
- ▶ **Revisa, ajusta y guarda** tus prompts exitosos.
- ▶ **Practica poco y constante:** 10 minutos diarios valen más que 2 horas ocasionales.

2.15. Conclusión de la sección

La IA generativa **no es magia ni amenaza**: es una herramienta de lenguaje avanzada. Si aprendes a comunicarte con ella —como con un empleado nuevo—, su valor se multiplica.

El poder está en tu capacidad de **pedir, guiar y revisar**.

“No necesitas dominar la tecnología; necesitas dominar la forma de pedir.”

3. Aplicaciones de la IA generativa en el comercio minorista

La IA generativa **no sustituye al comerciante**, lo **potencia**. Permite que una sola persona o un equipo pequeño alcance el rendimiento comunicativo y organizativo de un departamento completo.

En este capítulo vas a descubrir **cómo usar ChatGPT y herramientas similares** para mejorar cada fase del negocio minorista: **preventa, venta, postventa, marketing, tienda física y back-office**.

3.1. Preventa: inspirar, atraer y preparar la venta

La etapa de preventa es donde generas **interés, confianza e impulso de compra**. La IA puede ayudarte a:

- ▶ Crear ideas de escaparates o promociones temáticas.
- ▶ Redactar mensajes previos a campañas (“rebajas”, “nueva temporada”, “Black Friday”).
- ▶ Diseñar cuestionarios o tests interactivos para redes.
- ▶ Segmentar audiencias según estilo o necesidad.
- ▶ Traducir textos o anuncios a otros idiomas para captar turismo local.

Ejemplo de aplicación

“Eres responsable de comunicación de una tienda de moda sostenible. Genera tres ideas de escaparate y una frase promocional para cada una, orientadas a otoño.”

La IA podría responder:

1.  *Escaparate “Naturaleza urbana”*: combina tonos verdes y marrones, con mensaje “Vuelve a lo natural”.
2.  *Escaparate “Calidez artesanal”*: prendas de lana y algodón con cartel “Hecho a mano, hecho para ti”.
3.  *Escaparate “Prepara el cambio”*: prendas impermeables con texto “Listos para la nueva estación”.

[Prompt listo para usar – Ideas de preventa]

“Eres creativo de marketing para una tienda de [tipo]. Propón 5 ideas de promoción o escaparate para [temporada o evento], con un lema y un tono [definir tono: cercano, divertido, premium]. Devuelve la respuesta en formato tabla con columnas: nombre de campaña, descripción, lema.”

3.2. Venta: atención al cliente, argumentarios y upselling

Durante la venta, la IA te ayuda a **mantener coherencia en el discurso, ahorrar tiempo y elevar la experiencia de atención.**

Puedes usarla para:

- ▶ Redactar respuestas rápidas y amables a consultas.
- ▶ Crear guiones de atención para WhatsApp o tienda física.
- ▶ Sugerir técnicas de *upselling* (“mostrar una versión superior del producto”).
- ▶ Traducir mensajes o escribirlos con tono adaptado al canal.

Ejemplo real

Cliente pregunta:

“¿Tenéis este modelo en otra talla?”

Prompt:

“Eres asistente de tienda de ropa. Responde de forma amable y natural a esta consulta: ‘¿Tenéis este modelo en otra talla?’. Menciona opciones de contacto y mantén un tono cercano y servicial.”

Posible respuesta IA:

“¡Hola! 😊 Gracias por tu mensaje. Sí, tenemos ese modelo en varias tallas. Si nos dices cuál buscas, te confirmamos disponibilidad enseguida. También puedes escribirnos por WhatsApp al 600 000 000 para reservar. ¡Te encantará cómo queda!”

Ejemplo de upselling

“Eres vendedor en una tienda de electrónica. Sugiere cómo ofrecer una versión superior de un producto (upselling) sin sonar insistente.”

Respuesta tipo:

“Puedo ofrecerte también la versión Pro, con el doble de memoria y una batería de mayor duración. Es ideal si usas el dispositivo a diario. ¿Quieres que te enseñe la diferencia?”

3.3. Análisis de reseñas y sentimiento con IA

La calidad del servicio y la consistencia de la experiencia de compra no se evalúan únicamente con indicadores internos; se reflejan, sobre todo, en la **voz pública del cliente**.

Las reseñas en Google, Facebook, Instagram o plataformas sectoriales contienen una información valiosísima que muchas veces pasa desapercibida porque:

- ▶ son demasiado numerosas,
- ▶ requieren tiempo para leerlas todas,
- ▶ incluyen matices difíciles de procesar rápidamente,
- ▶ generan sesgos (tendemos a recordar solo las negativas),
- ▶ o llegan en momentos distintos, sin una visión consolidada.

La IA generativa permite **convertir ese flujo disperso de comentarios en una lectura estructurada**, rápida, objetiva y orientada a decisiones. Unos pocos minutos de análisis asistido son suficientes para identificar patrones que de otro modo son difíciles de ver.

a) ¿Qué aporta la IA en el análisis de reseñas?

1. **Clasificación por sentimiento**
Divide automáticamente los comentarios en positivos, neutros y negativos, y explica por qué los clasifica así.
Esto evita la percepción selectiva y ofrece una fotografía emocional de la marca.
2. **Detección de temas recurrentes**
La IA identifica palabras clave y agrupa contenidos:
atención, tiempos de entrega, tallas, disponibilidad, precios, ambiente en tienda, etc.
3. **Síntesis sin perder matices**
Resume decenas de comentarios en 5–10 ideas claras y accionables, manteniendo el tono general y los matices del cliente.
4. **Recomendaciones de mejora**
A partir del análisis, genera propuestas concretas: procesos a ajustar, mensajes a clarificar, productos a destacar o cambios de organización.

b) Cómo realizar un análisis básico

No es necesario exportar grandes volúmenes de datos. Basta con:

1. Copiar entre 10 y 30 reseñas recientes.
2. Pegarlas directamente en el modelo.
3. Utilizar un prompt de análisis estructurado, por ejemplo:

**“Analiza estas reseñas y clasifícalas por sentimiento.
Identifica los 4 temas más frecuentes y su impacto.
Resume en 8 líneas la percepción general del cliente.
Propón 5 mejoras concretas, priorizadas según impacto.”**

Este enfoque permite una lectura inmediata y comprensible.

c) Cómo interpretar los resultados

El análisis automatizado no sustituye la interpretación humana; la complementa. El comerciante debe preguntarse:

- ▶ ¿Confirma esto algo que ya sospechaba?
- ▶ ¿Hay alguna sorpresa o tendencia emergente?
- ▶ ¿Qué acciones puedo ejecutar esta semana?
- ▶ ¿Qué requiere una revisión más profunda?

La clave no está en el análisis, sino en la **conexión con la acción**.

d) Buenas prácticas al trabajar con reseñas

- ▶ Centrar el análisis en períodos manejables (semanas, meses).
- ▶ Revisar manualmente los comentarios más extremos (muy positivos o muy negativos).
- ▶ Combinar sentimiento + temas + recomendaciones para obtener una visión redonda.
- ▶ Guardar los análisis mensuales para comparar evolución.
- ▶ Convertir los aprendizajes en cambios en tienda, comunicación o procesos.

**Las reseñas cuentan una historia; la IA solo ayuda a leerla más rápido.
La mejora depende de lo que hagamos con esa historia.**

3.4. Postventa: fidelización, reseñas y gestión de incidencias

La fase postventa es donde más valor aporta la IA: mejora la satisfacción del cliente y refuerza tu reputación.

Puedes pedirle que te ayude a:

- ▶ Redactar respuestas empáticas a reseñas (positivas o negativas).
- ▶ Crear mensajes de seguimiento después de una compra.
- ▶ Diseñar un pequeño programa de fidelización.
- ▶ Gestionar reclamaciones con tono profesional.

[Prompt listo para usar – Reseñas]

“Eres responsable de atención al cliente de una tienda de [tipo]. Redacta una respuesta amable a esta reseña: [pega el texto]. Mantén tono positivo, agradecido y cercano, sin justificar en exceso. Máximo 80 palabras.”

Ejemplo

Reseña: “El envío tardó más de lo esperado, pero el producto está bien.”

Respuesta IA:

“Gracias por tu comentario, [nombre]. Sentimos la demora y nos alegra que el producto haya cumplido tus expectativas 😊. Estamos revisando nuestros plazos para mejorar la experiencia. ¡Esperamos verte pronto de nuevo!”

[Prompt – Seguimiento postventa]

“Crea un mensaje breve para enviar por WhatsApp 7 días después de una compra, agradeciendo la confianza e invitando a dejar una reseña. Tono cercano y sincero.”

3.5. Marketing y comunicación

En marketing, la IA se convierte en tu **agencia creativa personal**. Sirve para generar textos, ideas y calendarios en minutos.

🌱 Aplicaciones prácticas

- ▶ Crear descripciones de productos optimizadas para SEO.
- ▶ Redactar correos de newsletter o promociones.
- ▶ Escribir guiones para vídeos o stories.
- ▶ Diseñar campañas con tono y estilo consistentes.
- ▶ Adaptar un mensaje a distintos canales (web, email, Instagram).

[Prompt – Publicación de redes]

“Eres community manager de una tienda de [sector]. Redacta un post para Instagram sobre [producto o campaña], con tono [elegir tono] y máximo 80 palabras. Añade 3 hashtags relevantes y 2 emojis.”

[Prompt – Email marketing]

“Eres responsable de marketing. Escribe un email para anunciar [promoción o evento], con asunto atractivo, cuerpo de 3 frases y llamada a la acción al final.”

💡 Consejo: guarda los prompts que más usas por canal (WhatsApp, Instagram, web, newsletter).

Así podrás mantener tu *voz de marca* sin depender del humor del día.

La comunicación comercial efectiva no depende únicamente de generar textos correctos o mantener una presencia regular en canales digitales. En un contexto de atención fragmentada, lo determinante es la capacidad de construir un relato claro, coherente y reconocible, que permita que cada mensaje proyecte identidad y propósito. La inteligencia artificial puede facilitar este proceso al ofrecer estructuras narrativas, propuestas de valor y enfoques diferenciados para cada pieza de comunicación.

El storytelling no consiste en “contar historias” en sentido literario, sino en articular una narrativa que dé sentido al producto y al comercio: por qué existe, qué aporta, qué emociones activa y cómo se conecta con las necesidades del cliente. Un modelo generativo puede ayudar a desarrollar este hilo conductor a partir de unos pocos elementos del negocio (sector, valores, público, tono), generando versiones alternativas o ampliadas que facilitan la exploración creativa.

Además de la narrativa global del comercio, la IA es capaz de generar **claims**, es decir, frases breves y memorables que condensan una propuesta de valor. Estos claims pueden variar según la temporada, la campaña, el canal o incluso el tipo de cliente al que se dirigen. El comerciante puede solicitar distintas orientaciones de tono (cercano, aspiracional, técnico, humorístico) para encontrar la expresión que mejor encaja con su identidad.

La misma lógica se aplica a la creación de **campañas integradas**. A partir de un briefing sencillo —un objetivo, un producto y un conjunto de restricciones— la IA puede producir un esquema completo que incluya:

- ▶ concepto central de campaña;
- ▶ mensajes clave para cada canal;
- ▶ propuestas visuales o direccionales;
- ▶ variaciones de copy según plataforma;
- ▶ guiones breves para vídeo o reels;
- ▶ ideas de llamadas a la acción.

Este enfoque permite transformar una idea inicial en un conjunto consistente de piezas, manteniendo la coherencia del mensaje y reduciendo el tiempo necesario para la fase de conceptualización.

La utilidad del modelo no se limita a generar contenido nuevo. También es capaz de **reescribir, simplificar, ampliar o variar** textos ya existentes. Esto convierte a la IA en un asistente editorial que permite:

- ▶ ajustar un mensaje al tono de marca;
- ▶ adaptar un texto de Instagram a una newsletter;
- ▶ pasar de un texto extenso a una versión breve;
- ▶ obtener tres alternativas para elegir la mejor;
- ▶ explorar distintas aproximaciones antes de tomar una decisión.

La capacidad de producir múltiples versiones en pocos segundos es especialmente valiosa en comercios que necesitan comunicar con regularidad pero carecen de tiempo para desarrollar estrategias complejas. La IA no sustituye la intuición del comerciante; la complementa, ofreciendo estímulos y alternativas que facilitan el proceso creativo.

Finalmente, es útil incorporar un criterio de coherencia: una campaña eficaz requiere uniformidad en mensaje, tono, ritmo y propósito. La IA permite verificar esta coherencia solicitando al modelo una evaluación comparativa de las piezas generadas, identificando posibles desviaciones y proponiendo ajustes.

El resultado es un sistema de creación de contenidos más estructurado, menos improvisado y mejor alineado con la identidad del comercio.

3.6. Tienda física: guiones, formación y servicio

Aunque la IA trabaja en digital, también **ayuda a mejorar la experiencia presencial**. Puedes usarla para:

- ▶ Crear guiones de atención al cliente.
- ▶ Diseñar mensajes de bienvenida o cartelería.
- ▶ Elaborar fichas de producto más claras.
- ▶ Redactar miniformaciones para tu equipo.
- ▶ Generar checklists de apertura o cierre de tienda.

[Prompt – Guión de atención]

“Eres formador de equipo de tienda. Crea un guion de atención de 5 pasos para recibir a un cliente, identificar sus necesidades y cerrar la venta. Tono amable, cercano y sin presión.”

Posible salida IA:

1. Saluda con sonrisa y contacto visual.
2. Haz una pregunta abierta (“¿Qué estás buscando hoy?”).
3. Escucha y muestra dos opciones relevantes.
4. Resalta un beneficio clave de cada producto.
5. Agradece la visita y ofrece contacto o descuento de próxima compra.

3.7. Back-office: gestión interna y análisis

Aquí es donde la IA se vuelve una **herramienta de eficiencia y control**. Usa la IA para:

- ▶ Redactar informes de ventas semanales.
- ▶ Crear plantillas para seguimiento de stock o pedidos.
- ▶ Generar resúmenes de reuniones o incidencias.

- ▶ Elaborar listas de tareas priorizadas.
- ▶ Analizar texto libre (reseñas, encuestas, sugerencias).

[Prompt – Informe semanal]

“Eres asistente administrativo. Resume en un informe de 10 líneas los datos de ventas de esta semana, indicando tres tendencias, dos incidencias y una acción de mejora. Usa tono profesional y formato claro.”

💡 Consejo: puedes pegar directamente un fragmento de texto o tabla y pedirle que lo “interprete” o “resuma en lenguaje natural”.

Un modelo de IA puede analizar de manera inmediata un conjunto de datos simples — un listado de ventas, un extracto de un albarán, un inventario o un pequeño histórico en formato de tabla— y transformarlo en un informe comprensible, accionable y adaptado a la realidad de un comercio.

No se trata de hacer “Business Intelligence”; se trata de convertir datos desordenados en un **relato útil** que ayude a tomar decisiones cotidianas: qué productos reponer, qué categorías están creciendo, qué clientes están activos, qué días funcionan mejor y cuáles están decayendo.

Cómo funciona este tipo de análisis

A diferencia de herramientas específicas de contabilidad o ERP, la IA no necesita un formato rígido.

Basta con:

1. Copiar y pegar una tabla (Excel, CSV, Google Sheets).
2. Darle un mínimo de contexto: sector, tamaño, período, objetivo.
3. Pedir un análisis estructurado.

El modelo reconoce patrones, detecta valores repetidos, localiza anomalías y ofrece una lectura que un comerciante puede interpretar sin necesidad de formación técnica.

Podemos tomar un listado de ventas con columnas básicas (fecha, producto, unidades, importe) y aplicamos este prompt:

Analiza estos datos como si fueras un consultor que asesora a un comercio minorista.

- 1) Resume tendencias clave.
- 2) Identifica los tres productos que mejor funcionan y explica por qué.
- 3) Señala problemas o caídas relevantes.

4) Propón acciones concretas que pueda aplicar mañana mismo.

El resultado es un **diagnóstico en cuatro niveles**:

- ▶ visualización de picos y valles de ventas,
- ▶ correlaciones entre días de la semana y rendimiento,
- ▶ detección de productos con rotación baja,
- ▶ y una lista de decisiones sugeridas (promociones específicas, ajustes de exposición, revisiones de stock).

Del análisis a la acción: el verdadero valor

Uno de los rasgos más útiles de este enfoque es que la IA no solo analiza, sino que **proporciona recomendaciones** adaptadas al sector:

- “Introduce una segunda unidad con descuento en este rango de productos”.
- “Agrupa estas familias porque los clientes tienden a comprarlas juntas”.
- “Refuerza stock los martes si los miércoles son el día fuerte”.
- “La categoría X genera pocas ventas pero atrae tráfico: úsala como gancho”.

Esto convierte el análisis en una pequeña consultoría exprés accesible para cualquier comercio, sin software adicional.

Advertencias necesarias

- ▶ La IA no sustituye a un análisis contable profesional.
- ▶ No puede ver relaciones que no existan en los datos.
- ▶ Si la tabla está incompleta o mal estructurada, el análisis será limitado.

Aun así, la velocidad y flexibilidad lo convierten en un recurso táctico excepcional para el día a día del comercio.

Por otro lado, la inteligencia artificial permite examinar datos internos del comercio de forma flexible, sin necesidad de herramientas especializadas y sin exigir formatos rígidos. Es suficiente con disponer de una tabla sencilla —extraída de un TPV, una hoja de cálculo o un registro mensual— para obtener una lectura clara de tendencias, comportamientos y oportunidades de mejora.

La IA no sustituye un sistema de gestión avanzada, pero proporciona una forma inmediata de convertir información dispersa en conocimiento accionable. Allí donde antes era necesario invertir tiempo en revisar listados o gráficos, ahora es posible pegar los datos y solicitar un análisis estructurado.

El modelo puede identificar patrones, señalar irregularidades y sintetizar conclusiones que normalmente requerirían más tiempo de observación. Entre las capacidades más útiles se encuentran:

- ▶ **Detección de tendencias:** productos al alza, categorías con menor rotación, periodos de mayor actividad.
- ▶ **Identificación de anomalías:** caídas inesperadas, concentraciones de devoluciones, movimientos atípicos.
- ▶ **Reconocimiento de relaciones:** combinaciones de productos que se venden juntas, variaciones por día de la semana, efecto de promociones.
- ▶ **Priorización de decisiones:** qué reforzar, qué revisar, qué ajustar en el corto plazo.

Para obtener un resultado óptimo, basta con aportar contexto: tipo de comercio, rango temporal, variables relevantes y objetivo del análisis. A partir de ahí, la presentación de conclusiones es inmediata y permite al comerciante traducir los datos en acciones concretas: reorganización de stock, cambios en la exposición, ajustes de precios o revisión de categorías.

La utilidad principal de este enfoque es su **inmediatez**. Permite evaluar la actividad del negocio sin necesidad de preparar informes manualmente ni interpretar gráficos complejos. La IA se convierte así en una herramienta de seguimiento continuo, capaz de ofrecer una lectura operativa y estratégica a partir de datos ordinarios.

3.8. Posicionamiento en motores de IA (AEO)

La aparición de los asistentes conversacionales como canales de consulta habituales — ChatGPT, Gemini, Perplexity, Copilot y otros— está modificando la forma en que las personas encuentran información sobre comercios locales. Además de los buscadores tradicionales, cada vez más usuarios formulan preguntas directamente a estos modelos, que generan respuestas basadas en una mezcla de fuentes públicas, datos sintéticos y patrones inferidos.

Este fenómeno está dando lugar a una disciplina emergente conocida como **AEO (AI Engine Optimization)**, cuyo objetivo es aumentar la probabilidad de que un comercio, sus productos o sus contenidos aparezcan en las respuestas generadas por estos modelos.

A diferencia del SEO clásico, que depende de enlaces, estructura web y posicionamiento técnico, el AEO se basa principalmente en la **claridad, coherencia y disponibilidad pública de la información que describe a un negocio**. Cuanta más información fiable, estructurada y consistente exista, mayor será la probabilidad de que los modelos la utilicen como referencia al responder preguntas de los usuarios.

Los elementos que más influyen en el posicionamiento en motores de IA son:

- ▶ **Presencia clara y coherente en Google Business Profile:** horarios actualizados, categorías correctas, fotografías recientes y descripciones completas.
- ▶ **Textos descriptivos consistentes en la web y en redes sociales,** especialmente aquellos que explican qué se hace, para quién y con qué propuesta de valor.
- ▶ **Reseñas públicas con suficiente volumen y variedad,** que permiten a la IA captar el tono general de la experiencia del cliente.
- ▶ **Información estructurada en páginas de productos,** incluyendo atributos, materiales, usos y diferenciales.
- ▶ **Menciones externas** en portales locales, directorios, asociaciones de comerciantes y medios digitales.

Los modelos conversacionales tienden a privilegiar la información:

1. reciente,
2. pública,
3. repetida en varias fuentes,
4. y presentada de manera clara y directa.

Por ello, todo aquello que refuerce la identidad digital del comercio contribuye indirectamente al AEO: fichas claras, contenidos informativos, publicaciones que describen procesos o valores, páginas específicas por categoría y mensajes coherentes en cada canal.

Un aspecto especialmente relevante en el contexto del comercio minorista es que las respuestas de los motores de IA suelen incluir orientaciones como “tiendas de X cerca de mí”, “negocios especializados en Y” o “lugares recomendados para Z”. La información que un comercio ofrece sobre sí mismo —en su web, en sus fichas y en sus descripciones— influye en cómo los modelos agrupan establecimientos y asignan recomendaciones.

Optimizar para motores de IA no requiere técnicas adicionales, sino reforzar la **consistencia, la claridad y la completitud** de la información que el comercio ya comunica. La ventaja es que estos modelos procesan lenguaje natural: lo que se escribe con claridad funciona mejor que lo que se optimiza con recursos puramente técnicos.

Un texto bien redactado, coherente con la identidad del comercio y pensado para resolver dudas reales del cliente es, hoy, uno de los factores que más influye en su visibilidad dentro de respuestas generadas por IA.

3.9. Herramientas externas complementarias

Además de los modelos generativos, existe un ecosistema creciente de herramientas que amplían las posibilidades de la inteligencia artificial en el comercio minorista. Estas soluciones no sustituyen al modelo principal, sino que lo complementan, proporcionando funciones especializadas para búsqueda, análisis documental, creatividad visual o soporte en tareas administrativas. Conocer estas opciones permite al comerciante elegir la herramienta adecuada para cada necesidad, evitando depender de un único entorno y aumentando la versatilidad del trabajo diario.

3.9.1. Perplexity: búsqueda y análisis de información

Perplexity combina capacidades de modelo generativo con un sistema de búsqueda conectado a la web. Su principal aportación es la capacidad de ofrecer respuestas documentadas y trazables, facilitando:

- ▶ análisis de competencia,
- ▶ revisión de tendencias,
- ▶ recopilación de datos sectoriales,
- ▶ y síntesis de artículos extensos.

Su modo de trabajo favorece la consulta estructurada y resulta útil cuando se necesita verificar fuentes o elaborar informes basados en información actualizada.

3.9.2. Gemini y las Gems

Gemini ofrece un enfoque distinto para organizar tareas frecuentes. A través de las “Gems”, es posible crear perfiles de comportamiento que actúan como plantillas reutilizables. Estas Gems permiten:

- ▶ definir un estilo de redacción,
- ▶ establecer instrucciones permanentes para tareas repetidas,

- ▶ organizar funciones por categorías (catálogo, atención, marketing),
- ▶ y crear espacios de trabajo adaptados a cada área del comercio.

Esta estructura facilita un uso más sistemático de la IA, especialmente en comercios que necesitan conservar consistencia entre piezas de contenido.

3.9.3. NotebookLM: análisis documental profundo

NotebookLM se orienta al trabajo con documentos extensos, permitiendo cargar contenido en distintos formatos y consultarlo mediante preguntas en lenguaje natural. Su principal utilidad radica en:

- ▶ leer y comprender grandes volúmenes de texto,
- ▶ responder preguntas basadas exclusivamente en los documentos aportados,
- ▶ generar resúmenes y esquemas,
- ▶ elaborar informes basados en materiales internos.

Es especialmente útil cuando se necesita trabajar con manuales, catálogos, listados de productos o documentos de proceso.

3.9.4. Copilot en entornos Office

Para quienes trabajan con Word, Excel, Outlook o PowerPoint, Copilot introduce IA generativa integrada directamente en las aplicaciones. Esto permite:

- ▶ reescribir o mejorar textos en Word,
- ▶ generar borradores de presentaciones,
- ▶ estructurar datos o fórmulas en Excel,
- ▶ preparar respuestas y resúmenes en correo electrónico.

La ventaja principal es la integración nativa con los documentos del negocio, lo que reduce el tiempo de traspasar información entre herramientas.

3.9.5. Canva con IA: creatividad accesible

Canva incorpora funciones generativas que permiten crear diseños, imágenes, vídeos breves y adaptaciones de formato a partir de instrucciones en lenguaje natural. Sus puntos fuertes en comercio son:

- ▶ creación rápida de materiales promocionales,
- ▶ adaptación de contenidos a distintos tamaños o plataformas,

- ▶ generación de propuestas visuales consistentes,
- ▶ y automatización de ajustes gráficos.

Es una herramienta especialmente relevante para comercios con necesidades visuales frecuentes y recursos limitados.

3.9.6. Otras herramientas especializadas

Existen soluciones adicionales orientadas a tareas concretas, como:

- ▶ generadores de vídeo,
- ▶ sintetizadores de voz,
- ▶ asistentes para redes sociales,
- ▶ herramientas de transcripción y etiquetado.

Su incorporación depende del tipo de comercio y del nivel de digitalización existente, pero todas comparten una característica común: permiten ampliar el alcance de la IA sin necesidad de conocimientos técnicos.

Elección práctica

La selección de herramientas no responde a una lógica de “más es mejor”, sino de adecuación. Lo relevante es identificar qué tareas necesitan apoyo —redacción, búsqueda, análisis, diseño, estructuración de datos— y elegir la solución que las resuelto de manera más eficiente. El propósito es complementar el uso del modelo principal, no reemplazarlo.

3.10. Asistentes personalizados

Los modelos de inteligencia artificial permiten crear asistentes especializados que actúan como extensiones coherentes del estilo y las necesidades de cada comercio. Estos asistentes no reemplazan la intervención humana, pero facilitan la sistematización de tareas repetitivas y proporcionan una capa de consistencia en la redacción, el análisis y la toma de decisiones operativas.

Un asistente personalizado se define a través de tres elementos esenciales:

1. **Instrucciones estables:** describen cómo debe comportarse, qué tono emplear y cuáles son sus límites.
2. **Documentos o información de referencia:** materiales cargados que aportan contexto (catálogos, normas internas, protocolos de atención, descripciones de producto).

3. **Estructura de trabajo:** las tareas para las que está optimizado, como generar fichas, analizar reseñas, preparar mensajes o revisar textos.

El objetivo no es crear un modelo generalista, sino diseñar una herramienta enfocada en resolver con precisión un grupo reducido de funciones relevantes para la actividad del comercio. Por ejemplo:

- ▶ un asistente de atención que responda consultas siguiendo la política real del establecimiento;
- ▶ un generador de fichas de producto que mantenga coherencia de estilo y atributos;
- ▶ un analista de ventas que lea tablas y produzca informes comparables;
- ▶ un generador de campañas capaz de producir variaciones según canal, temporada o categoría.

La clave está en definir de manera clara el rol y las reglas de funcionamiento del asistente. Cuanto más explícitas sean las instrucciones, más predecible será su comportamiento. Es recomendable estructurar estas instrucciones con elementos como:

- ▶ **propósito del asistente,**
- ▶ **perfil del comercio,**
- ▶ **tono de comunicación,**
- ▶ **límites de actuación,**
- ▶ **formatos de salida,**
- ▶ **criterios de calidad de las respuestas.**

Cuando el asistente incorpora documentos de trabajo, estos actúan como recordatorios permanentes del marco operativo, garantizando que la información utilizada esté alineada con la identidad y el funcionamiento del negocio. Esto permite, por ejemplo, que dos personas distintas de un mismo equipo obtengan resultados similares ante tareas idénticas.

La forma de crear asistentes personalizados depende del entorno en el que se trabaje y del modelo de lenguaje que se utilice. Aunque todos comparten la lógica de definir instrucciones estables y proporcionar materiales de referencia, cada sistema ofrece una aproximación específica que puede resultar más adecuada según la actividad o el rol que deba cumplir el asistente.

En el ecosistema de ChatGPT, los **GPTs personalizados** permiten combinar instrucciones persistentes, archivos cargados y, en algunos casos, herramientas

adicionales. Esta modalidad resulta especialmente útil cuando se necesita mantener coherencia en tareas recurrentes, como la redacción de mensajes, la elaboración de documentos o la organización de información interna.

En el modelo de Gemini, las **Gems** funcionan como configuraciones que encapsulan un comportamiento y un estilo. Su orientación es modular: permiten establecer parámetros estables sin necesidad de construir un asistente complejo. Son prácticas para tareas frecuentes y bien definidas, en las que la consistencia estilística es prioritaria.

Perplexity incorpora los **Spaces**, que permiten organizar instrucciones, fuentes y materiales en un entorno estructurado orientado a la consulta y la investigación. Esta modalidad es especialmente adecuada para actividades que requieren un análisis comparativo, una actualización frecuente de información o un trabajo intensivo con contextos externos.

Estas opciones no compiten entre sí; responden a distintas necesidades. Lo relevante es que el comerciante pueda seleccionar el enfoque que mejor se adapte a la tarea: un asistente más estable y detallado cuando se requiere precisión operativa, un comportamiento predefinido para tareas rápidas y repetitivas, o un espacio de trabajo orientado a la búsqueda y la consulta cuando se necesita acceso a información contextual.

El uso de asistentes personalizados introduce una forma de trabajo más fluida y eficiente. El comerciante puede delegar tareas parciales —no decisiones finales—, agilizando la creación de contenidos y reduciendo la variabilidad de las respuestas. Con el tiempo, estas herramientas se convierten en componentes estables del sistema de gestión del comercio y permiten mantener una comunicación más coherente, una documentación más ordenada y un análisis más recurrente.

3.11. Cómo priorizar tus primeros usos

Si es tu primera vez aplicando IA al comercio:

1. **Empieza por atención al cliente.** Es donde el impacto se ve antes.
2. **Sigue con marketing.** Aprenderás a comunicar mejor y más rápido.
3. **Introduce IA en back-office.** Te ahorrará tiempo de informes y organización.
4. **Explora talleres y prompts avanzados.** Una vez que domines lo básico.

“El objetivo no es hacerlo todo con IA, sino liberar tiempo para lo que solo tú puedes hacer.”

3.12. Mini taller práctico: “Mi jornada con IA”

1. **Haz una lista de tareas** típicas de tu día o semana.
2. Marca con ★ las que te quitan más tiempo o te aburren.
3. Para cada una, escribe:
 - ¿Qué tipo de ayuda podría darme la IA? (escribir, resumir, analizar, idear...).
 - ¿Qué prompt podría usar?
4. Ejecuta uno y evalúa el resultado.

✅ **Objetivo:** identificar 2 tareas concretas donde aplicar IA cada semana.

3.13. Conclusiones de la sección

- ▶ La IA puede intervenir **en todas las fases del proceso comercial**, pero su impacto mayor está en **comunicación y eficiencia**.
- ▶ No se trata de automatizar, sino de **potenciar tu criterio y ahorrar tiempo**.
- ▶ Empieza con un área, **prueba, ajusta y mide resultados**.
- ▶ Guarda lo que funciona; convertirás la IA en un **miembro más de tu equipo**.

4. Cómo crear prompts eficaces

4.1. Qué es un “prompt”

Un **prompt** es la **instrucción o mensaje** que le das a la IA para que genere una respuesta.

Es tu forma de comunicarle **qué quieres, en qué contexto y con qué tono**.

Cuanto más preciso y estructurado sea, más útil y personalizado será el resultado.



Piensa en la IA como un nuevo empleado.

Si le pides “hazme un texto”, te entregará algo genérico.

Si le explicas el público, el propósito y el formato, te sorprenderá lo que puede producir.

4.2. La estructura R–T–C–F: el lenguaje universal de los buenos prompts

Para redactar prompts de calidad, usa la estructura **R–T–C–F**:

Elemento	Qué significa	Qué hace	Ejemplo
R – Rol	Qué papel debe asumir la IA	Le da personalidad y punto de vista	“Eres asesor de ventas en una tienda de moda.”
T – Tarea	Qué debe hacer exactamente	Define la acción	“Redacta una respuesta breve y amable a un cliente.”
C – Contexto	A quién, cómo y por qué	Sitúa la situación real	“Cliente pregunta por tallas disponibles.”
F – Formato	Cómo quieres recibir el resultado	Evita respuestas dispersas	“1 párrafo de menos de 100 palabras.”

Estructura completa:

“Eres [ROL]. Tu tarea es [TAREA]. El contexto es [CONTEXTO]. Devuelve la respuesta en formato [FORMATO].”

4.3. Ejemplo práctico: del prompt débil al prompt potente

Prompt débil:

“Escribe un mensaje para redes sociales.”

♦ Resultado IA:

“Descubre nuestros productos. Calidad y servicio garantizado.”

Prompt mejorado (R–T–C–F):

“Eres community manager de una tienda de calzado artesanal. Redacta un post para Instagram presentando una nueva colección, tono cercano y alegre, máximo 80 palabras. Añade 3 hashtags y 2 emojis.”

♦ Resultado IA:

“👉 Nueva colección de zapatos hechos a mano. Cada par cuenta una historia de tradición y estilo. Ven a descubrir el tuyo y pisa con personalidad 🌟
#CalzadoArtesanal #HechoEnEspaña #ModaLocal”

Conclusión:

El primer prompt es genérico; el segundo es **guiado, contextual y útil**.

Cuanta más información relevante des, más natural y adaptado será el resultado.

4.4. Cómo detallar tu estilo de comunicación

La IA aprende el tono que usas según tus instrucciones.

Puedes definirlo con tres adjetivos clave:

Estilo	Adjetivos de ejemplo
Profesional	Claro, formal, respetuoso
Cercano	Amable, natural, optimista
Joven	Divertido, fresco, espontáneo
Premium	Elegante, sobrio, aspiracional
Informativo	Neutro, directo, educativo

💡 Prompt de ejemplo:

“Eres copywriter para una tienda de joyería. Redacta una descripción de producto en tono elegante y aspiracional, 3 frases máximo.”

🌟 Resultado:

“Luz en cada movimiento. Nuestra pulsera Serena combina plata pulida con el brillo sutil del cristal facetado. Perfecta para acompañarte en cada momento especial.”

4.5. Cómo usar la iteración para mejorar resultados

La **iteración** significa pedir varias versiones, corrigiendo poco a poco. Ejemplo:

1. “Hazlo más corto.”
2. “Cambia el tono a más informal.”
3. “Añade un toque de humor.”

Cada vez que lo haces, **acercas la respuesta a tu marca**. No te conformes con la primera versión; **la IA mejora contigo**.

💡 Consejo: si te gusta una respuesta, **guárdala con su prompt original**. Así podrás reutilizarla como plantilla en futuras campañas.

4.6. Ejercicio práctico – “Reescribe como un profesional”

1. Copia un texto real de tu negocio (por ejemplo, una descripción de producto o un mensaje de WhatsApp).
2. Pega en la IA este prompt:

“Reescribe este texto con tono [elegir: cercano / profesional / juvenil], manteniendo el significado, pero mejorando claridad y estructura.”

3. Lee el resultado y decide:
 - ¿Refleja tu voz de marca?
 - ¿Podrías usarlo tal cual o ajustarías algo?

4. Pide una versión alternativa: “Dame tres versiones con estilos diferentes.”
5. Elige la que más se acerque a tu público.

✓ **Objetivo:** descubrir que puedes **mejorar tus propios textos en minutos**.

4.7. Cómo hacer prompts que “piensen como tú”

Puedes enseñar a la IA a trabajar con tus reglas:

“Cuando no tengas información, pregunta antes de responder.”

“Usa tono amable, evita tecnicismos.”

“Nunca inventes precios ni horarios.”

Ejemplo de prompt completo:

“Eres asistente de atención al cliente en una tienda de cosmética natural. Tu tarea es responder preguntas frecuentes. Si el cliente pide precios o ingredientes, remite a la web oficial. Mantén un tono cálido, profesional y breve (menos de 80 palabras).”

De este modo, el modelo **se comporta como tu empleado digital**.

4.8. Cómo dar formato a la salida

La IA puede entregar resultados en listas, tablas o párrafos.

Indícalo siempre en el prompt.

Ejemplo:

“Devuelve el resultado en una tabla con 3 columnas: acción sugerida, beneficio para el cliente, ejemplo de frase.”

💡 **Ventaja:** puedes copiar directamente esa tabla a Word, Excel o Google Sheets sin remaquear.

4.9. Plantilla base de prompt para comercio minorista

ROL: [define el papel: asesor, copywriter, vendedor, formador, community manager...]

TAREA: [explica claramente qué quieres que haga]

CONTEXTO: [tipo de negocio, público, tono, objetivo, canal]

FORMATO: [texto corto, lista, tabla, esquema...]

CONDICIÓN: [qué debe evitar, incluir o respetar]

💬 Ejemplo completo:

“Eres copywriter de una tienda de alimentación gourmet. Escribe 3 descripciones breves de un nuevo aceite de oliva premium, tono elegante, máximo 50 palabras cada una, formato tabla con columnas: versión, texto, enfoque.”

4.10. Errores comunes al crear prompts

Error	Consecuencia	Solución
Pedir algo vago	Resultado genérico	Añade contexto y formato
No definir el tono	Incoherencia con la marca	Especifica “tono cercano” o “tono formal”
Pedir demasiadas cosas a la vez	Respuesta confusa	Divide en varios prompts
No revisar	Publicar errores o inventos	Revisa y valida siempre
No guardar los buenos resultados	Pérdida de aprendizaje	Crea tu biblioteca de prompts

4.11. Ejercicio de aplicación – “Mi primer prompt maestro”

1. Piensa en una tarea recurrente (por ejemplo, responder reseñas o escribir publicaciones).
2. Redacta tu prompt siguiendo la estructura R–T–C–F.
3. Ejecútalo y evalúa:
 - ¿Cumple el objetivo?
 - ¿Mantiene tu tono?
4. Ajusta y guarda la versión final como plantilla.

Ejemplo real:

“Eres community manager de una tienda de moda local. Redacta un mensaje para agradecer una reseña positiva en Google. Tono cercano, agradecido y profesional. Máximo 3 frases.”

Resultado:

“¡Gracias por tus palabras, [nombre]! Nos alegra que tu experiencia haya sido tan positiva 😊. Tu confianza nos impulsa a seguir mejorando cada día. ¡Te esperamos pronto!”

4.12. Checklist de calidad de un buen prompt

- ✓ El rol está definido.
- ✓ La tarea es concreta.
- ✓ Hay contexto suficiente.
- ✓ El formato está claro.
- ✓ El tono coincide con mi marca.
- ✓ He pedido una extensión o límite de palabras.
- ✓ El resultado es reutilizable y coherente.

“Un buen prompt no nace perfecto, se entrena. Tu mejor biblioteca es la que construyes con la práctica.”

4.13. Conclusión de la sección

- ▶ La calidad del resultado depende **de la calidad del prompt**.
- ▶ Usa la estructura **R–T–C–F** como brújula.
- ▶ Mejora con iteraciones y ejemplos reales.
- ▶ Define tu tono, formato y contexto desde el inicio.
- ▶ Guarda tus mejores prompts: son activos de negocio.

“No es magia, es precisión lingüística. Cuanto mejor pides, mejor trabajas.”

5. Talleres prácticos

Aprender haciendo: del prompt a la acción

La mejor forma de interiorizar el uso de la IA es **usándola con tus propios casos**. Los siguientes talleres están diseñados para que cada participante experimente resultados reales en menos de 15 minutos por ejercicio.

Cada taller incluye:

- 🎯 **Objetivo:** qué aprenderás.
- 🧠 **Qué necesitas:** materiales o datos previos.
- 📝 **Ejercicio paso a paso.**
- 💬 **Prompt(s) sugeridos.**
- 🔍 **Resultado esperado.**
- 💡 **Consejos de mejora o variaciones.**

5.1. Taller 1. Crea tu asistente virtual de atención al cliente

🎯 Objetivo

Aprender a generar respuestas automáticas y personalizadas para tus canales digitales (WhatsApp, Instagram, correo o chat web).

🧠 Qué necesitas

- Tres consultas reales que te hagan tus clientes (por ejemplo: horarios, devoluciones, tallas).
- Tu tono habitual (formal, cercano, juvenil...).

📝 Paso a paso

1. Abre ChatGPT u otra herramienta de IA.
2. Escribe este prompt base:

“Eres asistente de atención al cliente de una tienda de [sector]. Responde de forma amable, breve y útil a esta pregunta: [pega texto del cliente]. Mantén tono [indica tono] y usa máximo 80 palabras.”

3. Revisa la respuesta.
4. Ajusta si es necesario (“hazlo más corto”, “usa emojis”, “añade el horario”).
5. Guarda la versión final en tu *biblioteca de respuestas rápidas*.

💬 Ejemplo de salida

“¡Hola! 😊 Sí, puedes cambiar tu producto en un plazo de 15 días presentando el ticket. Nuestro horario es de 10 a 14 y de 17 a 20 h. Si prefieres, podemos reservar el modelo que buscas. ¡Gracias por confiar en nosotros!”

💡 Consejo

Crea un documento con tus 10 respuestas más frecuentes. En una segunda fase, podrás entrenar un *asistente GPT* con ellas (ver Capítulo 7).

5.2. Taller 2. Catálogo + SEO

🎯 Objetivo

Aprender a generar descripciones de producto atractivas y optimizadas para buscadores o redes sociales.

🧠 Qué necesitas

- ▶ Nombre y características de 2–3 productos.
- ▶ Público objetivo y tono deseado.

👉 Paso a paso

1. Copia este prompt:

“Eres redactor especializado en comercio minorista. Escribe una descripción para un producto llamado [nombre], con tono [definir tono] y máximo 100 palabras. Incluye 3 palabras clave para SEO y termina con una frase de invitación a la compra.”

2. Ejecuta el prompt para cada producto.
3. Pide versiones alternativas (“hazlo más poético”, “hazlo más técnico”).
4. Guarda la mejor.

💬 Ejemplo de salida

“Camisa lino AzulBrisa 🌊. Ligera, fresca y natural. Ideal para días de verano y eventos informales. Hecha con lino 100% europeo. Palabras clave: camisa lino, moda sostenible, ropa de verano. ¡Descubre la comodidad que respira estilo!”

💡 Variación

Pide:

“Devuelve el resultado en formato tabla con columnas: nombre, descripción breve, palabras clave.”

Esto te permite exportar la información directamente a tu web o hoja de producto.

5.3. Taller 3. Atención + Catálogo

Objetivo

Combinar la descripción de producto con la atención personalizada.

Qué necesitas

- ▶ Un texto descriptivo de producto.
- ▶ Un mensaje tipo cliente (por ejemplo: “¿Qué diferencia hay entre el modelo A y el B?”).

Paso a paso

1. Pega ambos textos en la IA.
2. Usa este prompt:

“Eres asesor de ventas de una tienda de [sector]. Usa la siguiente información del producto para responder a esta consulta de un cliente. Redacta en tono cercano y breve, máximo 90 palabras. [pega descripción y consulta].”

3. Observa cómo la IA resume y responde.
4. Ajusta tono y extensión según canal.

Ejemplo de salida

“Hola, [nombre]. El modelo A es más ligero y con suela reciclada, mientras que el B tiene refuerzo extra para caminatas largas. Si buscas comodidad diaria, te recomiendo el A; para rutas más exigentes, el B te durará más. ¿Quieres que te reserve tu talla?”

 **Consejo:** este tipo de respuestas pueden adaptarse para *chatbots* o *mensajes predefinidos*.

5.4. Taller 4. Diagnóstico express (análisis de reseñas o encuestas)

Objetivo

Aprender a analizar opiniones o comentarios con la IA para detectar patrones, sentimientos y oportunidades de mejora.

Qué necesitas

- ▶ Un listado de reseñas o respuestas de encuesta (mínimo 10).
- ▶ Tiempo estimado: 10 minutos.

Paso a paso

1. Copia tus reseñas en la IA (sin datos personales).
2. Usa el prompt:

“Analiza las siguientes reseñas de clientes y resume los tres puntos más positivos y tres aspectos a mejorar. Clasifica cada uno como: atención, producto o servicio. Devuelve en tabla.”

3. Lee el resumen.
4. Pide, además: “Genera una breve conclusión y una acción recomendada para cada punto.”

Ejemplo de salida

Aspecto	Clasificación	Acción sugerida
Personal amable	Atención	Mantener el trato personalizado
Tiempos de envío largos	Servicio	Revisar acuerdos con mensajería
Calidad del producto	Producto	Reforzar en comunicación visual
Poca información online	Servicio	Añadir más detalles al catálogo
Tienda acogedora	Atención	Usar fotos reales en redes

Consejo

Puedes repetir este análisis cada trimestre para medir evolución de satisfacción.

5.5. Taller 5. De datos a decisiones

Objetivo

Aprender a pedirle a la IA que **interprete datos en lenguaje natural** y te ayude a tomar decisiones operativas.

Qué necesitas

- ▶ Datos simples de ventas o rendimiento (copiados desde Excel o TPV).

Paso a paso

1. Copia las cifras (por ejemplo: “Semana 1: 350 €, Semana 2: 420 €, Semana 3: 310 €...”).
2. Prompt:

“Eres analista de negocio. Resume los datos siguientes indicando la tendencia general, dos conclusiones y una recomendación comercial. Usa lenguaje claro y sin tecnicismos. [pega los datos].”

3. Pide versión alternativa: “Hazlo en tono de informe para equipo de ventas.”

Ejemplo de salida

“Las ventas crecieron un 20% la segunda semana, pero cayeron la tercera por falta de stock en artículos clave. Recomendación: reforzar reposición de producto estrella y comunicarlo en redes para recuperar tracción.”

Consejo

Puedes automatizar esta práctica: cada viernes, pide a la IA que te resuma los datos de la semana.

5.6. Taller 6 (bonus). Tu primer GPT personalizado

(Solo para quienes usen ChatGPT Plus o herramientas similares)

Objetivo

Crear un pequeño asistente de marca que use tus mejores prompts y tono de comunicación.

Paso a paso

1. Reúne tus prompts más usados (atención, reseñas, descripciones).

2. Crea un GPT con:
 - **Nombre:** “Asistente Tienda [nombre]”.
 - **Instrucciones:** “Responde a clientes con tono [definir] y nunca inventes información. Usa siempre la firma [tu frase].”
 - **Archivos adjuntos:** tus textos de marca, políticas y horarios.
3. Prueba una conversación.
4. Corrige y guarda.

Resultado: tendrás un **asistente interno entrenado con tu voz y tus normas**.

◆ Reflexión final de la sección

- ▶ La práctica es el mejor método para interiorizar el uso de la IA.
- ▶ Cada taller te enseña una **competencia clave** (redacción, análisis, empatía, organización, creatividad).
- ▶ Los prompts bien guardados se convierten en **activos de tu negocio**.
- ▶ Si dedicas 10 minutos diarios a practicar, en menos de un mes tendrás tu propio **ecosistema de IA aplicada al retail**.

“No se trata de saber más IA, sino de convertir cada tarea repetitiva en una oportunidad creativa.”

6. IA en Office y Google Workspace

Cómo usar la inteligencia artificial con tus herramientas de siempre

No necesitas software nuevo para aprovechar la IA.

Tanto **Microsoft Office** como **Google Workspace** permiten integrar ChatGPT o usar prompts directamente en sus programas: Word, Excel, Docs, Sheets, PowerPoint, Gmail o Slides.

En este capítulo aprenderás **cómo aplicar la IA generativa en tu entorno habitual** sin instalar nada complejo, solo **copiando y pegando prompts bien estructurados**.

6.1. Redacción asistida en Word o Google Docs

Objetivo

Usar la IA para **redactar, corregir, resumir o adaptar textos** dentro de tus documentos.

Casos de uso

- ▶ Redactar políticas de devolución o envíos.
- ▶ Generar fichas descriptivas o comunicados internos.
- ▶ Corregir gramática o estilo.
- ▶ Resumir textos largos (por ejemplo, informes o manuales).

[Prompt – Reescribir y mejorar texto]

“Eres redactor profesional. Mejora la claridad, el tono y la ortografía del siguiente texto sin cambiar su sentido. Usa un estilo [formal / cercano / promocional]. Texto: [pega aquí tu texto].”

 **Resultado:** un texto corregido, fluido y con tono coherente con tu marca.

[Prompt – Resumen de texto]

“Eres asistente de comunicación. Resume este texto en 5 frases clave. Destaca datos o acciones importantes y elimina repeticiones.”

 Consejo: si trabajas en **Docs**, puedes pegar el resultado directamente debajo del texto original para comparar.

6.2. Creación de contenidos comerciales (Word/Docs + ChatGPT)

Puedes usar Word o Docs como base y pedir a ChatGPT que **genere secciones completas de un documento**, por ejemplo:

▶ Notas de prensa:

“Eres periodista. Escribe una nota de prensa de 200 palabras sobre la nueva apertura de [nombre de tienda] en [localidad]. Destaca la propuesta de valor, horario y beneficios para clientes.”

▶ Cartas o correos a clientes:

“Redacta un correo de agradecimiento a los clientes que participaron en nuestra promoción de verano. Tono cordial, 3 frases, firma: [nombre de tienda].”

▶ Textos para cartelería:

“Crea un texto breve (máx. 15 palabras) para un cartel de escaparate de rebajas. Tono entusiasta y claro.”

💡 Tip: guarda tus mejores resultados en plantillas de Word con campos editables (solo cambias producto o fecha).

6.3. Análisis rápido de datos con Excel o Google Sheets

La IA puede ayudarte a **entender datos sin fórmulas complejas**.

Aunque Excel y Sheets ya incorporan funciones inteligentes (como “Explorar” o “Copilot”), también puedes usar ChatGPT de forma manual: copia tus datos y pídele que los interprete.

[Prompt – Análisis básico de ventas]

“Eres analista de negocio. Resume los siguientes datos de ventas (en euros) y explica la tendencia principal, dos conclusiones y una recomendación. Usa lenguaje sencillo y formato lista. Datos: [pega texto o tabla].”

Ejemplo

Entrada:

Semana 1: 520 €
Semana 2: 640 €
Semana 3: 700 €
Semana 4: 580 €

Salida:

- ▶ Tendencia general: crecimiento hasta la semana 3, leve bajada final.
- ▶ Conclusión 1: la campaña de mitad de mes generó más tráfico.
- ▶ Conclusión 2: posible falta de stock o saturación en la última semana.
- ▶ Recomendación: reactivar promoción de mayor rendimiento en la semana 2.

💡 Consejo: puedes pedirle que **devuelva los datos en tabla**, listos para copiar en Excel.

6.4. Generación de listas, tablas y documentos estructurados

Una de las funciones más potentes de la IA es **crear estructuras automáticas** que luego completas tú.

[Prompt – Checklist de tareas de tienda]

“Eres gestor de punto de venta. Crea una lista de verificación diaria para apertura y cierre de tienda. Incluye columnas: tarea, responsable, hora, estado (pendiente / hecho).”

 **Resultado (en tabla):**

Tarea	Responsable	Hora	Estado
Encender luces y música	Personal apertura	9:45	☐
Revisar escaparate	Encargado	9:50	☐
Abrir TPV y caja	Gerente	10:00	☐
Limpieza y cierre	Personal cierre	20:00	☐

 *Este formato puede copiarse directamente en Excel o Google Sheets.*

6.5. Uso de IA para correos y comunicación (Outlook o Gmail)

Objetivo

Ahorrar tiempo redactando, corrigiendo o personalizando correos sin perder tono humano.

[Prompt – Redactar correo comercial]

“Eres responsable de ventas. Escribe un correo para ofrecer una promoción de temporada a clientes habituales. Tono cordial y profesional. 3 párrafos como máximo.”

[Prompt – Responder consulta de cliente]

“Eres asistente comercial. Redacta una respuesta amable y útil al siguiente correo del cliente: [pega texto]. Mantén tono cercano, aclara dudas y cierra con una invitación amable.”

Consejo:

Guarda tus mejores correos como plantillas en Outlook o Gmail → Configuración → “Respuestas predeterminadas”.

6.6. Apoyo a presentaciones y formación interna (PowerPoint / Google Slides)

La IA puede ayudarte a **estructurar ideas y títulos** para tus presentaciones o formaciones.

[Prompt – Esquema de presentación]

“Eres experto en comunicación visual. Crea una estructura de 5 diapositivas para presentar [tema]. Incluye título, subtítulo y breve descripción de contenido por diapositiva.”

Ejemplo:

1. *Introducción al programa Smart Retail IA Accelerator*
2. *Por qué la IA transforma el comercio local*
3. *Casos reales de aplicación*
4. *Herramientas clave*
5. *Plan 30/60/90 días*

💡 Tip: usa este esquema como base y luego aplica tu estilo visual en Slides o PowerPoint.

6.7. Cómo integrar ChatGPT con Office o Workspace (opcional avanzado)

Si quieres ir un paso más allá, existen **extensiones y complementos gratuitos**:

Herramienta	Función	Tipo
ChatGPT for Docs	Usar ChatGPT dentro de Google Docs	Extensión Chrome
GPT for Sheets and Docs	Prompts en celdas de Sheets o Docs	Add-on
AIPRM for ChatGPT	Biblioteca de prompts predefinidos	Extensión

Herramienta	Función	Tipo
Microsoft Copilot	Integración nativa en Word, Excel, Outlook	Versión comercial
Merlin	Acceso a ChatGPT desde cualquier web o app	Extensión navegador

⚠ **Nota:** revisa siempre permisos y privacidad antes de instalar complementos.

6.8. Mini taller: “Mi día con IA y Office”

1. Abre Word o Docs y elige una tarea pendiente (correo, informe o texto de producto).
2. Pega tu texto actual.
3. Usa el prompt:

“Mejora este texto manteniendo mi tono de marca, hazlo más claro y estructurado.”

4. Copia la versión final en tu documento.
5. Cronometra cuánto tiempo has ahorrado.

✅ **Objetivo:** comprobar que la IA puede ahorrarte entre un 30 y un 50 % de tiempo en redacción y análisis.

6.9. Conclusiones de la sección

- ▶ La IA **ya funciona dentro de tus herramientas habituales**, aunque no tengas Copilot o Gemini Pro.
- ▶ Usa prompts para redactar, resumir, corregir, analizar y organizar.
- ▶ Ahorra tiempo sin cambiar tu flujo de trabajo.
- ▶ Guarda tus mejores plantillas para mantener coherencia de marca.
- ▶ La clave no es la herramienta, sino **cómo la haces pensar con tus instrucciones**.

“La IA no sustituye Word ni Excel: los convierte en tus asistentes inteligentes.”

7. Casos avanzados

Del texto a la creatividad, la estrategia y la automatización

Hasta ahora hemos trabajado con la IA como **asistente de redacción, análisis y apoyo operativo**.

En este capítulo aprenderás a convertirla en un **motor creativo y estratégico**, capaz de producir contenido completo (texto + imagen + vídeo), investigar mercados y diseñar asistentes adaptados a tu marca.

7.1. Generación de textos comerciales y storytelling

Objetivo

Crear mensajes más emocionales, memorables y coherentes con tu identidad de marca.

Qué puedes hacer

- ▶ Redactar guiones para vídeos o anuncios.
- ▶ Crear historias que humanicen tu marca.
- ▶ Desarrollar textos para campañas temáticas o lanzamientos.
- ▶ Diseñar un eslogan o una frase de firma.

[Prompt – Storytelling de marca]

“Eres experto en marketing emocional. Escribe una breve historia de 5 frases que represente los valores de mi tienda [nombre], especializada en [tipo de producto]. Tono inspirador, centrado en personas y experiencias.”

Ejemplo de salida:

“Todo empezó con una idea sencilla: que cada prenda cuente una historia. En nuestro taller, la moda y la sostenibilidad se dan la mano. Creamos piezas que duran, que acompañan, que hablan de ti. Porque vestir bien también es cuidar el planeta.”

 **Consejo:** usa este tipo de textos en “Sobre nosotros”, newsletters o vídeos institucionales.

7.2. Creación de campañas con concepto y piezas

Objetivo

Diseñar campañas completas con coherencia narrativa y estética.

[Prompt – Campaña completa]

“Eres creativo publicitario. Diseña una campaña de comunicación para una tienda de [sector] que lanza [producto/colección]. Incluye: nombre de campaña, lema, concepto visual y propuesta de 3 publicaciones (texto + idea de imagen).”

Ejemplo de salida resumido:

Campaña: “Pequeños detalles, grandes momentos”

Lema: “Regala emoción, no solo productos”

Concepto visual: fotos cálidas con personas sonriendo en contextos reales.

Publicaciones:

1. Imagen: cliente entregando regalo → texto: “Hay gestos que duran más que un descuento.”
2. Imagen: escaparate decorado → texto: “Esta Navidad, menos prisas y más abrazos.”
3. Imagen: producto envuelto → texto: “Lo importante no es el papel, sino la intención.”

 Puedes pedirle además que adapte la campaña a formatos: post, historia, reel o banner.

7.3. Generación de imágenes con IA

Objetivo

Aprender a usar herramientas de IA visual (DALL·E, Leonardo AI, Midjourney, Canva) para ilustrar tus ideas sin depender de bancos de imagen.

Qué necesitas

- ▶ Descripción precisa de lo que quieres.
- ▶ Estilo visual (fotografía, dibujo, minimalista, realista, etc.).

[Prompt – Imagen para campaña]

“Genera una imagen hiperrealista de un escaparate de tienda de ropa sostenible, con iluminación cálida y productos de tonos neutros. Estilo fotográfico profesional, encuadre horizontal.”

💡 Consejos prácticos:

- ▶ Usa **sustantivos y adjetivos concretos** (“camisa blanca doblada”, “suelo de madera clara”).
- ▶ Define **estilo visual** (minimalista, lifestyle, vintage...).
- ▶ Evita mencionar marcas o personas reales.

🌟 Herramientas recomendadas:

- ▶ **DALL·E 3** (integrado en ChatGPT): ideal para ideas rápidas.
- ▶ **Leonardo AI**: fácil de usar, buena calidad gratuita.
- ▶ **Canva Magic Media**: genera y edita imágenes dentro de tus diseños.
- ▶ **Midjourney**: nivel avanzado, control total de estilo.

7.4. Generación de vídeos con IA

🎯 Objetivo

Convertir ideas o guiones en vídeos breves para redes, presentaciones o escaparates digitales.

Herramientas útiles

Herramienta	Función	Ideal para
Pika Labs	Convierte texto en animación	Campañas visuales rápidas
Runway	Genera clips realistas o edita vídeos	Promocionales profesionales
HeyGen	Crea vídeos con avatares hablando	Atención o formación

Herramienta	Función	Ideal para
Kaiber / Synthesia	Presentaciones animadas o educativas	Explicativos de producto

[Prompt – Guion de vídeo]

“Eres guionista de contenidos visuales. Escribe un guion para un vídeo de 20 segundos en el que se presente una nueva colección de bolsos hechos a mano. Tono cálido, lenguaje visual, cierra con una llamada a visitar la tienda.”

🌟 Ejemplo de salida:

Plano 1: manos cosiendo tela (voz: “Cada detalle importa”).

Plano 2: cliente sonriendo al probarlo.

Plano 3: plano general de tienda.

Voz final: “Descubre la colección Alma. Hecha con corazón, pensada para durar.”

💡 Consejo: estos guiones pueden animarse con Canva o Runway sin necesidad de cámara.

7.5. Investigación de mercado y análisis de competencia

La IA también puede ayudarte a pensar estratégicamente.

No te dará datos en tiempo real, pero puede ayudarte a **estructurar, sintetizar y analizar información**.

[Prompt – Análisis de competencia]

“Eres consultor de marketing. Compara tres tiendas competidoras del sector [tipo] según sus puntos fuertes, tono de comunicación y posicionamiento. Propón tres ideas para diferenciarnos.”

📄 Ejemplo de salida:

Competidor	Puntos fuertes	Tono	Idea de diferenciación
Tienda A	Buen SEO y fotos de calidad	Profesional	Humanizar comunicación mostrando equipo

Competidor	Puntos fuertes	Tono	Idea de diferenciación
Tienda B	Precios agresivos	Informal	Apostar por calidad y experiencia
Tienda C	Fuerte en RRSS	Cercano	Enfatizar servicio personalizado y sostenibilidad

💡 Tip: puedes complementar este análisis copiando fragmentos de webs reales (sin datos privados) y pidiéndole que los resuma o compare.

7.6. Creación de asistentes personalizados (GPTs)

Objetivo

Construir un **asistente interno de tu negocio** que conozca tus normas, tono y contenido, y responda coherentemente a clientes o empleados.

Qué necesitas

- ▶ Versión ChatGPT Plus (o equivalente).
- ▶ Tus textos de marca, políticas, prompts y guías internas.

Paso a paso

1. Entra en “Explore GPTs” → “Create a GPT”.
2. Define el **nombre y propósito** (por ejemplo: “Asistente Tienda Verde”).
3. Escribe las **instrucciones base**:

“Eres asistente virtual de la tienda Tienda Verde. Respondes con tono cercano y profesional, sin inventar información. Usas siempre el estilo cálido y las normas del manual adjunto.”

4. Sube tus documentos (catálogo, horarios, políticas, mejores prompts).
5. Prueba preguntas reales de tus clientes.
6. Ajusta hasta que las respuestas sean coherentes.

✨ Resultado: un asistente entrenado con tu **voz de marca**, capaz de responder sin errores de tono o política.

💡 Consejo: usa tu GPT como **herramienta interna de formación** o para inspirar textos nuevos.

7.7. Automatización básica (sin programar)

Puedes combinar ChatGPT con herramientas “no code” como **Zapier, Make o Notion AI** para crear pequeños flujos automáticos, por ejemplo:

- ▶ Enviar un resumen diario de ventas a tu correo.
- ▶ Generar publicaciones automáticas con plantilla.
- ▶ Clasificar reseñas nuevas y responder sugerencias.

⚙️ *Ejemplo práctico:*

“Cuando alguien deja una reseña nueva en Google, Zapier la envía a ChatGPT → este genera una respuesta amable → se guarda en borradores de Gmail para revisión.”

🧠 No hace falta programar, solo conectar bloques visuales.

7.8. Mini taller: “De la idea al contenido completo”

1. Elige un producto o servicio real.
2. Usa ChatGPT para crear:
 - Un texto breve de campaña.
 - Un guion de vídeo.
 - Un prompt de imagen.
3. Genera la imagen o vídeo con DALL·E, Canva o Pika Labs.
4. Revisa el conjunto: ¿transmite tu marca? ¿es coherente?
5. Guarda el paquete como “*Campaña IA 1*” en tu carpeta de materiales.

✅ **Objetivo:** aprender a conectar texto, imagen y vídeo en un flujo creativo ágil.

7.9. Conclusión de la sección

- ▶ La IA no solo escribe: **piensa, diseña, propone y organiza contigo.**
- ▶ Puedes crear campañas completas en minutos y adaptarlas a cada canal.
- ▶ Los asistentes personalizados (GPTs) te permiten **escalar tu estilo y conocimiento.**
- ▶ La clave está en combinar **creatividad humana + precisión de prompt.**

“No uses la IA para hacer más de lo mismo; úsala para hacer lo mismo mejor, más rápido y con más intención.”

8. Plan de acción 30/60/90 días

Cómo integrar la inteligencia artificial en tu rutina profesional, paso a paso

El mayor error después de una formación sobre IA es **no aplicarla de inmediato**. El objetivo de este plan es ayudarte a **pasar de la teoría a la acción** de forma progresiva, realista y sin agobios.



Idea clave:

No se trata de hacer mucho, sino de hacer bien y mantener la constancia.

8.1. Estructura del plan

El plan se divide en **tres fases** progresivas:

Etapa	Duración	Enfoque principal	Objetivo
Días 1–30	Inicio	Experimentar y practicar con prompts	Familiaridad
Días 31–60	Consolidación	Estandarizar y compartir resultados	Eficiencia
Días 61–90	Expansión	Integrar IA en procesos estables y evaluar impacto	Sostenibilidad

Cada fase tiene acciones sugeridas, tareas concretas y ejercicios de seguimiento.

8.1.1. Fase 1 (Días 1–30): Descubrir y experimentar



Objetivo

Perder el miedo, entender el potencial de la IA y empezar a usarla en pequeñas tareas diarias.



Enfoque

- Dedicar 10 minutos al día a practicar un *prompt real*.
- Elige una tarea que ya hagas tú (no crees nuevas).
- Guarda tus mejores resultados.

Acciones recomendadas

1. Crea tu **biblioteca de prompts** (un documento o libreta).
2. Prueba cada día uno de los siguientes:
 - Responder una reseña.
 - Redactar un post.
 - Reescribir un texto comercial.
 - Hacer un resumen de ventas.
3. Corrige y guarda las versiones que te gusten.
4. Al final de cada semana, evalúa:
 - ¿Qué tarea me ha ahorrado más tiempo?
 - ¿Cuál ha tenido mejor resultado o reacción?

Prompt sugerido de esta fase

“Eres asistente de comunicación para una tienda de [sector]. Redacta un texto de agradecimiento a clientes, tono [cercano / profesional], máximo 80 palabras.”

Resultado esperado

- ▶ Mayor soltura al escribir prompts.
- ▶ Identificación de tus primeras “victorias rápidas”.
- ▶ Eliminación del miedo a usar IA.

8.1.2. Fase 2 (Días 31–60): Consolidar y sistematizar

Objetivo

Convertir el uso de la IA en parte del flujo de trabajo habitual y **documentar lo que funciona**.

Enfoque

- ▶ Establece rutinas semanales (por ejemplo, “Lunes de IA”).
- ▶ Comparte resultados con tu equipo o red de comercios.

- ▶ Empieza a estandarizar mensajes, respuestas y procesos.

Acciones recomendadas

1. Elige **3 áreas fijas** para aplicar IA: atención, marketing y back-office.
2. Crea **plantillas de prompt** para cada una.
3. Comparte tus mejores ejemplos con tu equipo (o comunidad).
4. Integra IA en al menos una herramienta que ya uses (Docs, Sheets, WhatsApp).
5. Empieza a medir impacto:
 - Tiempo ahorrado por tarea.
 - Mejora percibida por clientes (reseñas, interacción).
 - Volumen de contenido generado.

Prompt sugerido de esta fase

“Eres redactor de marketing. Usa los datos de esta semana para redactar un breve resumen para redes sociales que transmita cercanía y orgullo de equipo. Máx. 60 palabras.”

Resultado esperado

- ▶ Flujo de trabajo con IA normalizado.
- ▶ Primeras plantillas personalizadas de tu negocio.
- ▶ Medición básica de resultados.
- ▶ Cambio de mentalidad: de “experimentar” a “optimizar”.

8.1.3. Fase 3 (Días 61–90): Escalar y evaluar

Objetivo

Convertir la IA en un aliado estable del negocio y evaluar su impacto real.

Enfoque

- ▶ Perfecciona tu biblioteca de prompts.
- ▶ Crea tu propio asistente personalizado (GPT).

- ▶ Mide beneficios tangibles (tiempo, calidad, impacto comercial).
- ▶ Decide si quieres ampliar a nuevas áreas (análisis, creatividad, automatización).

Acciones recomendadas

1. Revisa tus prompts y selecciona los 10 mejores.
2. Configura tu **asistente GPT personalizado** (ver Sección 7).
3. Analiza resultados de 3 meses:
 - Tiempo ahorrado (porcentaje).
 - Aumento de interacciones o conversiones.
 - Nivel de satisfacción personal o del equipo.
4. Define tu **plan de mantenimiento**: qué tareas seguirás haciendo con IA y cuáles no.

Prompt sugerido de esta fase

“Eres consultor de productividad. Evalúa el impacto de usar IA en mi comercio. A partir de esta lista de tareas y tiempos estimados, calcula el ahorro potencial y sugiere tres mejoras.”

Resultado esperado

- ▶ Uso de IA totalmente integrado.
- ▶ Claridad sobre su valor real.
- ▶ Plan de mantenimiento y mejora continua.
- ▶ Mentalidad de innovación constante.

8.2. Herramienta de seguimiento personal

Puedes llevar tu control con una hoja sencilla (en papel o Excel).

Semana	Tarea IA aplicada	Tiempo antes (min)	Tiempo con IA (min)	Ahorro (%)	Observaciones
1	Redacción de post redes	30	10	66%	Mayor alcance
2	Respuesta a reseñas	15	5	66%	Mejores valoraciones
3	Informe semanal	40	15	62%	Más claridad
4	Texto newsletter	25	10	60%	Menos errores

💡 Consejo: comparte estos resultados con tu Cámara de Comercio o red local; ayudan a demostrar el impacto real del programa.

8.3. Ejemplo de calendario 90 días

Semana	Enfoque	Acción clave
1-2	Descubrimiento	Crear biblioteca de prompts
3-4	Práctica	Aplicar IA a atención y redes
5-6	Consolidación	Estandarizar textos y plantillas
7-8	Medición	Comparar resultados manual vs IA
9-10	Integración	Crear asistente interno (GPT)
11-12	Evaluación	Presentar resultados y mejoras

8.4. Checklist final del plan

- ✓ He creado mi biblioteca de prompts.
- ✓ Practico al menos una tarea semanal con IA.
- ✓ Tengo plantillas adaptadas a mi marca.
- ✓ Sé medir el impacto del tiempo y calidad.
- ✓ He explorado la creación de un GPT propio.
- ✓ Puedo enseñar a otros mi flujo de trabajo con IA.

“El éxito no está en usar IA una vez, sino en convertirla en parte de tu cultura profesional.”

8.5. Mini taller de cierre: “Mi compromiso con la IA”

1. Escribe en una hoja:
 - Una tarea que ya haces con IA.
 - Una que aún no te atreves a probar.
 - Una meta que quieres lograr en 3 meses (por ejemplo, “automatizar mi atención”).
2. Crea un recordatorio semanal para revisar tu progreso.
3. Compártelo con otro comerciante o compañero: la responsabilidad compartida ayuda a mantener la constancia.

💬 *Resultado:* conviertes la IA en un hábito sostenible, no en una moda pasajera.

8.6. Conclusión de la sección

- ▶ La adopción de la IA es **un proceso, no un evento**.
- ▶ 90 días bastan para crear una cultura de innovación y eficiencia.
- ▶ Lo importante no es dominar todas las herramientas, sino **dominar tu método de pedir, revisar y aplicar**.
- ▶ Tu objetivo no es “parecer tecnológico”, sino **ser más humano, eficiente y relevante** en la nueva economía del comercio.

“El futuro no pertenece a quien sabe más de tecnología, sino a quien la usa mejor para servir a las personas.”

9. Buenas prácticas y ética digital

Cómo usar la inteligencia artificial con criterio, respeto y confianza

La inteligencia artificial es una herramienta poderosa, pero como toda tecnología, su valor depende del **uso consciente que hagamos de ella**.

En el comercio, donde tratamos con datos de clientes y comunicación directa, es vital aplicar criterios éticos y buenas prácticas para **mantener la credibilidad de la marca y proteger la información**.

9.1. Principios éticos del uso de IA

La Unión Europea y organismos como la OCDE definen la IA responsable con base en **cinco principios esenciales**:

Principio	Qué significa	Cómo aplicarlo en tu tienda
Transparencia	Ser claro sobre cuándo usas IA.	Si un mensaje o imagen fue creado con IA, comunícalo con naturalidad.
Privacidad y seguridad	No compartir datos personales sin consentimiento.	Nunca copies en ChatGPT información sensible de clientes.
Fiabilidad	Comprobar la veracidad de la información generada.	Revisa cada texto antes de publicarlo o enviarlo.
Responsabilidad humana	La IA asiste, no decide por ti.	La última palabra siempre es tuya.
Inclusión y accesibilidad	Evitar sesgos o lenguaje discriminatorio.	Usa lenguaje neutral y respetuoso.

 **Recuerda:**

La confianza se construye con transparencia y coherencia.

La IA puede ayudarte a comunicar mejor, pero **tú eres la voz detrás del mensaje**.

9.2. Buenas prácticas básicas para comercios

1. **Revisa antes de publicar.**

Aunque ChatGPT escriba bien, puede cometer errores o suposiciones. Siempre lee el texto final y ajusta lo que no encaje con tu marca o contexto local.

2. **Evita datos personales o sensibles.**

No incluyas nombres, correos, direcciones ni información de pagos al usar IA. Si necesitas ejemplos, usa nombres ficticios o genéricos.

3. **Sé transparente con tus clientes.**

Puedes decir:

“Usamos herramientas de IA para ofrecerte respuestas más rápidas y personalizadas.”
Esto genera confianza, no desconfianza.

4. **Valida la información factual.**

Si la IA te da cifras, estudios o fechas, comprueba su veracidad. Algunos modelos pueden inventar datos (“alucinaciones”).

5. **Protege tus archivos y accesos.**

No subas documentos confidenciales a herramientas que no conozcas. Usa siempre plataformas seguras y contraseñas robustas.

6. **Controla el tono y la coherencia.**

Define cómo quieres comunicarte (amable, profesional, optimista...) y mantén ese tono en todos tus textos generados con IA.

9.3. Cómo garantizar transparencia y confianza

La IA debe **sumar valor a la experiencia del cliente**, no sustituir la interacción humana. Una forma práctica de mantener la confianza es **ser proactivo y auténtico**:

✿ Ejemplo 1 – Transparencia comunicativa

“Hola, soy Laura, tu asistente virtual. Uso herramientas de IA para ayudarte a encontrar lo que buscas más rápido. Si prefieres hablar con una persona, puedes pedírmelo en cualquier momento.”

✓ Esto da sensación de acompañamiento, no de automatismo.

✿ Ejemplo 2 – Humanización de mensajes

Evita textos fríos o genéricos.

Pide a la IA:

“Reescribe este texto con tono humano y cálido, como si lo dijera un dependiente que conoce bien a su clienta habitual.”

9.4. Evitar sesgos o errores de comunicación

Los modelos de IA pueden reproducir sesgos presentes en los datos con los que fueron entrenados.

Para minimizarlo:

- ▶ Revisa que tus mensajes sean **inclusivos** (evita estereotipos de género, edad o clase).
- ▶ Usa ejemplos y personajes diversos.
- ▶ Asegúrate de que las imágenes generadas no refuercen clichés culturales.
- ▶ Si la IA ofrece información errónea, corrígela manualmente.

 *Ejemplo de corrección ética:*

✗ “Este producto es ideal para mujeres jóvenes modernas.”

✓ “Este producto es ideal para personas activas que valoran el estilo y la comodidad.”

9.5. Protección de datos y seguridad digital

La IA generativa no está pensada para procesar información confidencial.

Por eso, aplica estas normas básicas:

1. **No compartas información personal identificable** (nombres, teléfonos, direcciones, correos, documentos).
2. **No subas facturas, contratos ni bases de datos** salvo que uses una versión empresarial segura.
3. **Usa cuentas separadas** para trabajo y uso personal.
4. **Cambia contraseñas con frecuencia** y activa la verificación en dos pasos.
5. **Revisa las políticas de privacidad** de cada herramienta antes de subir contenido.

 *Consejo práctico:*

Si tienes dudas, aplica la regla del espejo:

“¿Subiría este archivo si supiera que alguien externo puede verlo?”
Si la respuesta es “no”, no lo hagas.

9.6. IA y derechos de autor

Otro aspecto ético es **el uso de contenidos generados por IA**:

- ▶ Los textos creados por IA pueden usarse comercialmente, pero **no deben atribuirse como propios si no los revisas**.
- ▶ Las imágenes generadas pueden tener restricciones si imitan estilos o artistas concretos.
- ▶ Siempre es recomendable **editar o reinterpretar** los resultados antes de publicarlos.

 *Ejemplo:*

Si generas una imagen en Canva o DALL·E para tu escaparate, puedes usarla libremente, pero no afirmar que fue “fotografiada” en tu tienda.

9.7. Cómo integrar la ética en la cultura de tu equipo

1. **Informa al personal** de que se usan herramientas de IA para mejorar la productividad.
2. **Forma al equipo** en el uso responsable (lo que se puede y no se puede compartir).
3. **Define un código de uso**:
 - “La IA nos ayuda, pero no decide por nosotros.”
 - “Toda publicación generada se revisa antes de ser publicada.”
 - “Los datos del cliente son confidenciales siempre.”
4. **Celebra los buenos ejemplos**: comparte casos donde la IA haya mejorado la comunicación o resuelto un problema éticamente.

9.8. Mini taller: “Mi protocolo ético personal”

1. Escribe tres reglas personales para usar IA de forma responsable.
Ejemplo:
 - No publicaré textos sin revisión humana.
 - No subiré datos sensibles a herramientas externas.
 - Seré transparente si uso IA en mis comunicaciones.
2. Crea un pequeño documento visible (en la tienda o en tu manual interno).
3. Actualízalo cada seis meses, igual que harías con tus políticas de privacidad.

💡 *Resultado:* conviertes la ética en parte natural de tu comunicación diaria.

9.9. Conclusión de la sección

- ▶ La IA no sustituye la relación humana: **la complementa.**
- ▶ Usar IA con ética y criterio refuerza la confianza, no la debilita.
- ▶ La transparencia y la revisión constante son tu mejor política de calidad.
- ▶ Formar a tu equipo y compartir buenas prácticas multiplica el impacto positivo.

“El uso responsable de la IA no es una obligación técnica, sino una decisión ética.
La confianza del cliente siempre será tu mejor algoritmo.”

10. Recursos y herramientas recomendadas

Tu kit de inteligencia artificial para el día a día del comercio

La mejor forma de continuar tu aprendizaje tras el programa **Smart Retail IA Accelerator** es explorar las herramientas que mejor se adaptan a tu negocio. No hace falta usarlas todas: elige **una o dos por categoría**, domínalas y úsalas con constancia.

A continuación encontrarás una selección **clasificada por tipo de uso** (texto, imagen, vídeo, productividad, marketing y automatización), junto con una breve descripción, su principal ventaja y recomendaciones de aplicación en comercio minorista.

10.1. Herramientas de texto y conversación

Herramienta	Descripción	Ideal para	Nivel
ChatGPT (OpenAI)	Modelo conversacional más popular; permite crear textos, analizar datos, generar ideas o escribir códigos.	Atención, redacción, informes, análisis.	★ Principiante – Avanzado
Claude (Anthropic)	IA con excelente comprensión de textos largos y tono profesional.	Documentos extensos, informes, políticas.	★★ Intermedio
Gemini (Google)	Integrada con Google Workspace; útil para resumir y redactar en Docs y Gmail.	Usuarios de entorno Google.	★ Principiante
Perplexity AI	Buscador inteligente con citas y enlaces verificados.	Investigación, análisis de competencia.	★★ Intermedio
Copy.ai / Writesonic	Plataformas de redacción comercial con plantillas preconfiguradas.	Descripciones de producto, anuncios.	★ Principiante

💡 **Consejo:** usa una de texto general (ChatGPT o Gemini) y una de especialidad comercial (Copy.ai, Writesonic).

10.2. Herramientas de imagen

Herramienta	Función	Ideal para	Recomendación
DALL-E 3 (OpenAI)	Generación de imágenes desde texto (integrado en ChatGPT).	Crear imágenes de campañas o escaparates.	Excelente para ideas rápidas.
Leonardo AI	Crea ilustraciones y renders realistas; fácil de usar.	Productos, decoraciones, redes.	Gran calidad gratuita.
Canva Magic Media	Genera imágenes, textos y vídeos dentro del entorno Canva.	Material promocional, cartelería.	Todo en uno para marketing.
Midjourney	IA artística avanzada (funciona en Discord).	Marcas con estética visual definida.	Mayor control creativo.

✂ *Ejemplo de uso:*

“Genera una imagen estilo fotográfico de un escaparate con productos naturales y luz cálida.”

→ Ideal para crear carteles o contenido de redes.

10.3. Herramientas de vídeo

Herramienta	Función	Ideal para	Recomendación
Pika Labs	Genera vídeos animados desde texto o imágenes.	Campañas dinámicas para redes.	Muy intuitiva.

Herramienta	Función	Ideal para	Recomendación
Runway ML	Edita, genera o elimina fondos en vídeos reales.	Promocionales y vídeos cortos.	Profesional, versátil.
HeyGen	Crea vídeos con avatares que hablan con tu guion.	Atención virtual, formación.	Requiere suscripción.
Synthesia	Generación de vídeos educativos o explicativos.	Presentaciones y formación de equipo.	Alta calidad, empresarial.

💡 *Consejo:* usa Canva o Pika para vídeos simples; HeyGen o Runway para materiales más elaborados.

10.4. Herramientas de productividad y organización

Herramienta	Función	Ideal para	Ventaja
Notion AI	Asistente integrado para notas, tareas e ideas.	Gestión interna y documentación.	Todo en uno.
ClickUp AI	Planificación y resumen de proyectos.	Equipos pequeños o autónomos.	Control visual.
Airtable AI	Base de datos inteligente para inventarios y clientes.	Catálogo, stock, CRM.	Potente y flexible.
Zapier / Make	Automatiza tareas entre apps (sin programar).	Envío de correos, avisos o informes automáticos.	Ahorro de tiempo.
Xembly / Reclaim	IA que gestiona calendario y prioridades.	Comerciantes con mucha carga de trabajo.	Organización diaria.

💡 *Ejemplo práctico:*

“Cada viernes, genera automáticamente un resumen de ventas y envíalo por correo.”
→ Se puede hacer con Make + ChatGPT.

10.5. Herramientas para marketing y redes

Herramienta	Función	Ideal para	Recomendación
Seona AI	Redacción de textos optimizados para SEO local.	Fichas de Google, web, blogs.	Muy útil para comercio físico.
VidIQ	Optimiza títulos y etiquetas de vídeos en YouTube.	Comercios con canal audiovisual.	Mejora el alcance.
AdCreative.ai	Crea banners y anuncios automáticamente.	Campañas de redes y Google Ads.	Gran ahorro de tiempo.
Ocoya	Planifica y genera publicaciones sociales.	Tiendas con contenido recurrente.	Todo en uno para redes.
Metricool	Analiza rendimiento en redes sociales.	Medición y estrategia.	Muy visual y fácil.

 *Consejo:*

Empieza con **Canva + Metricool**: te permiten generar, programar y medir sin salir del entorno.

10.6. Herramientas de automatización y conexión

Herramienta	Descripción	Ejemplo de uso
Bardeen.ai	Automatiza acciones entre webs (copiar, resumir, publicar).	“Cuando reciba una reseña, crea respuesta automática en ChatGPT.”

Herramienta	Descripción	Ejemplo de uso
Zapier	Conecta apps (WhatsApp, Gmail, Drive, Sheets).	“Si se recibe un pedido, crea aviso en Sheets y correo.”
Make (Integromat)	Flujos visuales complejos sin código.	“Crea informe semanal con IA + envío a Drive.”
Personal.ai	Crea un “gemelo digital” que aprende tu estilo.	Formación interna o memoria empresarial.

💡 **Consejo:**

Usa estas herramientas **después de dominar los prompts**. Primero aprende a pensar, luego automatiza.

10.7. Recursos de aprendizaje y comunidades

Tipo	Nombre	Enlace / Descripción
Formación	Google Actívate	Cursos gratuitos sobre digitalización y marketing.
Formación	OpenAI Learn	Guías prácticas de uso de ChatGPT.
Comunidad	Notion España / Canva Creators	Grupos de usuarios con ideas y plantillas.
Inspiración	FutureTools.io	Catálogo actualizado de herramientas de IA.
Contenido	YouTube “IA para Emprendedores”	Tutoriales en español sobre casos prácticos.



Recomendación: dedica 30 minutos semanales a explorar un nuevo recurso. La constancia vale más que la intensidad.

10.8. Kit base sugerido para el comercio minorista

Área	Herramienta sugerida	Propósito
Textos	ChatGPT + Copy.ai	Redacción de mensajes y fichas
Imágenes	Canva + DALL-E	Diseño de materiales y campañas
Vídeos	Pika Labs + Runway	Creación de vídeos cortos
Productividad	Notion + Make	Organización y automatización
Marketing	Seona + Metricool	SEO local y redes sociales

💬 **Objetivo:** que en menos de 1 mes tengas un **ecosistema de IA funcional y simple**, que potencie tus tareas diarias sin saturarte.

10.9. Conclusión del manual

Has llegado al final del **Manual Smart Retail IA Accelerator 2025**.

A lo largo de estas 10 secciones has aprendido a:

- ▶ Comprender cómo funciona la IA generativa.
- ▶ Aplicarla en todas las fases del comercio minorista.
- ▶ Crear prompts eficaces y talleres reales.
- ▶ Integrarla en tus herramientas de trabajo.
- ▶ Usarla de forma ética y sostenible.

“No se trata de competir con la inteligencia artificial, sino de **colaborar con ella**.
El comerciante del futuro no será el que más sepa de tecnología, sino el que mejor sepa convertirla en valor para sus clientes.”

Próximos pasos recomendados

1. Relee tus secciones favoritas del manual y selecciona 3 prompts para practicar cada semana.
2. Crea tu carpeta “IA COMERCIO” con plantillas, textos e imágenes generadas.
3. Mantén una actitud experimental: prueba, mide, corrige y comparte.
4. Únete a comunidades o redes de aprendizaje locales (Cámaras de Comercio, PATECO, asociaciones sectoriales).

💡 *La inteligencia artificial no reemplaza al comercio de proximidad. Lo fortalece.*
Cada vez que usas IA para comunicar mejor, estás **defendiendo la humanidad del comercio local** con herramientas del siglo XXI.