

**Premios Ozbert  
Universidad Ean – Programa de Comunicación  
13 de junio de 2024**

| <b>Entrevista : El futuro de la comunicación: la IA como aliado estratégico</b>     |  |
|---|--|
| <b>Foto</b>   | <b>Perfil</b>  |
|    | <p><b>Juliana Castillo Araujo</b><br/>Estudiante de ingeniería de sistemas y embajadora de Google Womentech. Su trayectoria incluye una destacada participación en Google en el Día Internacional de la Mujer '23, donde representó a WTM México como GitHub Campus Expert, contribuyendo al crecimiento de la comunidad tecnológica. Como cofundadora de Network WE (Women in Engineering), ha coescrito proyectos significativos como Matilda y Women in Engineering V0.4, así como "The Importance of Knowledge Networks in Engineering and their Impact on Professional Development."</p> <p>Además de su formación en Jump! Education en el área de Análisis de Datos, completó con éxito el programa "Data Analytics with an Ethical Perspective" de SheWorks! Y fue reconocida como la ganadora de "Cybertech Women 2023" por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD.</p> |
|  | <p><b>Modera:</b></p> <p><b>Juliana Molina</b><br/><i>Estudiante de comunicación</i></p>   |

**METODOLOGÍA DEL CONVERSATORIO**

- Pregunta y respuesta (tipo entrevista) con preguntas transversales para todos los participantes y específicas para cada persona.
- Tiempo promedio de respuesta por pregunta: 2 minutos.

En su opinión, ¿cómo está transformando la inteligencia artificial el panorama de la comunicación en la actualidad y qué cambios anticipa en los próximos cinco años?

R/. La inteligencia artificial está transformando el panorama de la comunicación al permitir una mayor automatización, personalización y análisis de datos en tiempo real. Actualmente, herramientas de IA pueden generar contenido escrito, reconocer patrones en grandes volúmenes de datos y proporcionar respuestas instantáneas en interacciones de servicio al cliente. En los próximos cinco años, se anticipa que la IA permitirá comunicaciones aún más personalizadas y contextuales, mejorando la experiencia del usuario a través de interfaces de voz avanzadas y traducciones instantáneas más precisas.

-----

La inteligencia artificial (IA) está revolucionando el panorama de la comunicación de diversas maneras:

**Automatización:** La IA automatiza tareas repetitivas como la transcripción, la traducción y la moderación de contenido, liberando tiempo para que los profesionales se centren en actividades más estratégicas y creativas.

**Personalización:** La IA permite personalizar la comunicación a gran escala, adaptando mensajes y experiencias a las preferencias individuales de los usuarios.

**Análisis de datos:** La IA facilita el análisis de grandes conjuntos de datos de comunicación, proporcionando información valiosa sobre el comportamiento de la audiencia, las tendencias y el impacto de las campañas.

**Creación de contenido:** La IA se utiliza para generar formatos de contenido atractivos, como artículos, videos y publicaciones en redes sociales, impulsando la eficiencia y la creatividad.

**Comunicación mejorada:** La IA potencia herramientas de traducción automática, chatbots y asistentes virtuales, mejorando la comunicación global y la accesibilidad.

En los próximos cinco años, la IA en la comunicación:

**Profundizará en la personalización:** La segmentación basada en IA y la micro-personalización se volverán más sofisticadas, creando experiencias de usuario hiperpersonalizadas.

**Impulsará la automatización inteligente:** La IA automatizará tareas más complejas, como la generación de informes, la creación de estrategias y la optimización de campañas.

**Potenciará la creatividad asistida:** La IA se convertirá en una herramienta para la

©Universidad Ean **SNIES 2812** | Vigilada Mineducación | **Personería Jurídica Res. n°. 2898** del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl 79 n° 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: **601 593 6464** | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica

[universidadean.edu.co](http://universidadean.edu.co)

creatividad, ayudando a los profesionales a generar ideas, desarrollar conceptos y producir contenido innovador.

Mejorará la comunicación entre humanos y máquinas: Las interfaces conversacionales y la colaboración hombre-máquina se volverán más naturales e intuitivas, difuminando las líneas entre la comunicación humana y la asistida por IA.

**Pregunta 2:**

¿Puede compartir algunos ejemplos de cómo la IA se está utilizando actualmente para mejorar la comunicación en diferentes industrias?

Claro, algunos ejemplos incluyen:

Servicio al Cliente: Chatbots y asistentes virtuales están revolucionando el soporte al cliente, proporcionando respuestas rápidas y personalizadas.

Marketing: La IA analiza el comportamiento del usuario para crear campañas de marketing altamente personalizadas.

Medios de Comunicación: Herramientas de IA ayudan a generar y optimizar contenido, además de analizar tendencias y preferencias de la audiencia.

Salud: Sistemas de IA permiten la comunicación eficiente entre pacientes y proveedores de salud a través de aplicaciones de telemedicina y recordatorios automatizados.

----

Ejemplos de uso de la IA para mejorar la comunicación

Industria:

Medios y entretenimiento: IA para generar resúmenes de noticias, personalizar recomendaciones de contenido y crear formatos de contenido atractivos.

Marketing y publicidad: IA para segmentar audiencias, optimizar campañas publicitarias y crear experiencias de cliente personalizadas.

Atención al cliente: IA para potenciar chatbots, asistentes virtuales y herramientas de autoservicio, mejorando la resolución de problemas y la satisfacción del cliente.

Educación: IA para personalizar el aprendizaje, proporcionar tutoría virtual y evaluar el progreso de los estudiantes.

Salud: IA para analizar registros médicos, asistir en diagnósticos y brindar atención personalizada a los pacientes.

**Pregunta 3:**

¿Qué papel cree que jugará la inteligencia artificial en la personalización de la comunicación y en la mejora de la experiencia del usuario?

La IA jugará un papel crucial en la personalización de la comunicación al analizar datos de usuario para entender sus preferencias y comportamientos. Esto permitirá la creación de contenido y mensajes altamente relevantes y oportunos. Además, la IA mejorará la experiencia del usuario a través de interfaces de conversación más naturales, recomendaciones personalizadas y asistencia proactiva, adaptándose continuamente a las necesidades y deseos del usuario.

---

## Papel de la IA en la personalización y la experiencia del usuario

### Personalización:

IA para adaptar contenido, productos y servicios a las preferencias individuales.

Recomendaciones personalizadas de artículos, videos, productos y servicios.

Experiencias de usuario personalizadas en sitios web, aplicaciones y plataformas digitales.

Mejora de la experiencia del usuario:

Chatbots y asistentes virtuales para brindar soporte al cliente personalizado y en tiempo real.

Interfaces conversacionales intuitivas y fáciles de usar.

Análisis de datos para identificar y abordar puntos de fricción en la experiencia del usuario.

### Pregunta 4:

Desde su perspectiva, ¿cuáles son los principales desafíos éticos y prácticos que enfrentan las empresas al integrar IA en sus estrategias de comunicación?

Los principales desafíos éticos incluyen:

Privacidad: Asegurar que los datos de los usuarios se manejen de manera segura y respetando su privacidad.

Transparencia: Ser claro sobre el uso de IA en las comunicaciones y cómo se toman las decisiones.

Bias: Evitar sesgos en los algoritmos que puedan conducir a discriminación.

Responsabilidad: Determinar quién es responsable de las acciones y decisiones tomadas por sistemas de IA.

Los desafíos prácticos abarcan la integración tecnológica, la formación del personal y la adaptación a cambios rápidos en tecnología.

----

## Desafíos éticos y prácticos de la IA en la comunicación

### Desafíos éticos:

Sesgos algorítmicos y discriminación: Asegurar que los sistemas de IA sean justos e

imparciales.

Transparencia y explicabilidad: Garantizar que los usuarios comprendan cómo funcionan los sistemas de IA y las decisiones que toman.

Privacidad y seguridad de datos: Proteger la información personal y garantizar el uso responsable de los datos.

Desafíos prácticos:

Implementación y mantenimiento: Integrar la IA en los flujos de trabajo y sistemas existentes de manera efectiva.

Medición del impacto: Evaluar el éxito de las iniciativas de IA y demostrar el retorno de la inversión.

Habilidades y capacitación: Desarrollar las habilidades necesarias en la fuerza laboral para trabajar con IA y sistemas de comunicación inteligentes.

### **Pregunta 5:**

¿Cómo puede la IA ayudar a cerrar la brecha de género en el ámbito tecnológico y en la comunicación, y qué iniciativas específicas está promoviendo Google Women Tech en esta área?

La IA puede ayudar a cerrar la brecha de género al eliminar sesgos inconscientes en procesos de selección y promoción mediante algoritmos justos y equitativos. También puede proporcionar oportunidades de aprendizaje personalizado para mujeres en tecnología y comunicación. Google Women Tech está promoviendo iniciativas como talleres de capacitación en IA, programas de mentoría y becas específicamente para mujeres, fomentando un entorno inclusivo y de apoyo para su desarrollo profesional.

IA y la brecha de género en tecnología y comunicación

Cerrar la brecha de género:

Promover la educación y la formación en STEM para niñas y mujeres.

Apoyar a las mujeres emprendedoras en el sector tecnológico.

Crear entornos de trabajo inclusivos y diversos en las empresas tecnológicas.

Visibilizar a las mujeres líderes y modelos a seguir en el campo de la IA y la comunicación.

Iniciativas de Google Women Tech:

Programa "Motivate": Brindar capacitación y apoyo a mujeres que buscan ingresar al campo de la tecnología.

Becas "Google Women Tech": Apoyar a mujeres que estudian carreras de tecnología e ingeniería.

### **Pregunta 6:**

¿Qué habilidades considera esenciales para los profesionales de la comunicación que buscan aprovechar las tecnologías de inteligencia artificial en su trabajo?

Las habilidades esenciales incluyen:

Comprensión de la IA: Conocer los fundamentos de la IA y cómo se puede aplicar en comunicación.

Análisis de Datos: Capacidad para interpretar datos y extraer insights accionables.

Adaptabilidad: Ser flexible y capaz de aprender nuevas herramientas y tecnologías rápidamente.

Pensamiento Crítico: Evaluar críticamente los resultados generados por sistemas de IA.

Creatividad: Integrar la creatividad humana con las capacidades analíticas de la IA para desarrollar estrategias de comunicación innovadoras.

#### **Pregunta 7:**

¿Cómo ve el futuro de la colaboración entre humanos y máquinas en el campo de la comunicación, y qué impacto tendrá esto en el rol de los comunicadores?

El futuro de la colaboración entre humanos y máquinas en la comunicación será sinérgico, donde las máquinas asumirán tareas repetitivas y analíticas, permitiendo a los humanos enfocarse en aspectos estratégicos, creativos y emocionales. Esto transformará el rol de los comunicadores hacia un enfoque más estratégico y creativo, potenciando la toma de decisiones con datos precisos y en tiempo real proporcionados por sistemas de IA.

#### **Pregunta 8:**

¿Qué consejo le daría a las mujeres que desean ingresar en el campo de la tecnología y la comunicación, especialmente en el contexto de un mundo cada vez más dominado por la inteligencia artificial?

Mi consejo es:

Educación Continua: Mantenerse actualizadas con las últimas tecnologías y tendencias en IA y comunicación.

Networking: Conectar con profesionales del sector, unirse a comunidades y redes de apoyo como Google Women Tech.

Mentoría: Buscar mentores y modelos a seguir que puedan proporcionar orientación y apoyo.

Confianza en sí mismas: Creer en sus habilidades y capacidades, y no tener miedo de asumir desafíos.

Proyectos Prácticos: Involucrarse en proyectos prácticos que permitan aplicar conocimientos y ganar experiencia real en el uso de IA.

Espero que estas respuestas sean útiles y satisfactorias para sus necesidades.