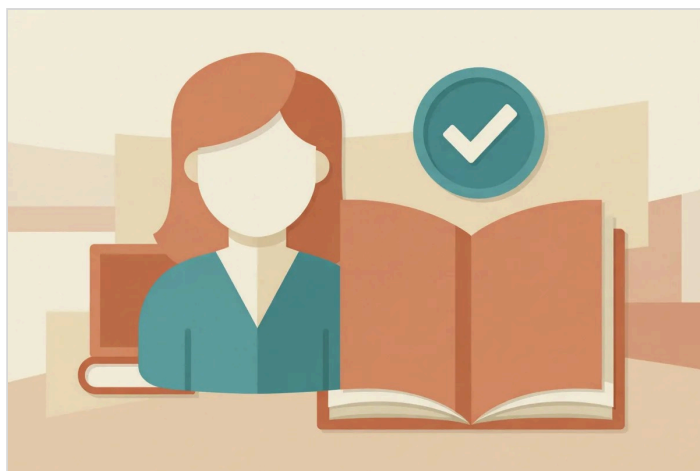


L U M B R E



De chatbot genérico a asistente experto de área

Materia: IA Aplicada, Vibe Coding y Negocios Digitales

07/10/2026

Antes de empezar

Un chatbot que "sabe de todo" no le sirve a nadie. Un asistente que domina un área sí. Aquí ves la diferencia y por qué vale dinero.

QUÉ APRENDERÁS

- Entender qué separa a un chatbot genérico de un asistente experto de un área, y por qué la especialización (conocimiento, rol y límites) es lo que crea valor en una empresa.

El problema del "sabe todo"



Un asistente experto responde con el conocimiento propio de tu empresa, citando fuentes.

VIDEO

Construye agentes de IA para atención al cliente

Cómo pasar de un chatbot genérico a un asistente que resuelve soporte. El curso añade conocimiento propio, permisos y escalamiento.



Escanea para verlo en Lumbre

<https://www.youtube.com/watch?v=9BkjZkHoUhs>

Un chatbot genérico responde cualquier cosa con frases correctas pero vacías. Pregunta por un trámite interno y te da una definición de Wikipedia. Pregunta el procedimiento de tu bodega y te da consejos generales. **Suena útil, no sirve.**

Un **asistente experto de área** es distinto: sabe *de tu empresa*, habla con el vocabulario de *ese departamento*, responde con *tus* reglas y **sabe dónde termina su conocimiento**. Esa frontera es justo lo que le da valor.

Experto = acotado

Paradoja: mientras **más angosto** sea el área del asistente, **más valioso**. Un asistente de "vacaciones y prestaciones de RR. HH." con conocimiento exacto le gana a uno "de todo" que responde vaguedades. No busques un todólogo; busca un especialista confiable.

• Asistente experto de área

- Conocimiento
 - Documentos del área
 - Vocabulario real
- Rol
 - A quién atiende
 - Qué decisiones NO toma
- Límites
 - Sabe hasta dónde
 - Escala a humano
- Valor
 - Ahorra tiempo
 - Respuestas consistentes

El mapa mental interactivo es interactivo en la versión online.



1. Una empresa quiere un asistente para dudas de vacaciones de su personal. ¿Cuál opción vale más?

- ☐ Un chatbot general que responde cualquier tema con lenguaje bonito.
- ☐ Un asistente que responde solo vacaciones y prestaciones con los documentos reales de RR. HH. de la empresa.
- ☐ Un chatbot que inventa políticas plausibles para no quedarse callado.
- ☐ Un formulario en PDF que nadie lee.

2. Que un asistente reconozca cuándo NO sabe algo y escale a una persona es una debilidad que resta valor.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

3. Clasifica estas características según si describen un chatbot genérico o un asistente experto de área.

Elementos:

- Responde con definiciones de internet
- Usa los documentos oficiales del área
- No sabe dónde termina su conocimiento
- Habla con el vocabulario del departamento
- Escala a una persona cuando no aplica

Chatbot genérico	. . .
Asistente experto	. . .

4. Elige un área de una empresa que conozcas (ventas, soporte, RR. HH., almacén). Escribe en dos líneas: ¿qué preguntas repetitivas consume ese área a diario, y qué documentos reales tendrían que alimentarla?

Si no hay documentos digitales del área, eso es lo primero que tendrás que resolver.

Siguiente paso: *Conocimiento corporativo, permisos y fuentes* — de dónde saca el asistente lo que sabe, y quién tiene derecho a preguntarle qué.

Referencia curricular

Materia:	IA Aplicada, Vibe Coding y Negocios Digitales
-----------------	---

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://empresa.lumbre.lat/object/iav-c10-r01-0a01>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat