



Kit del Participante • Guía 3 de 5

03

Gente y agentes

Cómo liderar equipos con IA + Agentes

*Personas y agentes de IA en un mismo equipo,
con reglas claras y un responsable para cada
tarea*

Qué es un agente, cómo darle un puesto con
funciones y supervisor, cómo hablar con tu equipo sin
generar miedo y cómo medir que funciona.

Chiclayo, sábado 24 de octubre de 2026 · Kit del Participante de Convención IA

Antes de empezar

Cuando hablo de agentes de IA con gerentes, la primera reacción casi siempre es la misma: «¿y mi gente?». Es la pregunta correcta. Un líder que no la hace, no está liderando.

Esta guía no trata de reemplazar personas. Trata de algo más difícil: decidir qué hace cada quien cuando en tu equipo empiezan a trabajar también asistentes y agentes. Las empresas que lo hagan bien van a atender mejor, con menos horas extra y con gente más preparada.

Te voy a pedir algo incómodo: mientras lees, piensa en nombres concretos de tu equipo. Qué hacen hoy, qué podrían hacer mañana y qué necesitan de ti para dar el paso.

Manuel Huaripata

Fundador de Estrategias SAC

Tres ideas que vamos a romper en esta guía

~~«Si uso agentes, voy a tener que despedir gente.»~~

Lo más común es que la gente deje de copiar y pegar y pase a atender mejor, vender más o controlar mejor.

~~«Un agente se configura y funciona solo.»~~

Un agente sin supervisor es como un trabajador sin jefe. Necesita funciones, límites y revisión.

~~«Mi equipo no va a querer.»~~

El equipo rechaza lo que no entiende. Cuando participa en decidir qué delegar, lo defiende.

Lo que vas a encontrar

- 01** Asistente, automatización y agente
Tres cosas distintas que se suelen confundir

- 02** El nuevo reparto del trabajo
Matriz Decide · Prepara · Ejecuta

- 03** La ficha del puesto digital
Contratar un agente como contratarías a una persona

- 04** Hablar con el equipo
Cómo presentar la IA sin que nadie sienta que sobra

- 05** Supervisar agentes
Reglas, revisiones y qué hacer cuando se equivocan

- 06** Plan de 60 días para el líder
Del primer agente a un equipo mixto

Cómo usar esta guía

Esta guía está pensada para gerentes, jefes de área y dueños que tienen personas a cargo. Las plantillas de los capítulos 3 y 5 se pueden copiar tal cual a un documento de tu empresa.

01 Conceptos claros

Asistente, automatización y agente

Antes de liderar un equipo con inteligencia artificial hay que llamar a cada cosa por su nombre. Mucha frustración en las empresas nace de comprar un «agente» que en realidad era un chat, o de esperar de un chat lo que solo puede hacer una automatización.

Asistente

Conversa contigo. Tú le pides, él responde y tú decides qué hacer con la respuesta.

Ejemplo: redactar una propuesta, resumir un contrato, analizar un Excel.

Automatización

Sigue una receta fija sin que nadie intervenga: cuando pasa A, hace B. No piensa, ejecuta.

Ejemplo: cada factura que llega al correo se guarda en una carpeta y se anota en una hoja.

Agente

Tiene un objetivo, herramientas y cierta libertad para decidir los pasos. Actúa en tu nombre dentro de límites.

Ejemplo: atiende por WhatsApp, califica al prospecto, consulta la agenda y reserva una cita.

Las tres pueden convivir en un mismo proceso. Lo importante para el líder es saber cuánta autonomía le está dando a cada pieza, porque a más autonomía, más supervisión necesita.

La escalera de autonomía

Nivel	Qué hace la IA	Quién responde	Ejemplo
1	Sugiere	La persona decide todo	Borrador de correo
2	Prepara y espera aprobación	La persona aprueba cada salida	Cotización lista para revisar
3	Ejecuta tareas de bajo riesgo sola	La persona revisa por muestreo	Responder preguntas frecuentes
4	Ejecuta y decide dentro de reglas	La persona revisa excepciones e indicadores	Agendar citas, clasificar reclamos

Recomendación para PyMEs

Empieza siempre en el nivel 2. Sube un nivel solo cuando la IA lleve al menos dos semanas sin errores importantes en esa tarea. Nunca pongas en nivel 4 algo que toque dinero, contratos o datos sensibles.

Tu turno

- ¿Qué herramienta de IA usa hoy tu equipo sin que tú lo sepas?
- ¿En qué nivel de autonomía estarías dispuesto a poner una tarea de tu área este mes?

Ya sabes qué es cada cosa. Ahora vamos a repartir el trabajo. »

02

Diseño del trabajo

El nuevo reparto: Decide · Prepara · Ejecuta

El error más común es preguntar «¿qué puesto reemplaza la IA?». La pregunta útil es otra: dentro de cada proceso, ¿qué parte decide una persona, qué parte prepara la IA y qué parte se ejecuta sola?

Toma un proceso de tu área y divídelo en sus pasos reales. Para cada paso, marca quién lo hace hoy y quién debería hacerlo mañana.

Paso del proceso	Hoy lo hace	Decide (persona)	Prepara (IA)	Ejecuta (agente o automatización)
Ejemplo: atención de pedidos de una distribuidora				
Recibir pedido por WhatsApp	Vendedora			✓ Agente registra el pedido
Confirmar stock y precio	Vendedora + almacén			✓ Consulta automática al inventario
Aplicar descuento especial	Vendedora	✓ Jefe comercial	✓ Sugiere según historial	
Emitir comprobante	Asistente administrativa		✓ Prepara datos	✓ Sistema de facturación
Programar despacho	Jefe de almacén	✓ Jefe de almacén	✓ Propone ruta	
Atender reclamo	Vendedora	✓ Vendedora	✓ Resume caso y propone respuesta	

Tu matriz

Paso del proceso	Hoy lo hace	Decide	Prepara	Ejecuta

Lo que suele aparecer

Cuando un equipo llena esta matriz, casi siempre descubre que las personas pasan más tiempo preparando y ejecutando que decidiendo. El objetivo es invertir esa proporción: que la gente use su tiempo en lo que exige criterio, trato humano y responsabilidad.

Tu turno

- ¿Qué porcentaje del día de tu mejor colaborador se va en preparar y ejecutar, en lugar de decidir?
- Si esa persona recuperara diez horas por semana, ¿qué le pedirías que haga?

Siguiente paso: darle a la IA un puesto con funciones y jefe. Sigue conmigo. »

03

Herramienta

La ficha del puesto digital

A una persona no la pones a trabajar sin decirle qué hace, a quién reporta y qué no puede hacer. Con un agente o asistente de IA hay que hacer lo mismo. Esta ficha convierte una herramienta suelta en un puesto con responsable.

Campo	Qué definir
Nombre del puesto digital	Un nombre propio ayuda al equipo a hablar de él. Ejemplo: «Asistente de cotizaciones».
Propósito	Para qué existe, en una frase. «Que ningún cliente espere más de 15 minutos una cotización estándar.»
Funciones	De tres a cinco tareas concretas.

Campo	Qué definir
Lo que no puede hacer	Límites explícitos: no da descuentos, no promete fechas, no comparte precios de costo.
Nivel de autonomía	1 a 4, según la escalera del capítulo 1.
Información que usa	Lista de precios, catálogo, preguntas frecuentes, políticas. Quién la actualiza.
Herramientas a las que accede	Correo, WhatsApp, hoja de cálculo, CRM, agenda. Solo lo indispensable.
Supervisor humano	Nombre y cargo de la persona responsable de sus resultados.
Cuándo pasa el caso a una persona	Reglas de derivación: cliente molesto, monto mayor a S/ X, pregunta fuera del catálogo.
Indicadores	Dos o tres números para saber si funciona (ver capítulo 5).
Revisión	Cada cuánto se revisan sus respuestas y quién lo hace.

Cómo crear el asistente con la ficha

Si usas herramientas que permiten crear asistentes personalizados o proyectos con instrucciones, la ficha se convierte casi directamente en las instrucciones.

Instrucciones desde la ficha

Para configurar el asistente

Convierte esta ficha de puesto en instrucciones para un asistente de IA [pega la ficha]. Las instrucciones deben incluir: quién es, para quién trabaja, qué hace paso a paso, qué nunca hace, cómo responde (tono y extensión), cuándo deriva a una persona y qué frase usa para derivar. Escríbelas en segunda persona («Tú eres...»). Al final, propón diez preguntas de prueba, incluidas cinco difíciles, para comprobar que cumple los límites.

Antes de ponerlo frente a clientes

Prueba el asistente con las diez preguntas y con las que se le ocurran a tu equipo. Si en una sola rompe un límite (da un descuento, inventa un plazo), corrige las instrucciones y vuelve a probar. Un asistente que trata con clientes sin pruebas es un riesgo de reputación.

Tu turno

- ¿Cuál sería el primer puesto digital de tu empresa? Ponle nombre ahora.
- ¿Quién de tu equipo sería su supervisor, y por qué esa persona?

Ahora la parte que más líderes evitan: hablar con su gente. »

04 Personas Hablar con el equipo

La resistencia a la IA casi nunca es técnica. Es miedo: a quedarse sin trabajo, a no saber usarla, a que se note que uno se equivoca. Si el líder no habla de esto, el equipo saca sus propias conclusiones, y suelen ser las peores.

Lo que el equipo necesita escuchar

El motivo real

«Queremos que dejen de hacer tareas repetitivas para que atiendan mejor a los clientes y crezcamos.» Si el motivo es reducir personal, no lo disfrases: la gente lo descubre y se pierde la confianza.

Qué cambia y qué no

Nombra las tareas que pasan a la IA y las que siguen siendo de cada persona. La incertidumbre genera más miedo que cualquier noticia concreta.

Cómo los vamos a apoyar

Capacitación práctica, tiempo para aprender dentro del horario y permiso para equivocarse mientras aprenden.

Qué ganan ellos

Menos trabajo de copiar y pegar, menos horas extra, nuevas habilidades que valen en el mercado.

Guion para la primera reunión (30 minutos)

- 1 **Apertura (5 min).** Cuenta por qué la empresa decidió trabajar con IA y qué problema concreto quiere resolver. Usa un ejemplo de su día a día.
- 2 **Demostración (7 min).** Muestra en vivo una tarea real de su área hecha con IA. Mejor si es una tarea que todos odian.
- 3 **Preguntas abiertas (8 min).** «¿Qué les preocupa?» Escucha sin defenderte. Anota todo.
- 4 **Construcción (7 min).** Pide a cada persona que diga una tarea suya que le gustaría que la IA le quite. Esa lista es tu plan de trabajo.
- 5 **Cierre (3 min).** Explica qué pasa en las próximas dos semanas y quién es el referente de IA del área.

Roles nuevos que conviene nombrar

Rol	Qué hace
Referente de IA del área	Persona curiosa del equipo que prueba primero, ayuda a los demás y mantiene la biblioteca de encargos.
Supervisor de puesto digital	Responde por los resultados de un asistente o agente, revisa sus respuestas y ajusta sus instrucciones.
Dueño del dato	Mantiene al día la información que usa la IA: precios, catálogo, políticas. Si el dato está mal, la IA responde mal.

Tu turno

- ¿Qué miedo de tu equipo frente a la IA no has escuchado todavía?
- ¿Qué le dirías a la persona que más teme quedarse sin trabajo?

Delegar no es soltar. En el siguiente capítulo vemos cómo supervisar. »

05ControlSupervisar agentes

Un agente que nadie revisa se equivoca en silencio. La supervisión no tiene que ser complicada, pero sí tiene que tener fecha, responsable y números.

La rutina de supervisión

Frecuencia	Qué revisar	Quién
Diaria (primeras 2 semanas)	Leer una muestra de 10 conversaciones o salidas. Anotar errores y respuestas raras.	Supervisor del puesto
Semanal	Indicadores, casos derivados a personas, quejas de clientes, ajustes a instrucciones.	Supervisor + jefe de área
Mensual	¿Cumple su propósito? ¿Subimos o bajamos su autonomía? ¿Qué información hay que actualizar?	Gerencia

Indicadores que sí dicen algo

Resolución

Porcentaje de casos que el agente resolvió sin derivar, y que el cliente no tuvo que volver a consultar.

Precisión

De la muestra revisada, porcentaje de respuestas correctas y dentro de las reglas.

Tiempo humano liberado

Horas por semana que el equipo dejó de usar en esa tarea. Se estima con quien hacía el trabajo antes.

Cuando el agente se equivoca

- 1 **Contén.** Si el error afecta a clientes o dinero, baja su autonomía un nivel de inmediato.
- 2 **Repara.** Una persona contacta al cliente afectado y corrige. Sin excusas tecnológicas: para el cliente, el error es de la empresa.
- 3 **Encuentra la causa.** Casi siempre es una de tres: instrucción ambigua, información desactualizada o un caso que nadie previó.
- 4 **Corrige y prueba.** Ajusta instrucciones o datos y repite las pruebas antes de devolverle la autonomía.
- 5 **Registra.** Anota el caso en una bitácora. Con el tiempo, esa bitácora es el mejor manual de tu agente.

Tu turno

- ¿Qué error de un agente sería grave para tu empresa? Escríbelo y define cómo lo evitarías.
- ¿Qué indicador te diría, en una semana, que el agente está funcionando?

Cierro con un plan de 60 días. Tómallo como una agenda, no como teoría. ▶

06 Hoja de ruta Plan de 60 días para el líder

Un equipo mixto de personas y agentes no se arma en una semana. Este plan avanza en pequeño, mide y recién después amplía.

Días	Acción	Entregable
1-7	Elegir un proceso y llenar la matriz Decide · Prepara · Ejecuta con el equipo.	Matriz completa y firmada por el jefe del área.

Días	Acción	Entregable
8 – 14	Reunión con el equipo usando el guion del capítulo 4. Nombrar referente de IA.	Lista de tareas que el equipo quiere delegar.
15 – 21	Llenar la ficha del primer puesto digital. Configurar y probar el asistente en nivel 2.	Ficha aprobada y pruebas superadas.
22 – 35	Operar con supervisión diaria. Ajustar instrucciones.	Bitácora con errores y correcciones.
36 – 45	Medir los tres indicadores. Decidir si sube a nivel 3.	Informe de una página con resultados.
46 – 60	Compartir el caso con otras áreas y elegir el segundo proceso.	Plan del segundo puesto digital.

Preguntas para el líder al día 60

- ☐ ¿Mi equipo usa la IA porque quiere o porque se lo exigí?
- ☐ ¿Las personas están dedicando el tiempo liberado a tareas de más valor, o el tiempo se evaporó?
- ☐ ¿Puedo explicar en un minuto qué hace cada puesto digital y quién lo supervisa?
- ☐ ¿Algún cliente notó una mejora? ¿Alguno notó un problema?
- ☐ ¿Qué haría distinto con el segundo proceso?

Liderar con IA no es saber más de tecnología que tu equipo. Es decidir con claridad qué hace cada quien, persona o agente, y hacerse cargo del resultado.

Tu turno

- ¿Qué proceso elegirías para empezar el lunes?
- ¿Cómo se vería tu área dentro de 60 días si este plan funciona?

Guarda y comparte esta página

IA en Acción · Guía 03

Gente y agentes en cinco ideas

1. Asistente, automatización y agente son cosas distintas. Nómbralas bien.
2. Reparte cada proceso en Decide, Prepara y Ejecuta.
3. Cada puesto digital tiene funciones, límites y un supervisor humano.

4. Habla con tu equipo antes de implementar, no después.
5. Empieza en nivel 2 de autonomía y sube solo con resultados.

Comparte una foto de esta página con tu equipo o en tus redes con **#IAenAcciónLambayeque**. Producido por Estrategias SAC · www.estrategiassac.com

7 Del papel a la acción

Reto de 7 días

Leer no cambia una empresa. Aplicar, sí. Te propongo siete acciones, una por día, de no más de 30 minutos cada una. Marca cada casilla cuando la cumplas y, si te atreves, cuéntame cómo te fue.

Día	Acción	Hecho
Día 1	Elige un proceso de tu área y escribe sus pasos reales.	☐
Día 2	Llena la matriz Decide · Prepara · Ejecuta con quien hace el trabajo.	☐
Día 3	Completa la ficha del primer puesto digital.	☐
Día 4	Configura el asistente y Pruébalo con diez preguntas difíciles.	☐
Día 5	Reúne a tu equipo 30 minutos con el guion del capítulo 4.	☐
Día 6	Nombra al supervisor y al referente de IA del área.	☐
Día 7	Revisa diez respuestas del asistente y ajusta sus instrucciones.	☐

¿Qué vas a hacer el lunes?

En mi novela **De Balsero a Millonario**, Yuniór, un joven que lava carros doce horas al día, llega a la casa de Julián Roque, un hombre que cruzó el mar en una balsa y hoy tiene empresas en siete países. Julián acepta contarle su historia completa, incluso lo que nunca dijo en las entrevistas, con una sola condición: que al final Yuniór no le dé las gracias. Que le diga qué va a hacer el lunes.

Esa misma condición te la pongo a ti. No me agradezcas por esta guía. Escribe aquí, con tus palabras, qué vas a hacer el lunes en tu empresa con lo que acabas de leer.

Conoce la historia completa de Yuniór y Julián, y el método REMAR, en www.estrategiassac.com/libros.

¿Quieres saber por dónde empezar en tu empresa?

En Estrategias SAC hacemos un **Diagnóstico Estratégico con IA**: revisamos cómo funciona hoy tu negocio y te entregamos, en menos de 24 horas, el mapa de lo que conviene ordenar primero y dónde la IA te da resultados más rápido. Escríbenos y menciona que estuviste en la Convención IA en Acción.

Web www.estrategiassac.com

WhatsApp 954 070 374

Correo consultoria@estrategiassac.com



Estrategias SAC · Soluciones Empresariales con IA

Consultoría de transformación para PyMEs que ya venden y quieren crecer con orden. Metodología propia SO 3.0 y brazo tecnológico Escala con IA.

Guía 03 de 5 del Kit del Participante de Convención IA (Convención IA en Acción, Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque, 24-oct-2026). Versión 1.3. Producido por Estrategias SAC, nombre comercial de Proyectos y Consultoría Estratégica Corporativa E.I.R.L., RUC 20529655437. Los ejemplos de empresas son ilustrativos. Las herramientas de IA cambian con frecuencia: verifica funciones, precios y condiciones de uso en la web de cada proveedor antes de contratar. No ingreses datos personales de clientes o trabajadores en herramientas de IA sin las medidas que exige la Ley 29733 de Protección de Datos Personales.