CAPÍTULO 20

# LA IA QUE SÍ TE SIRVE MAÑANA



*Tres flujos de trabajo para ordenar conversaciones, comparar propuestas y revisar itinerarios*

***No necesitas aprender cien funciones. Necesitas saber qué tarea quieres resolver, qué información puedes entregar y qué debes comprobar antes de usar el resultado.***

"Tengo 37 mensajes de WhatsApp, dos cotizaciones y un itinerario. ¿Por dónde empiezo?". La inteligencia artificial puede ayudar en momentos así, pero no porque "sepa más" que el agente. Su ventaja está en procesar información rápido, proponer una estructura y señalar posibles huecos. El criterio, la verificación y la relación con el cliente siguen siendo tuyos.

El documento base coloca "Tecnología e Inteligencia Artificial para vender más" dentro del módulo de Tecnología, CRM e Inteligencia de Negocio y plantea usar IA y automatizaciones sin perder el toque humano. Este capítulo no intenta enseñar herramientas ni fórmulas complicadas. Propone tres flujos que un agente puede probar desde mañana.

## DE UNA CONVERSACIÓN A UNA FICHA CLARA

Piensa en una consulta que ya se hizo larga. Hay mensajes con fechas, presupuesto, acompañantes, comentarios, cambios de idea y preguntas pendientes. Antes de cotizar, necesitas entender qué sabes y qué falta.

**EL PROMPT**
"Organiza esta conversación en ocho campos: destino, fechas, viajeros, presupuesto, prioridades, restricciones, pendientes y siguiente paso. Usa solo la información que aparece aquí. Si un dato no está, escribe NO INFORMADO. No deduzcas ni completes."

**EJEMPLO DE CONVERSACIÓN**

Japón en abril, dos adultos y una adolescente. 10:14

No queremos cambiar de hotel todos los dias. 10:16 ✓✓

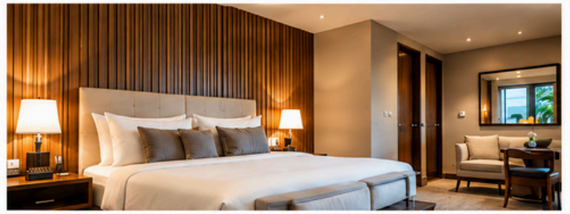
¿Tienes alguna idea de precio? 10:18

**FICHA CLARA (RESULTADO ESPERADO)**

| | |
|---|---|
| **Destino** | Japón |
| **Fechas** | Abril |
| **Viajeros** | 2 adultos y 1 adolescente |
| **Presupuesto** | NO INFORMADO |
| **Prioridades** | Reducir cambios de hotel |
| **Restricciones** | NO INFORMADO |
| **Pendientes** | Definir presupuesto |
| **Siguiente paso** | Enviar propuestas de hotel |

## DE DOS OPCIONES A UNA EXPLICACIÓN QUE EL CLIENTE ENTIENDA

Una de las tareas más útiles no es pedirle a la IA "cuál hotel es mejor". Es darle opciones ya verificadas y pedirle que organice las diferencias de acuerdo con lo que le importa al viajero.
Supón que tienes dos propuestas confirmadas.



**OPCIÓN A**

| | |
|---|---|
| Precio total | $32,000 pesos |
| Desayuno | Incluido |
| Traslado | Compartido |
| Equipaje documentado | NO INFORMADO |



**OPCIÓN B**

| | |
|---|---|
| Precio total | $35,000 pesos |
| Desayuno | Incluido |
| Traslado | Privado |
| Equipaje documentado | Una pieza |

**EL PROMPT**
"Compara estas dos opciones usando solo los datos entregados. Separa: igual, diferente y no informado. No inventes beneficios. Después redacta un WhatsApp de máximo 90 palabras que explique la diferencia sin decidir por el cliente. Termina con una sola pregunta sobre su prioridad."

**COMPARACIÓN (RESULTADO ESPERADO)**

| | |
|---|---|
| SIMPLE | • Precio no es igual (hay diferencia).<br>• Desayuno incluido en ambas. |
| DETALLADO | • Precio total: A = $32,000 \| B = $35,000 (diferencia de $3,000 pesos).<br>• Traslado: A = compartido \| B = privado.<br>• Equipaje documentado: A = NO INFORMADO B = una pieza. |
| NO TERMINADO | • Equipaje documentado en la opción A. |

**MENSAJE SUGERIDO (WHATSAPP, ≤ 90 PALABRAS)**

Hola, te comparto la comparación de las dos opciones.

La opción A tiene un costo total de $32,000, incluye desayuno y traslado compartido; no tenemos información sobre equipaje documentado. La opción B cuesta $35,000, también incluye desayuno, ofrece traslado privado y permite una pieza de equipaje documentado. La diferencia principal es el traslado y el equipaje, con $3,000 de diferencia en el precio total.

¿Prefieres mantener un presupuesto menor o te interesa más la comodidad del traslado privado al llegar?

11:24 ✓✓

**VERIFICA ANTES DE ENVIAR**

- Confirma que la diferencia de precio realmente sea de $3,000 pesos.
- No conviertas "equipaje no informado" en "equipaje no incluido".
- No agregues beneficios, políticas, distancias o ventajas que nunca te proporcionaron.

**TAMBIÉN FUNCIONA PARA...**

Este mismo flujo puede usarse para hoteles, cabinas, circuitos, seguros o cualquier propuesta donde el cliente necesite entender por qué cambia el precio.

# DE UN ITINERARIO A UNA LISTA DE COSAS POR VERIFICAR

La tercera tarea es usar la IA como una segunda lectura antes de entregar.
Dale un itinerario ya preparado y escribe:




**EL PRONT**
"Busca contradicciones, dependencias y datos faltantes. Para cada alerta, indica el dato que la provoca, por qué merece revisión y qué debo confirmar. No corrijas nada por tu cuenta. Si falta información, escribe NO INFORMADO."

Confirma cada alerta en la reservación, proveedor o fuente correspondiente.

**EJEMPLO 1**
El vuelo llega a las 18:20, pero el traslado está marcado a las 17:30. Ahí hay una contradicción evidente.

**EJEMPLO 2**
El hotel está reservado del 14 al 17, pero el vuelo de regreso sale el 18 por la mañana. La IA no debe inventar una noche adicional. Debe señalar que falta saber dónde duerme el viajero el 17.

Este flujo también puede encontrar una moneda distinta en una propuesta, una actividad programada antes de la llegada o un pago pendiente sin fecha.

Después, verifica cada alerta en la reservación, el proveedor o la fuente correspondiente. Que la IA no detecte nada tampoco demuestra que el itinerario esté correcto.

# UNA REGLA PARA QUE LOS TRES FLUJOS FUNCIONEN

Añade siempre cuatro instrucciones:

1. Usa solo estos datos.
2. No inventes lo que falta.
3. Marca tu información.
4. Dime qué debo verificar.

NIST advierte que los sistemas generativos pueden producir contenido falso o erróneo con apariencia convincente. Por eso la IA puede ayudarte a preparar el trabajo, pero no debe convertirse en la fuente que confirma tarifas, disponibilidad, visas, requisitos migratorios, políticas o información médica.

REGLA:
IA para organizar, explicar y alertar. Fuente oficial para confirmar. Persona responsable para decidir.

# CUIDA LOS DATOS DEL CLIENTE

No copies expedientes completos por comodidad. Usa únicamente herramientas autorizadas por tu agencia y comparte solo la información necesaria para la tarea. La legislación mexicana de protección de datos exige que el tratamiento tenga una finalidad definida y observe principios como proporcionalidad, información y responsabilidad.

Si puedes resolver el ejercicio con "Cliente A", no necesitas pegar nombre completo, pasaporte, domicilio, datos financieros o información médica.

# TU RETO DE 15 MINUTOS

Elige una tarea real y repetitiva: ordenar una conversación, comparar dos propuestas o revisar un itinerario.

Hazla una vez con IA y registra tres cosas: cuánto tardaste, qué corregiste y qué tuviste que verificar. Si el proceso termina más rápido y el resultado es más claro, guarda la instrucción y úsala otra vez. Si corregir la respuesta toma más tiempo que hacer la tarea desde cero, todavía no encontraste un buen uso.

No necesitas aprender cien funciones. Necesitas identificar las tareas donde la tecnología te quita trabajo mecánico y te devuelve tiempo para escuchar, explicar y acompañar mejor.

Tu primer producto sigues siendo tú. La inteligencia artificial vale la pena cuando te ayuda a entregar una mejor versión de tu trabajo.

# TARJETA PRÁCTICA · TRES FLUJOS LISTOS PARA USAR

Una de las tareas más útiles no es pedirle a la IA "cuál hotel es mejor". Es darle opciones ya verificadas y pedirle que organice las diferencias de acuerdo con lo que le importa al viajero.
Supón que tienes dos propuestas confirmadas.

### 1 · CONVERSACIÓN → FICHA
Para no releer un chat entero.
Organiza esta conversación en: destino, fechas, viajeros, presupuesto, prioridades, restricciones, pendientes y siguiente paso. Usa solo la información entregada. Si un dato no aparece, escribe NO INFORMADO. No deduzcas ni completes.

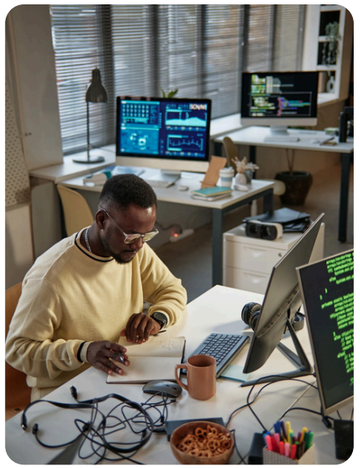
**VERIFICA:** Comprueba cada campo contra la conversación original.

### 2 · DOS OPCIONES → EXPLICACIÓN
Para explicar diferencias sin abrumar.
Compara estas dos opciones usando solo los datos entregados. Separa: igual, diferente y no informado. No inventes beneficios. Después redacta un WhatsApp de máximo 90 palabras que explique la diferencia sin decidir por el cliente. Termina con una sola pregunta sobre su prioridad.

**VERIFICA:** Revisa precios, inclusiones, condiciones y cualquier dato marcado como no informado.

### 3 · ITINERARIO → CONTROL
Para detectar qué debes revisar antes de enviar.
Busca contradicciones, dependencias y datos faltantes. Para cada alerta, indica el dato que la provoca, por qué merece revisión y qué debo confirmar. No corrijas nada por tu cuenta. Si falta información, escribe NO INFORMADO.

**VERIFICA:** Confirma cada alerta en la reservación, proveedor o fuente correspondiente.



**VER VIDEO**
ESCANÉALO PARA VER EL CAPÍTULO COMPLETO