GUÍA PRÁCTICA PARA IMPLANTAR ASISTENTES, AGENTES Y SISTEMAS INTELIGENTES EN EL TRABAJO

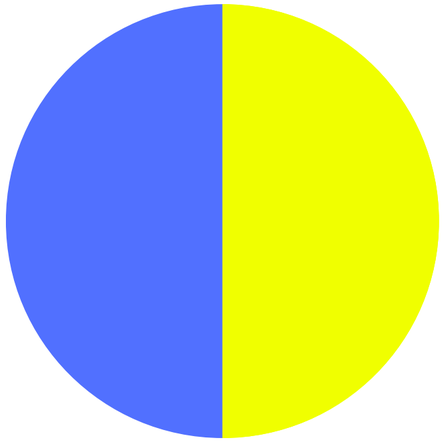
Por Pilar Paredes

Introducción

La IA no sustituye el criterio

Estamos pasando del chat que responde al agente que actúa.
La productividad no consiste en automatizarlo todo.
El profesional evoluciona de ejecutor a supervisor.
El objetivo de la guía es enseñar a elegir, implantar y gobernar estas soluciones.

Una tecnología vale lo que vale la persona que la utiliza.



2. **EL NUEVO MAPA DE LA IA**

CHAT

↓

CHAT PERSONALIZADO

↓

ASISTENTE O COPILOTO

↓

AUTOMATIZACIÓN

↓

AGENTE

↓

SISTEMA MULTIAGENTE

↓

SISTEMA INTELIGENTE

Cada nivel incorpora más contexto, integración, capacidad de acción y necesidad de control. Este esquema es orientativo: no representa una clasificación universal ni implica que un sistema más complejo sea siempre mejor

3.CHAT Y CHAT PERSONALIZADO

¿Qué es un chat de IA?

Sistema conversacional que responde a instrucciones y genera contenidos.

Ejemplos:
ChatGPT.
Claude.
Gemini.
Microsoft Copilot Chat.

¿Qué es un chat personalizado?

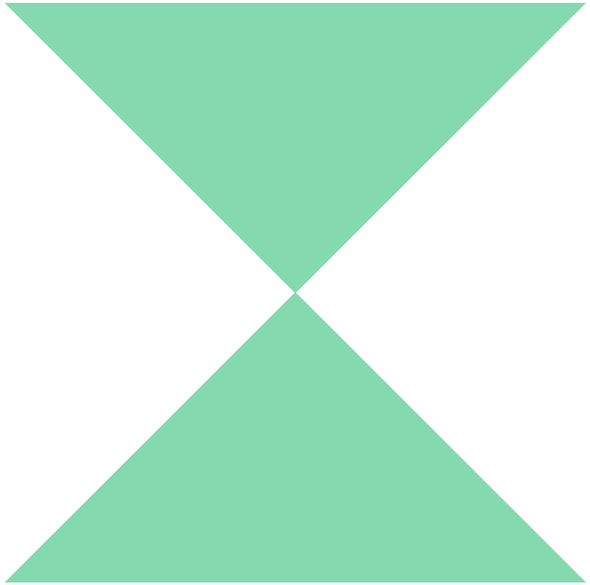
Un chat configurado con:

- Instrucciones propias.
- Documentos y conocimiento.
- Tono y estilo.
- Reglas.
- Capacidades específicas.

Ejemplo:
Un asistente configurado con la documentación comercial de una empresa para preparar propuestas siguiendo su metodología.

Sabe cómo responder, pero no necesariamente puede actuar.

4. **ASISTENTE Y COPILOTO**



La IA trabaja contigo

Un asistente puede:

- Redactar.
- Resumir.
- Analizar.
- Organizar.
- Recomendar.
- Preparar documentos.

El concepto copiloto implica que el profesional mantiene la dirección y la responsabilidad.

Ejemplo práctico:
Microsoft 365 Copilot puede apoyar al usuario dentro de Word, Excel, Outlook, PowerPoint o Teams.

El copiloto propone y amplifica. La persona revisa, decide y responde.

5. AUTOMATIZACIÓN FRENTE A AGENTE

Automatización

- Sigue reglas predefinidas.
- Ejecuta siempre una secuencia similar.
- Tiene poca autonomía.
- Es predecible.
- Es ideal para procesos repetitivos.

Ejemplo: al recibir un formulario, crear un contacto en el CRM.

Agente

- Recibe un objetivo.
- Interpreta el contexto.
- Decide qué pasos seguir.
- Utiliza herramientas.
- Consulta datos.
- Ejecuta acciones.

Ejemplo: analizar el formulario, investigar la empresa, clasificar la oportunidad y preparar una recomendación comercial.

6. ANATOMÍA DE UN AGENTE

Un agente eficaz combina:

1. Modelo: interpreta y razona.
2. Objetivo: define qué debe conseguir.
3. Instrucciones: establecen su comportamiento.
4. Conocimiento: proporciona información fiable.
5. Herramientas: permiten consultar o actuar.
6. Memoria: conserva contexto cuando es necesario.
7. Permisos: delimitan el acceso.
8. Supervisión: mantiene al humano en el proceso.



7. SISTEMAS MULTIAGENTE E INTELIGENTES

Sistema multiagente
Coordina varios agentes especializados.

Ejemplo para preparar una propuesta:

- Agente de investigación.
- Agente de análisis.
- Agente financiero.
- Agente redactor.
- Agente jurídico.
- Supervisor humano.

Sistema inteligente
Combina:

- Agentes.
- Automatizaciones.
- Datos.
- Aplicaciones.
- Reglas.
- APIs.
- Permisos.
- Supervisión humana.

Un agente es una pieza. El sistema inteligente es la arquitectura completa.

8.¿NECESITAS REALMENTE UN AGENTE?

Un agente puede ser adecuado cuando:

- La tarea requiere interpretar información.
- Existen varios pasos y fuentes.
- Hay decisiones variables.
- El volumen de trabajo es elevado.
- Puede medirse el resultado.
- Es posible introducir supervisión.

No deberías empezar por un agente cuando:

- El proceso no está definido.
- Los datos están desordenados.
- Una automatización sencilla es suficiente.
- El riesgo de error es demasiado alto.
- Nadie asumirá su supervisión.
- Se implanta únicamente porque está de moda.

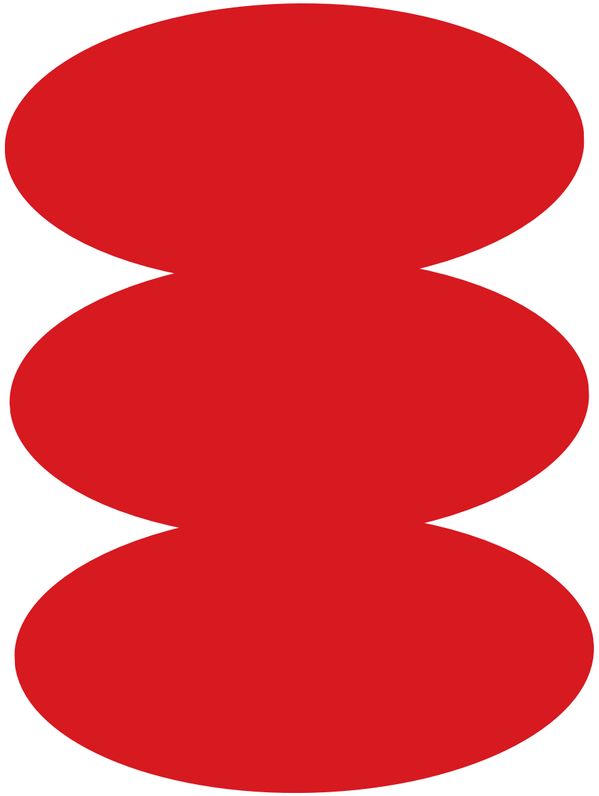
Primero el problema. Después el proceso. Por último, la tecnología.





9. MATRIZ PARA ELEGIR CASOS DE USO

Criterio	Pregunta
Tiempo	**¿Cuántas horas consume?**
Repetición	**¿Con qué frecuencia se realiza?**
Valor	**¿Qué beneficio generaría mejorarlo?**
Datos	**¿Disponemos de información fiable?**
Complejidad	**¿Cuántas decisiones requiere?**
Riesgo	**¿Qué ocurre si se equivoca?**
Supervisión	**¿Quién revisará el resultado?**

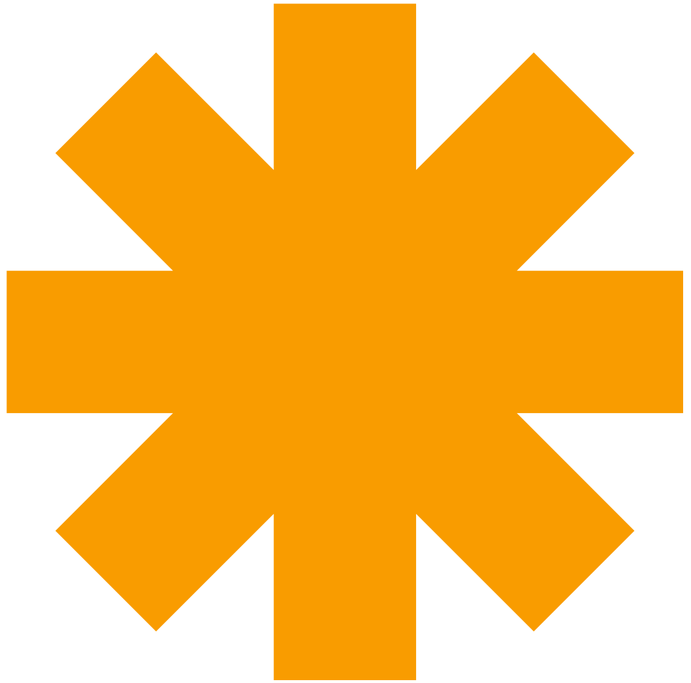


Interpretación:
Una tarea frecuente, que consume tiempo y aporta valor, puede ser candidata a automatización. Si tiene un riesgo elevado o no puedes supervisarla, no la automatices todavía.

10.METODOLOGÍA DE IMPLANTACIÓN

Del problema al sistema

1. Definir el objetivo.
2. Dibujar el proceso actual.
3. Detectar tareas repetitivas.
4. Separar reglas y decisiones.
5. Identificar datos y herramientas.
6. Determinar la intervención humana.
7. Crear un prototipo.
8. Probar con casos reales.
9. Medir resultados.
10. Escalar progresivamente.



Consejo:
Empieza con un proceso pequeño, frecuente, medible y reversible.

11: EL ECOSISTEMA MICROSOFT



12. Qué herramienta elegir

Necesidad	Herramientas orientativas
Redacción e ideación	ChatGPT, Claude, Copilot
Investigación documental	GeminiNotebook, Researcher
Trabajo con Microsoft 365	Microsoft 365 Copilot
Chats especializados	GPT personalizado, Copilot Studio
Automatizaciones	Power Automate, Make, Zapier
Agentes low-code	Copilot Studio
Desarrollo empresarial	Microsoft Foundry
Programación	GitHub Copilot
Diseño y contenidos	Canva Magic Studio

Advertencia:

No elijas una herramienta por su popularidad. Elígela por su integración, seguridad y capacidad para resolver el caso de uso. Herramientas orientativas. Comprueba funciones, licencias, disponibilidad y condiciones de tratamiento de datos antes de implantarlas

13. CASO PRÁCTICO: MARKETING

Copiloto para crear una campaña

Objetivo

Reducir el tiempo de preparación sin perder coherencia de marca.

FLUJO

- Analizar información del producto.
- Investigar al público.
- Proponer mensajes.
- Crear versiones por canal.
- Preparar calendario.
- Revisar resultados.

INTERVENCIÓN HUMANA

- Posicionamiento.
- Estrategia.
- Validación del mensaje.
- Revisión legal.
- Aprobación final.

KPI

- Tiempo de producción.
- Coste por contenido.
- Conversión.
- Coherencia de marca.

14. CASO PRÁCTICO: VENTAS Y OPERACIONES

Agente de preparación comercial

EL AGENTE PUEDE

- Investigar una empresa.
- Consultar el CRM.
- Revisar interacciones anteriores.
- Identificar necesidades.
- Preparar un briefing.
- Proponer preguntas para la reunión.
- Redactar un seguimiento.

NO DEBERÍA:

- Enviar una propuesta definitiva sin aprobación.
- Modificar precios.
- Prometer condiciones.
- Acceder a información innecesaria.

Resultado esperado:
El comercial dedica menos tiempo a buscar información y más tiempo a comprender y relacionarse con el cliente.

15. CASO PRÁCTICO: RECURSOS HUMANOS
Asistente para procesos de selección

PUEDE

- Organizar candidaturas.
- Extraer información.
- Comparar perfiles con criterios definidos.
- Preparar resúmenes.
- Proponer preguntas para entrevistas.

RIESGOS

- Sesgos.
- Criterios poco transparentes.
- Exclusión automática.
- Uso inadecuado de datos personales.

***Regla*:**
La IA puede apoyar el análisis, pero una persona debe decidir y justificar la decisión.

16. PLANTILLA PARA DAR INSTRUCCIONES A UN AGENTE

FICHA DE DISEÑO

Rol
¿Qué función desempeña?
Objetivo
¿Qué resultado debe conseguir?
Contexto
¿Qué necesita saber?
Fuentes
¿Qué documentos puede utilizar?
Herramientas
¿A qué aplicaciones puede acceder?

Pasos
¿Cómo debe actuar?
Límites
¿Qué no puede hacer?
Aprobaciones
¿Qué acciones requieren revisión humana?
Formato
¿Cómo debe entregar el resultado?
Errores
¿Qué debe hacer si faltan datos o existe incertidumbre?

17. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONTROL

Checklist:

- Identidad definida.
- Acceso mínimo necesario.
- Datos autorizados.
- Registro de acciones.
- Aprobación para tareas sensibles.
- Revisión periódica.
- Protocolo de errores.
- Responsable asignado.
- Métricas de calidad.
- Mecanismo de desactivación.

Principales riesgos:

- Alucinaciones.
- Fuga de datos.
- Sesgos.
- Instrucciones maliciosas.
- Acciones incorrectas.
- Falta de trazabilidad.
- Dependencia del proveedor.

Cuanto más puede hacer un agente, mayor debe ser su gobierno.

18. PLAN DE IMPLANTACIÓN EN 30 DÍAS

Semana 1: diagnóstico

- Seleccionar el proceso.
- Medir la situación actual.
- Definir el objetivo.

Semana 2: diseño

- Dibujar el flujo.
- Elegir datos y herramientas.
- Establecer límites.

Semana 3: prototipo

- Construir una versión sencilla.
- Probar con información controlada.
- Documentar errores.

Semana 4: validación

- Medir resultados.
- Recoger feedback.
- Corregir.
- Decidir si se escala.

KPI mínimos

- Horas ahorradas.
- Calidad.
- Errores.
- Coste.
- Adopción.
- Satisfacción.
- Riesgo.

19. CHECKLIST FINAL, FUENTES Y LLAMADA A LA ACCIÓN

Antes de poner un agente en funcionamiento

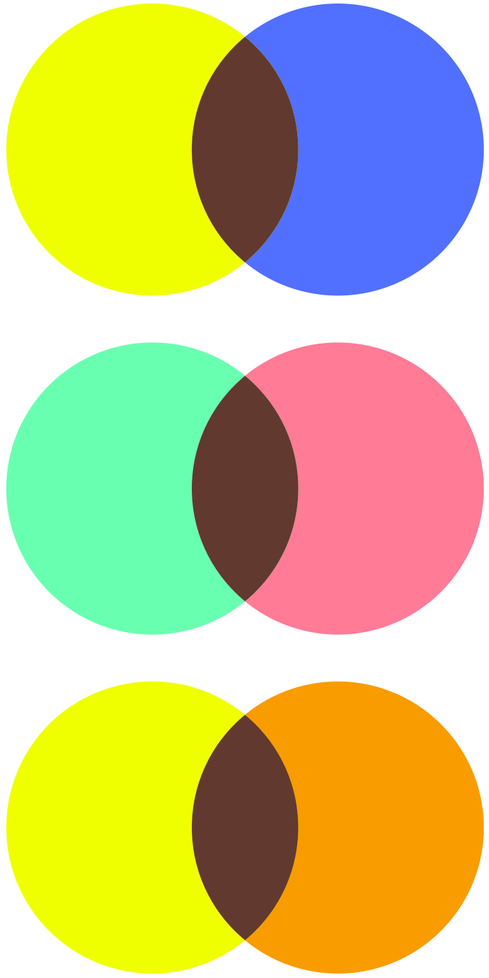
- ¿Resuelve un problema real?
- ¿El proceso está definido?
- ¿Los datos son fiables?
- ¿Sus permisos son adecuados?
- ¿Sabemos cuándo debe pedir ayuda?
- ¿Existe un responsable?
- ¿Podemos medir su rendimiento?
- ¿Podemos detenerlo?

No se trata de trabajar menos como humanos, sino de dedicar nuestro tiempo a aquello en lo que realmente aportamos valor.

EN ÚLTIMA INSTANCIA, LA TECNOLOGÍA ESTÁ EN MANOS DE LA HUMANIDAD.

Depende de nosotros imaginar el futuro y darle forma utilizando la tecnología.

Satya Nadella,
CEO de Microsoft



Ve la entrevista completa con Fer Berdugo en Claves del Éxito.
Visita: www.pilarparedes.es

Fuentes
Microsoft Learn.
Microsoft 365 Copilot.
Copilot Studio.
Power Automate.
Microsoft Foundry.
GitHub Copilot.
Documentación oficial de las herramientas mencionadas.

¡MUCHAS GRACIAS!

CONÓCEME

www.pilarparedes.es