

REDISEÑO DE PROCESOS CON IA

Guía práctica para empresas que quieren escalar sin
duplicar su equipo

Manu · Director de Operaciones

ANTES DE EMPEZAR

Esta guía explica el método completo para rediseñar un proceso de tu empresa con inteligencia artificial: qué preguntar, qué medir, qué eliminar y en qué orden actuar. Es el mismo método que aplica la skill "Rediseñador de Procesos" que recibiste en el mastermind.

Puedes usarla de dos maneras. La primera, como manual: tomas un proceso, recorres las cinco fases con tu equipo y usas las plantillas del capítulo 10. La segunda, como compañera de la skill: la skill conduce la conversación y esta guía te ayuda a entender por qué te pregunta lo que te pregunta y a revisar con criterio lo que te propone.

La idea central en una frase: la pregunta no es "¿cómo automatizamos esto?", sino "¿cómo debería funcionar esto si lo diseñáramos hoy?".

Contenido

1. Por qué automatizar no basta	3
2. La arquitectura de un proceso	4
3. La secuencia correcta	5
4. El método en cinco fases	6
5. Fase 1 · Diagnóstico	7
6. Fase 2 · Cuantificación	9
7. Fase 3 · Rediseño radical	11
8. Fase 4 · Priorización	13
9. Fase 5 · Hoja de ruta	14
10. Plantillas de trabajo	15
11. Cómo usar la skill	17

POR QUÉ AUTOMATIZAR NO BASTA

La mayoría de las empresas no diseñaron sus procesos: los acumularon.

Un proceso acumulado es la suma de años de decisiones pequeñas, parches y soluciones provisionales que se volvieron permanentes. Nadie lo pensó como un sistema; fue apareciendo según las urgencias del momento. Puede funcionar, pero carga con cada decisión tomada en un contexto que ya no existe.

Cuando a un proceso así se le aplica IA sin cuestionarlo, el resultado es predecible: la misma ineficiencia, más rápido. La IA consolida datos redundantes sin error y ejecuta pasos que no deberían existir sin cansarse. El problema queda escondido detrás de la velocidad.

El proceso fósil

Un proceso fósil es uno diseñado para las herramientas y restricciones de otra época, que sobrevivió porque funciona, no porque sea correcto. Tiene tres síntomas fáciles de reconocer:

1. **Nadie sabe por qué existen ciertos pasos.** Solo saben que "siempre se ha hecho así".
2. **Hay saltos manuales entre sistemas.** Se exporta de un sistema a Excel, se transforma y se vuelve a cargar en otro; o se recibe un correo y alguien copia la información a mano. Casi siempre es la huella de una época en que los sistemas no se hablaban.
3. **Hay aprobaciones que nunca cambian el resultado.** Existen por protocolo, no porque alguien aporte criterio en ese paso.

La pregunta que delata un fósil: si diseñáramos este proceso hoy, desde cero, con las herramientas que tenemos, ¿incluiríamos este paso? Si la respuesta honesta es no, es un fósil.

Lo que dicen los datos

McKinsey encontró en 2025 que el 88% de las organizaciones ya usa IA en al menos una función, pero solo cerca del 6% obtiene un impacto significativo en sus resultados. Lo que distingue a ese grupo es que rediseña sus flujos de trabajo en lugar de agregar IA sobre los existentes.

Gartner predice que, hasta 2026, las organizaciones abandonarán el 60% de los proyectos de IA que no estén respaldados por datos preparados para IA. El orden importa: primero el proceso y los datos, después la herramienta.

LA ARQUITECTURA DE UN PROCESO

Un proceso no es una lista de pasos. Es un sistema diseñado para convertir ciertas entradas en ciertas salidas de la forma más simple y confiable posible.

Todo proceso tiene tres niveles. El rediseño trabaja en los tres, no solo en el segundo, que es donde se queda la mayoría de los análisis.

Nivel	La pregunta	Lo que suele fallar
Propósito	¿Para qué existe el proceso, qué produce, quién lo necesita y con qué frecuencia?	El equipo sabe describir cómo lo hace, pero no para qué sirve el resultado.
Flujo	¿Qué pasos lo componen, en qué orden, quién ejecuta cada uno y con qué herramienta?	Pasos secuenciales por costumbre, redundancias y saltos entre sistemas.
Asignación	¿Qué hace cada actor, persona o sistema, y por qué esa asignación es la correcta?	Tareas asignadas según lo que era posible hace años, no según lo que es posible hoy.

El nivel de asignación es donde la IA tiene más impacto, porque cambia radicalmente qué puede hacer una máquina y qué necesita criterio humano.

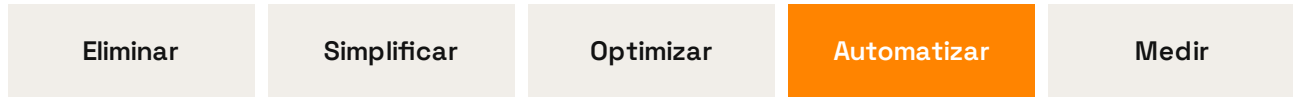
La herramienta va al final

Antes que la herramienta están el propósito, el flujo, la asignación y la calidad de las entradas. Una herramienta excelente sobre un proceso mal diseñado produce un proceso más rápido con los mismos problemas. Una herramienta modesta sobre un proceso bien diseñado produce buenos resultados, porque el sistema de fondo es correcto.

Qué hace bien la IA y qué hace bien la persona. La IA consolida información, genera borradores, detecta inconsistencias, monitorea y ejecuta tareas repetitivas con un criterio definido. La persona aporta criterio en contexto, maneja excepciones imprevistas, construye relaciones y toma decisiones con implicaciones éticas.

LA SECUENCIA CORRECTA

El error más caro en el rediseño de procesos es hacer las cosas en el orden equivocado.



Las cinco etapas son válidas, pero cada una solo da su máximo valor cuando las anteriores ya están hechas.

1. Eliminar

Quita todo lo que no debería existir: pasos sin propósito demostrable, controles que nunca detectan nada, aprobaciones que nunca cambian el resultado, dependencias que existen por hábito. Es la intervención de mayor impacto y menor costo: no requiere herramientas, inversión ni capacitación. También es la más resistida, porque implica reconocer que algo se hizo mal durante años.

2. Simplificar

Reduce la complejidad de lo que sí debe existir: combina pasos, elimina controles redundantes, reduce el número de sistemas que intervienen. La prueba: el proceso resultante debe poder explicársele a alguien nuevo en menos de diez minutos.

3. Optimizar

Mejora cómo las personas y sistemas actuales ejecutan los pasos que quedaron: menos tiempo, mejor calidad, menos variación. Optimizar un proceso de seis pasos rinde mucho más que optimizar el mismo paso dentro de uno de doce.

4. Automatizar

La automatización y la IA llegan en cuarto lugar. No porque importen menos, sino porque su valor depende de lo anterior. Sobre un proceso limpio, la automatización trabaja sobre pasos necesarios, simples y ya optimizados, y entrega su máximo valor.

5. Medir

La medición cierra el ciclo y permite mejorar de forma continua. Sobre un proceso complejo, las métricas son ruido: dicen que hay un problema pero no dónde. Sobre un proceso limpio, son señal: cuando un número se mueve, sabes exactamente por qué.

EL MÉTODO EN CINCO FASES

Cada fase termina con una validación. No se avanza a la siguiente hasta que quien conoce el proceso confirma que lo anterior está bien.

Fase	Qué produce	La pregunta de cierre
1. Diagnóstico	El mapa del proceso real, sus ineficiencias con nombre y los supuestos y vacíos de información.	¿Esto refleja cómo funciona de verdad?
2. Cuantificación	El costo del proceso en seis dimensiones de valor, con rangos conservadores donde faltan datos.	¿Los números son razonables?
3. Rediseño radical	El proceso nuevo, con los siete cuestionamientos aplicados a cada paso y la tabla antes y después.	¿El rediseño te convence?
4. Priorización	Los cambios ordenados por impacto y riesgo, con un piloto concreto.	¿El orden tiene sentido para tu empresa?
5. Hoja de ruta	El plan del primer mes, el trimestre y el año, qué medir y cómo presentar el caso.	—

Por qué la validación es obligatoria: si el diagnóstico está mal, todo lo que se construya encima también lo estará. Cada fase es el cimiento de la siguiente.

Reglas que se aplican en todas las fases

- **No hay rediseño sin diagnóstico, ni diagnóstico sin datos.** El orden no se negocia.
- **No se inventan datos.** Donde falta información se usan rangos conservadores, marcados como estimación.
- **Se rediseña con lo que ya tienes.** Primero las herramientas que la empresa ya usa; cualquier herramienta nueva necesita una justificación explícita.
- **No se valida por cortesía.** Si algo es ineficiente, se dice. Si algo funciona bien, también, con datos.

FASE 1 • DIAGNÓSTICO

El objetivo no es describir el proceso como el equipo lo cuenta, sino como realmente funciona.

Todo proceso tiene dos versiones: la oficial, la que está escrita o la que el equipo explica, y la real, la que ocurre cuando hay prisa, cuando alguien falta o cuando llega un caso raro. El diagnóstico busca la brecha entre las dos, porque ahí viven las ineficiencias que nadie ve.

Las preguntas de arranque

1. ¿Qué produce el proceso y para quién?
2. ¿Cuáles son los pasos, quién hace cada uno y cuánto tarda?
3. ¿Qué sistemas y herramientas intervienen?
4. ¿Dónde falla con más frecuencia?
5. ¿Con qué volumen y frecuencia ocurre?

Las seis categorías de ineficiencia

Categoría	Cómo se reconoce
Trabajo de compensación	Tareas que existen solo para corregir fallas de otro paso: revisiones dobles, conciliaciones, perseguir información incompleta.
Secuencialidad innecesaria	Pasos que esperan al anterior por costumbre, cuando podrían avanzar al mismo tiempo.
Traducción de formatos	Pasar información de un formato o sistema a otro a mano: del correo a la hoja de cálculo, de la hoja al CRM.
Conocimiento tácito no documentado	Pasos que solo una persona sabe hacer. Si esa persona falta, el proceso se detiene.
Aprobaciones ceremoniales	Firmas y visto bueno que en la práctica nunca cambian el resultado.
Talento de alto valor en tareas operativas	Personas cuyo criterio vale mucho, ocupadas recopilando, copiando o formateando datos.

Los tres entregables

- **La tabla del proceso:** paso, actor, tiempo (como rango), sistema, resultado y punto de falla. La plantilla está en el capítulo 10.
- **El diagnóstico de ineficiencias:** máximo cinco párrafos, cada ineficiencia con su categoría.
- **Los supuestos y vacíos:** qué información faltó y cómo afecta la solidez del diagnóstico.

FASE 2 • CUANTIFICACIÓN

Sin números, el diagnóstico es una lista de problemas que todos reconocen y nadie prioriza. Con números, es un argumento.

Las horas ahorradas no son, por sí solas, una métrica de negocio. Hay que traducirlas a consecuencias: dinero, errores, decisiones tardías, oportunidades perdidas. El método mide el costo real del proceso en seis dimensiones.

Dimensión	Qué mide	Cómo se mide
Volumen	Cuántas unidades produce el proceso por período y cuántas salen correctas.	Frecuencia × unidades por ejecución; restar las que requirieron corrección.
Calidad	Qué tan seguido el resultado sale bien al primer intento.	Tasa de error, tipo de error, tiempo de corrección y quién detecta el error.
Costo	Lo que la empresa gasta de verdad para producir el resultado.	Horas por rol × costo por hora × frecuencia anual, más el costo de los errores.
Acceso	Cuándo llega la información a quien debe decidir.	Tiempo entre el evento y el momento en que la información llega a quien actúa.
Experiencia	Qué parte del tiempo de cada rol es trabajo de valor y qué parte es operativa.	Porcentaje del tiempo dedicado a recopilar, limpiar y formatear frente a analizar y decidir.
Expectativas	La brecha entre lo que el proceso promete y lo que entrega.	Cumplimiento real frente al estándar prometido en los últimos ciclos.

La fórmula del costo

Costo anual = Σ (horas de cada rol × costo por hora del rol) × frecuencia anual

El costo por hora incluye salario y prestaciones. Si no tienes el dato exacto: salario mensual bruto × 1,35 ÷ 160 horas. El factor 1,35 es una aproximación de prestaciones para Latinoamérica; ajústalo a tu país.

Al costo directo súmale tres costos que no aparecen en ningún presupuesto: el de los errores (horas de corrección por su frecuencia), el del riesgo concentrado (qué pasa si la única persona que sabe hacerlo no está) y el de oportunidad (el trabajo valioso que no se hace porque la gente está ocupada en este proceso).

Cuando faltan datos

No hace falta precisión contable; hace falta un orden de magnitud creíble. Usa rangos conservadores: el extremo alto para el costo actual y el extremo bajo para el beneficio esperado. Marca cada supuesto como tal. Así, si el caso funciona con números prudentes, funcionará mejor con los reales.

Cómo presentarlo

El número que importa es el costo anual total, errores incluidos. Por ejemplo: "Este proceso cuesta X al año en tiempo del equipo; con la tasa de error actual, suma Y en correcciones; el costo total de operarlo como está hoy es Z".

FASE 3 • REDISEÑO RADICAL

La fase central. Parte de una premisa incómoda: el proceso actual podría no ser lento o caro, sino simplemente incorrecto para lo que hoy es posible.

Los siete cuestionamientos

Se aplican a cada paso del proceso, en orden y sin excepción.

- 1 **¿Es necesario o es una herencia del pasado?** Si nadie sabe explicar para qué existe, probablemente es un fósil.
- 2 **¿Puede desaparecer si cambia algo antes?** Muchos pasos existen para corregir lo que un paso anterior hace mal.
- 3 **¿Puede correr en paralelo con otro paso?** La mayoría de los procesos son secuenciales por hábito, no por necesidad.
- 4 **¿Lo hace mejor una máquina o una persona?** Consolidar, redactar borradores, detectar errores y monitorear es trabajo de máquina; el criterio, las excepciones y las relaciones son trabajo humano.
- 5 **¿Qué herramienta de las que ya tienes lo ejecutaría?** Primero el stack existente; lo nuevo, solo con justificación.
- 6 **¿Qué pasa si no se hace?** Si la respuesta es "nada grave", es candidato a eliminación.
- 7 **¿Cómo sería si lo diseñaras hoy desde cero?** La pregunta que resume todas las anteriores.

Los cinco patrones de rediseño con IA

Patrón	Cuándo aplica
Consolidación inteligente	Cuando alguien pasa horas reuniendo información dispersa en varios sistemas, correos o archivos para armar un reporte o tomar una decisión.
Generación con supervisión	Cuando hay documentos con una estructura predecible: propuestas, informes, respuestas frecuentes. La IA redacta el borrador y la persona revisa.
Flujo paralelo con sincronización	Cuando varios pasos esperan uno detrás de otro sin necesidad real. Se ejecutan al mismo tiempo y se sincronizan al final.
Captura de conocimiento tácito	Cuando el proceso depende de lo que una persona sabe y nadie escribió. Se documenta ese criterio y se convierte en instrucciones reutilizables.
Monitoreo activo con escalamiento inteligente	Cuando alguien revisa periódicamente si algo salió mal. La IA vigila de forma continua y avisa a una persona solo cuando hace falta.

Por cada paso donde propongamos IA, responde cuatro cosas: qué hace exactamente, con qué herramienta concreta, qué tan confiable es su resultado y qué pasa si falla. Si no puedes responder las cuatro, el paso todavía no está listo para automatizarse.

El entregable

Una tabla de antes y después: los pasos del proceso actual frente a los del proceso rediseñado, quién hace cada uno (persona o IA) y el tiempo estimado. Acompáñala de una explicación breve de la lógica del cambio, para que quien decida entienda no solo qué cambia sino por qué.

FASE 4 • PRIORIZACIÓN

Un rediseño sin prioridades es una lista de cambios que nadie sabe por dónde empezar.

Cada cambio se evalúa en dos dimensiones independientes. El **impacto**: cuánto mejora el proceso, a cuántas personas o áreas beneficia y si el beneficio se sostiene en el tiempo. El **riesgo**: que la implementación técnica no funcione, que el equipo no lo adopte, que el proceso falle durante la transición o que sea difícil volver atrás.

Etiqueta	Qué hacer
Alto impacto, bajo riesgo	Implementar primero, en el primer mes. Suelen ser eliminaciones, automatizaciones de tareas bien definidas con herramientas conocidas y pasos que pueden ir en paralelo.
Alto impacto, alto riesgo	Implementar con un piloto controlado. Suelen implicar cambios en cómo trabajan varias personas o áreas, o integraciones entre sistemas que nunca se habían conectado.
Validar con operaciones	Falta información para evaluar el riesgo. Queda pendiente de una conversación con quien opera el proceso o con el área técnica.

Los cambios de bajo impacto se dejan fuera de la hoja de ruta, aunque sean correctos. El esfuerzo rinde más en otro lado.

Las cinco características de un buen piloto

1. **Cubre el proceso completo**, de principio a fin, aunque sea con una parte del volumen.
2. **Tiene suficientes repeticiones** para distinguir el resultado real de la casualidad: al menos cuatro semanas para un proceso diario, seis para uno semanal y tres meses para uno mensual.
3. **Tiene fecha de evaluación** en el calendario antes de empezar.
4. **Tiene las métricas de éxito definidas antes de empezar**, conectadas con la línea base de la Fase 2.
5. **Mantiene el proceso anterior como respaldo** mientras dura la prueba.

El piloto responde tres preguntas: ¿el proceso nuevo produce el resultado correcto?, ¿es mejor que el anterior en lo que prometió mejorar?, y ¿el equipo puede operarlo sin una fricción excesiva?

FASE 5 • HOJA DE RUTA

El plan que convierte el rediseño en resultados.

Horizonte	Qué se hace	Qué se mide
Primer mes	Configuración y arranque: los cambios de alto impacto y bajo riesgo, empezando por las eliminaciones.	Que los cambios estén funcionando y el equipo los esté usando.
Primer trimestre	Pilotos de los cambios de alto impacto y alto riesgo, con fecha de evaluación y métricas definidas.	Las métricas del piloto frente a la línea base.
Primer año	Escalar lo que funcionó e institucionalizar el proceso nuevo en la operación.	El impacto en las seis dimensiones de valor.

Cómo presentar el caso a quien decide

Ajusta el lenguaje a quien escucha. A un CEO le importan el crecimiento, el riesgo y la capacidad de escalar. A un director financiero, el costo anual, el retorno y el plazo. A un gerente operativo, la carga de su equipo, los errores y los tiempos. El caso debe decir explícitamente cuánto cuesta hoy el proceso, cuánto costará cambiarlo y qué se promete y qué no.

Los primeros 30 días con el equipo

La resistencia es normal: eliminar un paso implica reconocer que algo se hizo de más durante años. Involucra desde el diagnóstico a quienes operan el proceso, porque ellos conocen la versión real. Presenta los cambios como liberación de tiempo para trabajo de más valor, no como recorte. Y mide desde el primer día, para que los resultados hablen por sí mismos.

Recuerda el costo de la herramienta completa. La licencia es la parte más visible y rara vez la más grande. Suma el tiempo del equipo durante la implementación, la capacitación, los errores de la transición y el mantenimiento del proceso nuevo.

PLANTILLAS DE TRABAJO

Plantilla 1 • Tabla del proceso actual

Paso	Actor	Tiempo	Sistema	Resultado	Punto de falla

Plantilla 2 • Calculadora de costo anual

Rol	Horas por ejecución	Costo por hora	Ejecuciones al año	Costo anual
Costo de errores				
Total				

Plantilla 3 • Los siete cuestionamientos por paso

Paso	¿Necesario?	¿Desaparece?	¿Paralelo?	¿IA o persona?	¿Herramienta?	¿Si no se hace?

Plantilla 4 • Ficha del piloto

Campo	Respuesta
Proceso y cambio que se prueba	
Volumen del piloto	
Fecha de inicio y fecha de evaluación	
Métricas de éxito y su valor actual	
Plan de respaldo si falla	
Responsable de decidir si se escala	

CÓMO USAR LA SKILL

La skill "Rediseñador de Procesos" convierte a Claude en un consultor que aplica este método completo. Tú describes el proceso; la skill conduce la conversación fase por fase.

Instalarla

- 1 **Descarga el archivo** redisenador-de-procesos.zip. No lo descomprimas.
- 2 **Abre Claude** desde un computador y entra a Customize, luego Skills.
- 3 **Haz clic en "+"**, luego en "Create skill" y elige "Upload a skill".
- 4 **Sube el ZIP** y verifica que el interruptor de la skill quede activado.

Las skills están disponibles en los planes Free, Pro, Max, Team y Enterprise de Claude. La skill queda privada en tu cuenta; en los planes Team y Enterprise puedes compartirla con tu equipo.

Usarla

No necesitas activarla a mano: Claude la usa sola cuando detecta que quieres mejorar, automatizar o rediseñar un proceso. Algunas formas de empezar:

"Quiero rediseñar nuestro proceso de onboarding de clientes. Hoy tarda dos semanas y pasa por cuatro personas."

"Te comparto el documento de cómo hacemos la facturación. Ayúdame a rediseñarlo con IA."

"Nuestro seguimiento de leads es muy manual. ¿Cómo lo aplico con IA en mi empresa?"

Qué esperar

- Si llegas sin documento, la skill te hará preguntas de diagnóstico, máximo cinco a la vez.
- Si compartes un documento, lo leerá completo y arrancará directo con el diagnóstico.
- Al terminar cada fase te pedirá que confirmes antes de seguir. Corrígela si algo no refleja tu realidad: cuanto mejor el diagnóstico, mejor el rediseño.
- Cuéntale qué herramientas usa tu empresa. Propondrá soluciones con lo que ya tienes antes de sugerir algo nuevo.
- Si le pides saltarse fases, te explicará por qué el orden importa y te llevará de vuelta.

Fuentes citadas

- McKinsey & Company, "The state of AI in 2025: Agents, innovation, and transformation". mckinsey.com
- Gartner, "Lack of AI-Ready Data Puts AI Projects at Risk", comunicado del 26 de febrero de 2025. gartner.com
- Claude Help Center, "Use skills in Claude". support.claude.com/en/articles/12512180