



Universidad de Buenos Aires  
Facultad de Ciencias Económicas



# Los ChatBots

 Material de Estudio

---

# CHATBOTS



## ¿QUÉ ES?

Es un software que simula una conversación con una persona, respondiendo preguntas y realizando tareas.

## USOS



Atención al cliente



Ventas



Marketing



Asistentes virtuales

## CONSEJOS



Define su propósito



Personaliza las respuestas



Prueba y mejora el bot



[logicmediaconsulting.com](http://logicmediaconsulting.com)

## CHATBOTS

Es un **software** que simula una conversación con una persona, respondiendo preguntas y realizando tareas de manera automática o semiautomática,

generalmente a través de interfaces digitales (web, aplicaciones móviles, mensajería).

## USOS PRINCIPALES

- **Atención al cliente:** resolución de consultas frecuentes, seguimiento de reclamos, soporte básico 24/7.
- **Ventas:** asistencia en procesos de compra, recomendación de productos o servicios, captura de leads.
- **Marketing:** interacción con usuarios, campañas automatizadas, recopilación de información.
- **Asistentes virtuales:** apoyo a usuarios internos o externos en tareas operativas o informativas.

## CONSEJOS PARA SU IMPLEMENTACIÓN

- **Definir su propósito:** establecer claramente qué problema resuelve y en qué procesos interviene.
- **Personalizar las respuestas:** adaptar el lenguaje y los flujos a los distintos perfiles de usuarios.
- **Probar y mejorar el bot:** realizar pruebas continuas, analizar métricas y ajustar su funcionamiento.

## ENFOQUE DESDE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Los chatbots se integran con **sistemas de información** (CRM, ERP, bases de datos) para automatizar procesos.
- Contribuyen a la **eficiencia operativa**, reducción de costos y mejora de la experiencia del usuario.
- Su diseño requiere considerar aspectos de **datos, seguridad, escalabilidad** y **mantenimiento** dentro de la arquitectura tecnológica de la organización.

---

## Material de Clases

Compilado por **Aníbal M. Mazza Fraquelli** Doctor de la Universidad de Buenos Aires para el uso de sus clases en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

---

## Contenidos de esta página

Los contenidos **aquí incluidos integran desarrollos y escritos propios del autor, así como materiales de terceros (documentos, textos, fragmentos, conceptos, imágenes, esquemas, definiciones u otros recursos)**, los cuales son utilizados a título ilustrativo, explicativo o formativo, respetando la normativa vigente en materia de derechos de autor y citando las fuentes cuando corresponde.

**La selección, organización, adaptación pedagógica y contextualización de los contenidos constituye un trabajo original del autor, orientado a facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje.**

**Este material no persigue fines comerciales y su reproducción, total o parcial, queda limitada al ámbito educativo, debiendo preservarse siempre la mención de la autoría y las fuentes originales.**

---

## Autorización de uso

Se permite la reproducción, comunicación pública, distribución y utilización total o parcial de los contenidos de su material, en formato físico o digital, con fines exclusivamente educativos, académicos o de divulgación, siempre que se respete la integridad del contenido y se incluya la correspondiente referencia a la fuente y a la autoría.

**Las ideas, opiniones e interpretaciones contenidas en este material corresponden exclusivamente al autor.**

**Queda expresamente excluido cualquier uso con fines comerciales.**