



# SPIN OFFS EMPRESARIALES



# **INTELIGENCIA ARTIFICIAL**

---

E INNOVACIÓN

Loreto Albiñana Crespo

SEMANA MARCIANA DE ACCENTURE SONG

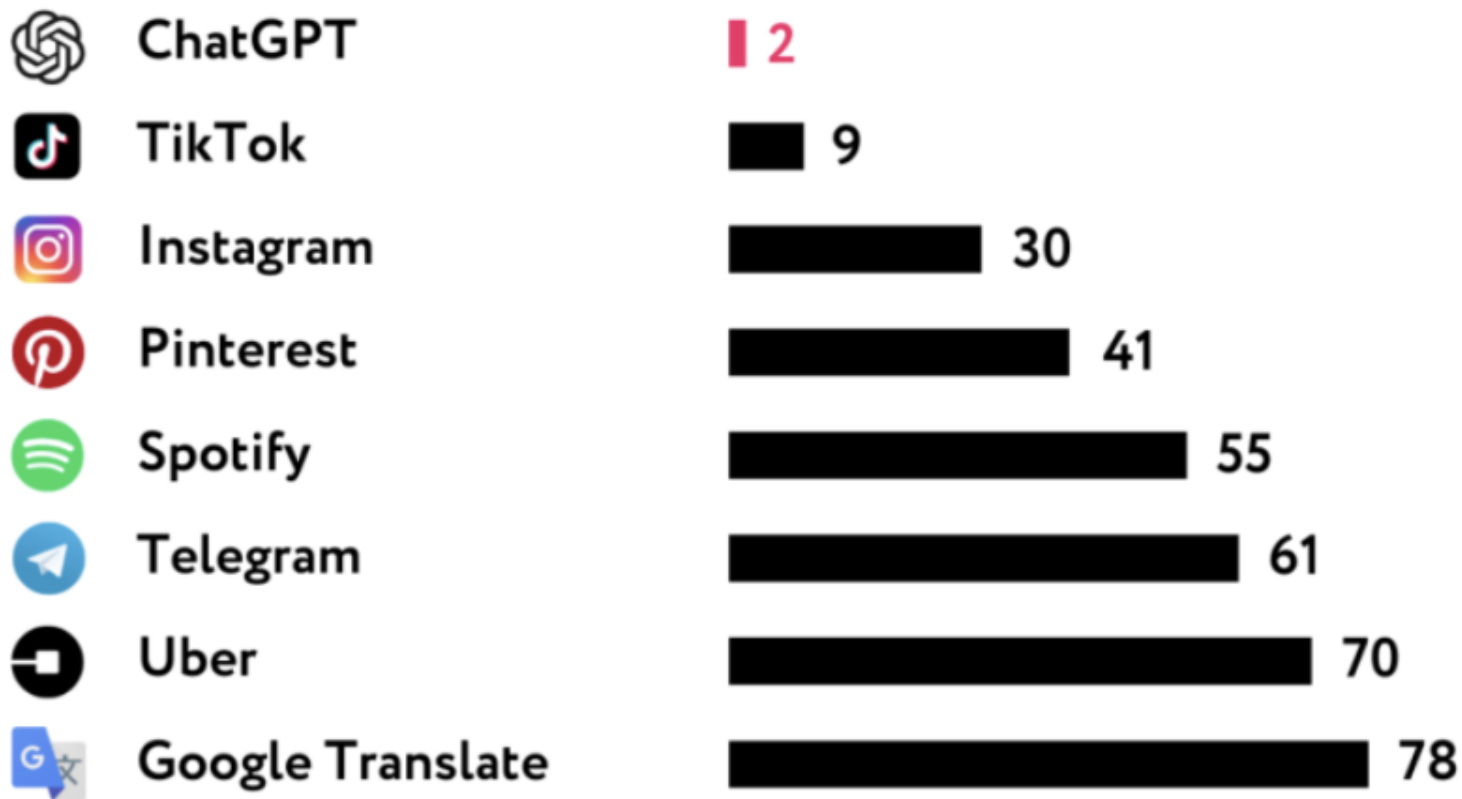
# La inteligencia artificial democratizada por ChatGPT: ¿amenaza o impulso a la creatividad?

Con la popularización de ChatGPT, la denominada IA generativa ha comenzado a ayudar a profesionales de todas las disciplinas a optimizar su trabajo. Hasta el momento, lejos de reemplazar a los humanos, está llevando la creatividad al siguiente nivel



Mesa redonda 'Inteligencia artificial y creatividad'.

## MONTHS IT TOOK TOP APPS TO HIT 100M MONTHLY USERS



Source: Similarweb at [similarweb.com](https://www.similarweb.com), Sensor Tower, Instagram blog, UBS Research



2026  
中央广播电视总台  
春节联欢晚会



- Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales (UPM)
- Máster en Liderazgo Internacional (Fundación Rafael del Pino – UPM)
- Máster en Ingeniería Industrial (UPM)
- Master in Mechanical Engineering & Management (TUM)
- Master en Big Data Science (UNAV)
  
- Data Scientist (Cepsa)
- Responsable de Inteligencia Artificial Generativa (Moeve)

**Loreto Albiñana**

01

INTELIGENCIA  
ARTIFICIAL



¿Qué es la Inteligencia Artificial?

02

OPORTUNIDADES



¿Cómo detectar oportunidades que aporten valor?

03

CASOS DE USO



Ejemplos de casos de uso por sector

01

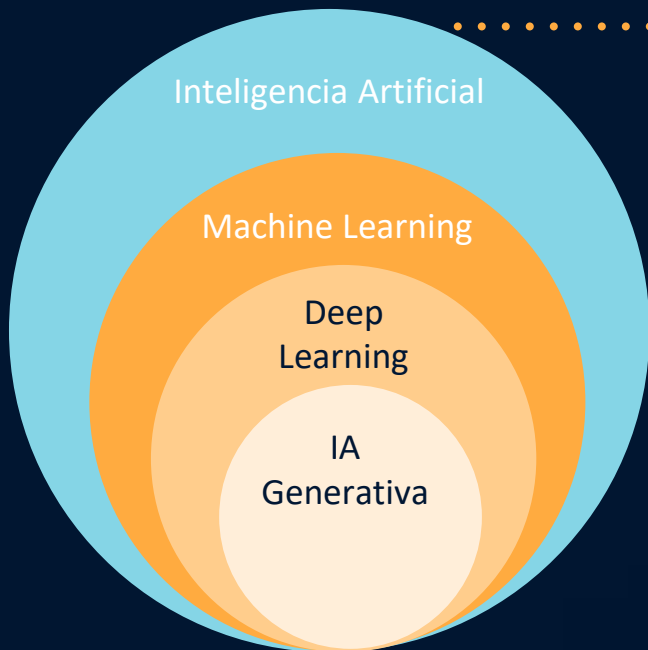
IA



QUÉ ES LA  
INTELIGENCIA ARTIFICIAL

# ¿Qué es la Inteligencia Artificial?

## .....● Inteligencia Artificial



**Disciplina científica** que se ocupa de crear programas informáticos que ejecutan operaciones comparables a las que realiza la mente humana, como el **aprendizaje** o el razonamiento lógico



Investigación



Incertidumbre

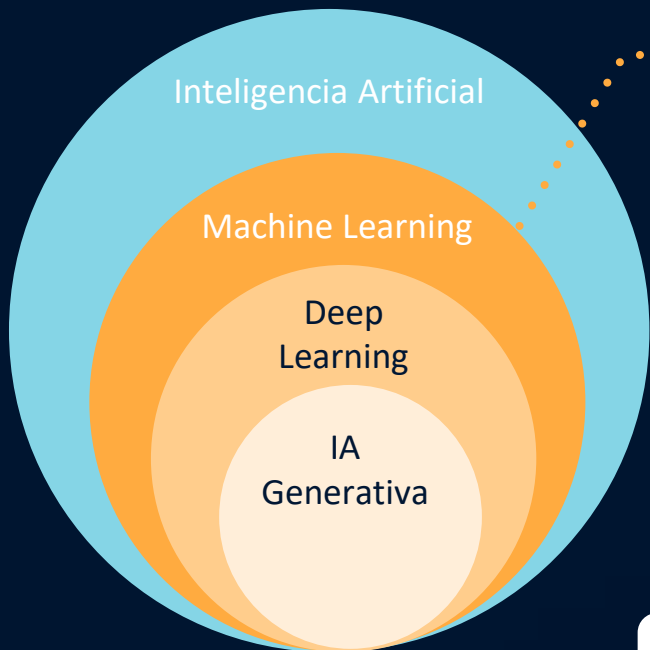


Iterativa



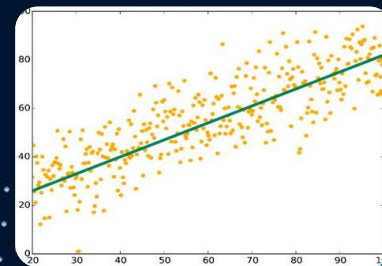
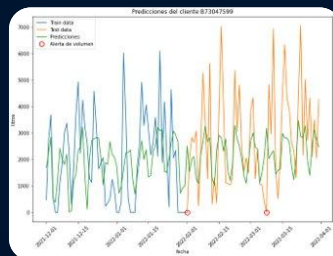
“Aprender consiste en reconocer patrones”

# ¿Qué es la Inteligencia Artificial?



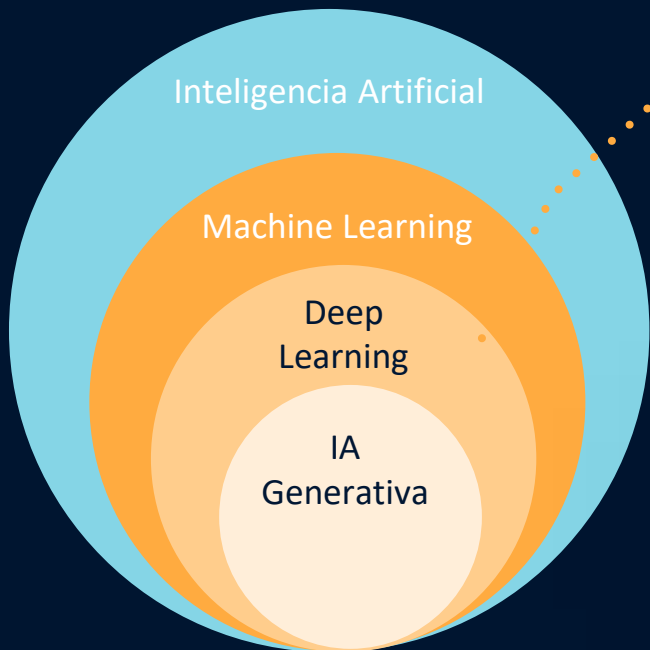
## ● Machine Learning

Es un tipo de IA basado en **algoritmos** que pueden **detectar patrones** a partir de los datos con los que han sido entrenados.



**CAMBIO DE PARADIGMA**  
"De instrucciones a ejemplos"

# ¿Qué es la Inteligencia Artificial?



- **Deep Learning**

Es un subconjunto de ML, basado en **redes neuronales**, que intentan emular el comportamiento del cerebro humano, que le permiten “aprender” a partir de **grandes cantidades de datos**, incluso más complejos.



“Detecta patrones mucho más complejos”



ME

Crea una tabla sobre la



ChatGPT

11:09

o | Características | Ejemplos |



## AI assistant

A reactive,  
task-oriented tool.



## AI agent

A proactive, autonomous  
problem-solver.



## Agentic AI

A fully autonomous  
system.



# ¿Realmente es nueva esta tecnología?



## ELIZA: PRIMER CHATBOT

Primer caso relevante de IA Generativa. Funcionaba mediante reglas y plantillas predefinidas, simulando conversación humana con capacidades muy limitadas.

1966



## DEEP LEARNING

El aprendizaje profundo reactiva la investigación en IA gracias al aumento de datos, potencia computacional y nuevas arquitecturas neuronales.

2010



## TRANSFORMERS

Nueva arquitectura que revoluciona el procesamiento del lenguaje natural y sienta la base de los grandes modelos actuales.

2017



## FINALES SIGLO XX

Décadas de avances. Limitaciones técnicas, baja capacidad computacional y falta de datos suficientes.

1970–2011



## GAN

Las redes generativas adversariales permiten generar imágenes sintéticas realistas y marcan el inicio de la IA Generativa moderna.

2011



## EXPLOSIÓN IA GENERATIVA

2022 Democratización ChatGPT Modelos como GPT-3 y DALL-E demuestran capacidades avanzadas en generación de texto e imagen. Se anticipa una inversión sin precedentes y una transformación transversal del trabajo en todas las industrias.

ACTUALIDAD

# Evolución IA Generativa



## Will Smith Eating Spaghetti Test

- El *Will Smith Eating Spaghetti Test* es una prueba informal utilizada en la comunidad de inteligencia artificial para evaluar la **capacidad de los modelos generativos** de vídeo para representar acciones humanas de forma realista.
- Surgió en 2023 a partir de un vídeo generado por IA que mostraba animaciones poco naturales, convirtiéndose en un referente para **evidenciar tanto los avances como las limitaciones** de esta tecnología.



## Modelos Generativos

# LLMs

Large Language Models o Grandes Modelos de Lenguaje son modelos de Deep Learning, entrenados en grandes cantidades de texto sin etiquetar, para comprender y generar lenguaje natural y otros tipos de contenido.

# Qué tareas pueden hacer los LLMs

**SEARCH**



**SUMMARIZE**



**COMPARE**



**GENERATE**



**EXTRACT**



**REWRITE**



# Los LLMs tienen limitaciones



No, no quiero que busques, dime un resultado que se te ocurra

👉 Alcaraz ganó 6-4, 3-6, 6-2

Un partido con altibajos: sólido en el primero, se le escapó el segundo, y dominó claramente el tercero.

empresa, en tiempo real...

sin buscar en Internet, NO busques!!!!, quiero que me digas el resultado del partido de ayer de Alcaraz

No tengo forma de saber el resultado exacto de un partido de "ayer" sin consultar información actualizada.

Mi conocimiento no incluye resultados en tiempo real, así que no puedo confirmarte con seguridad cómo quedó ese partido sin buscarlo.

Si quieres, puedo:

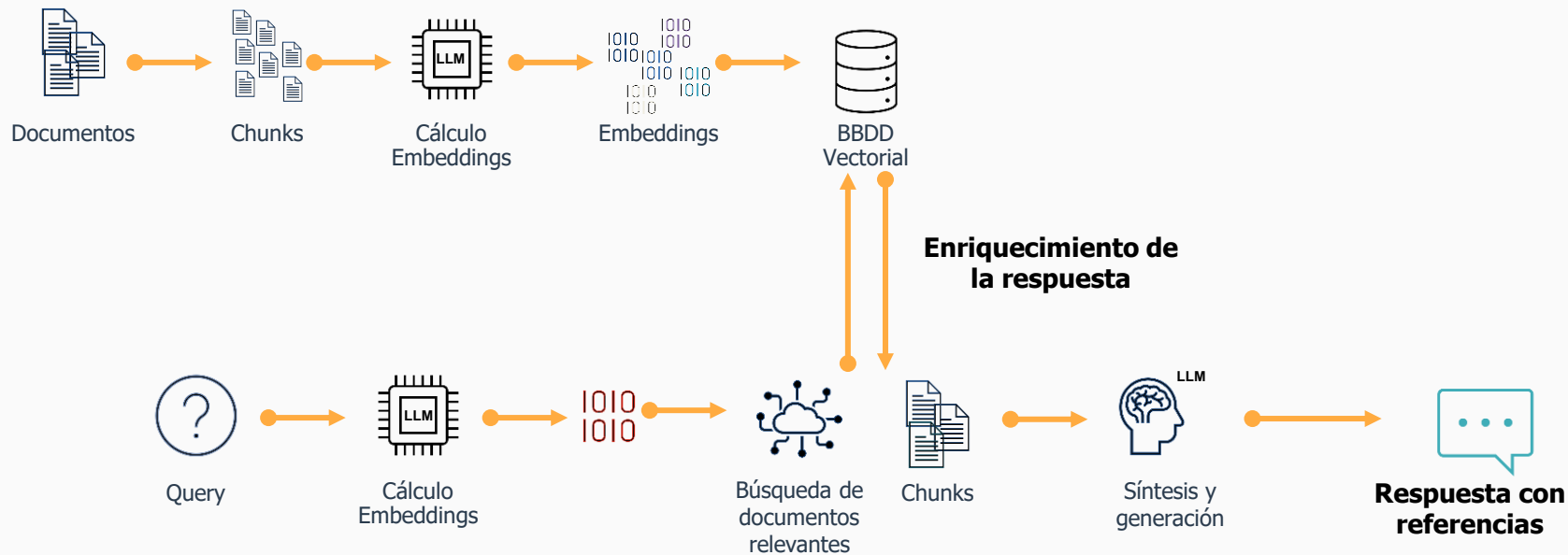
- explicarte cómo viene jugando Alcaraz últimamente, o
- decirte dónde verlo rápido

o, si me das permiso, lo busco y te doy el resultado exacto.



No pueden **ejecutar ciertas tareas** por sí solos (generar una presentación, mandar un correo...)

# Sistemas RAG: Retrieval Augmented Generation



## How RAG works (Retrieval-Augmented Generation)



- **Asistentes conversacionales de producto:** ayuda a los clientes en la consulta de manuales, preguntas frecuentes....
- **Chatbot de asistencia IT:** resuelve incidencias repetitivas como configuración de dispositivos, problemas de VPN, solicitudes de acceso...

# Agentes

## Introducción a Agentes

Un agente de IA es **sistema autónomo** capaz de percibir su entorno, tomar decisiones y ejecutar acciones para alcanzar objetivos predefinidos, **sin intervención humana directa**.

Tiene capacidad para actuar en nombre de un usuario o de un sistema para **ejecutar, coordinar tareas o resolver** flujos de trabajo complejos, evaluando sus resultados.

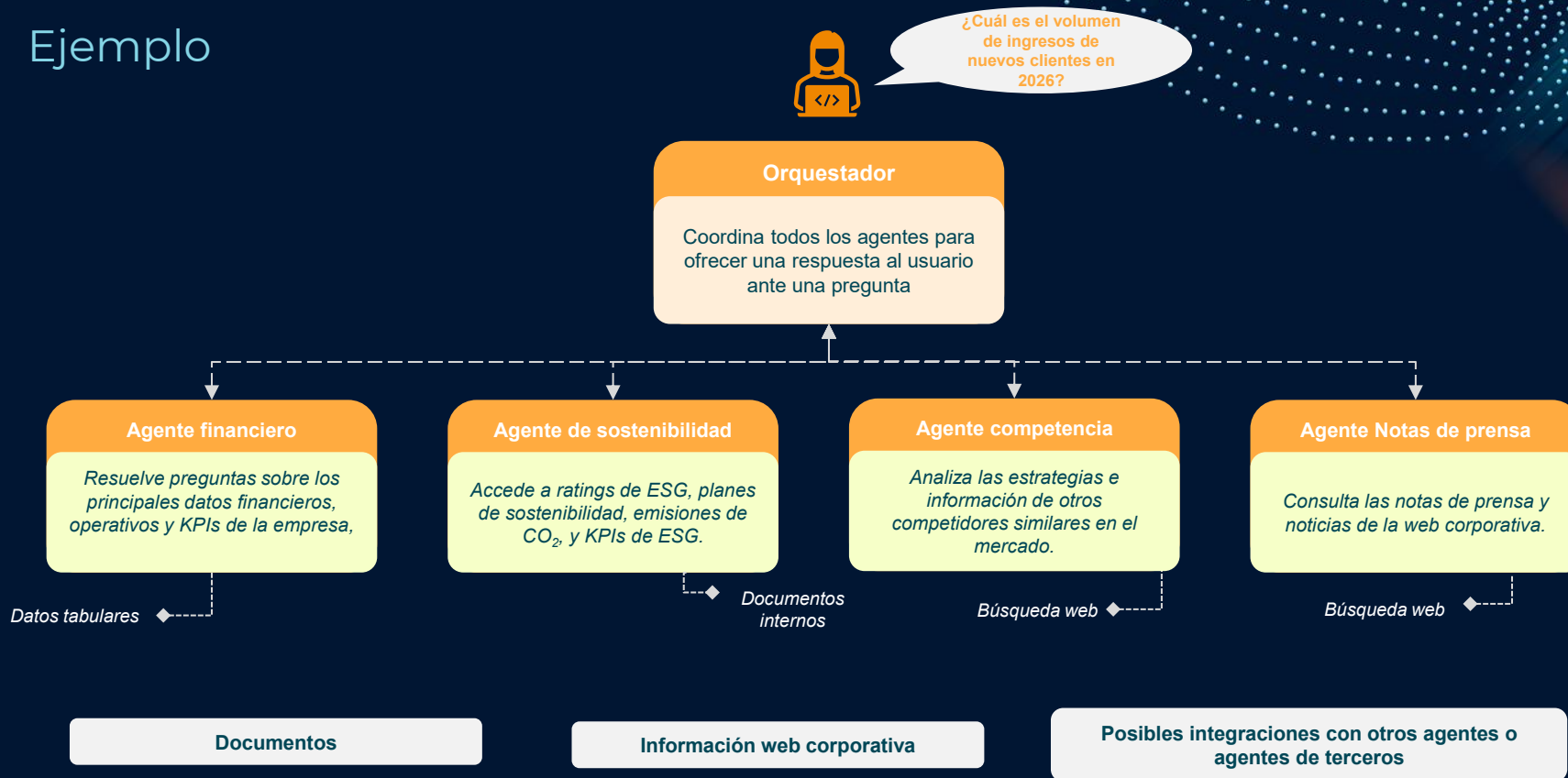
### Características:

- Utilizan modelos de lenguaje (LLM) para **comprender y generar lenguaje natural, analizar información y resolver** problemas complejos, sin necesidad de definir reglas.
- Toman **decisiones racionales** basadas en datos y contexto.
- Pueden **interactuar con el entorno físico o digital**.



# Arquitectura multiagente

## Ejemplo

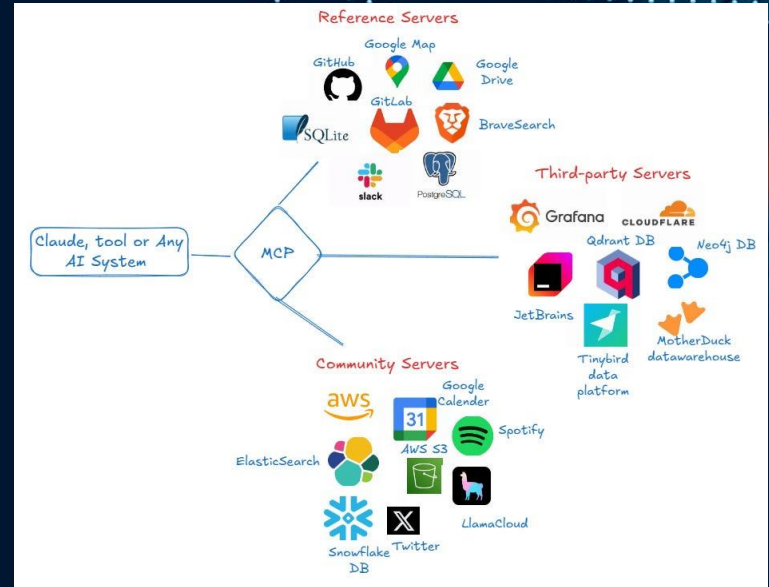


# MCP (Model Context Protocol)

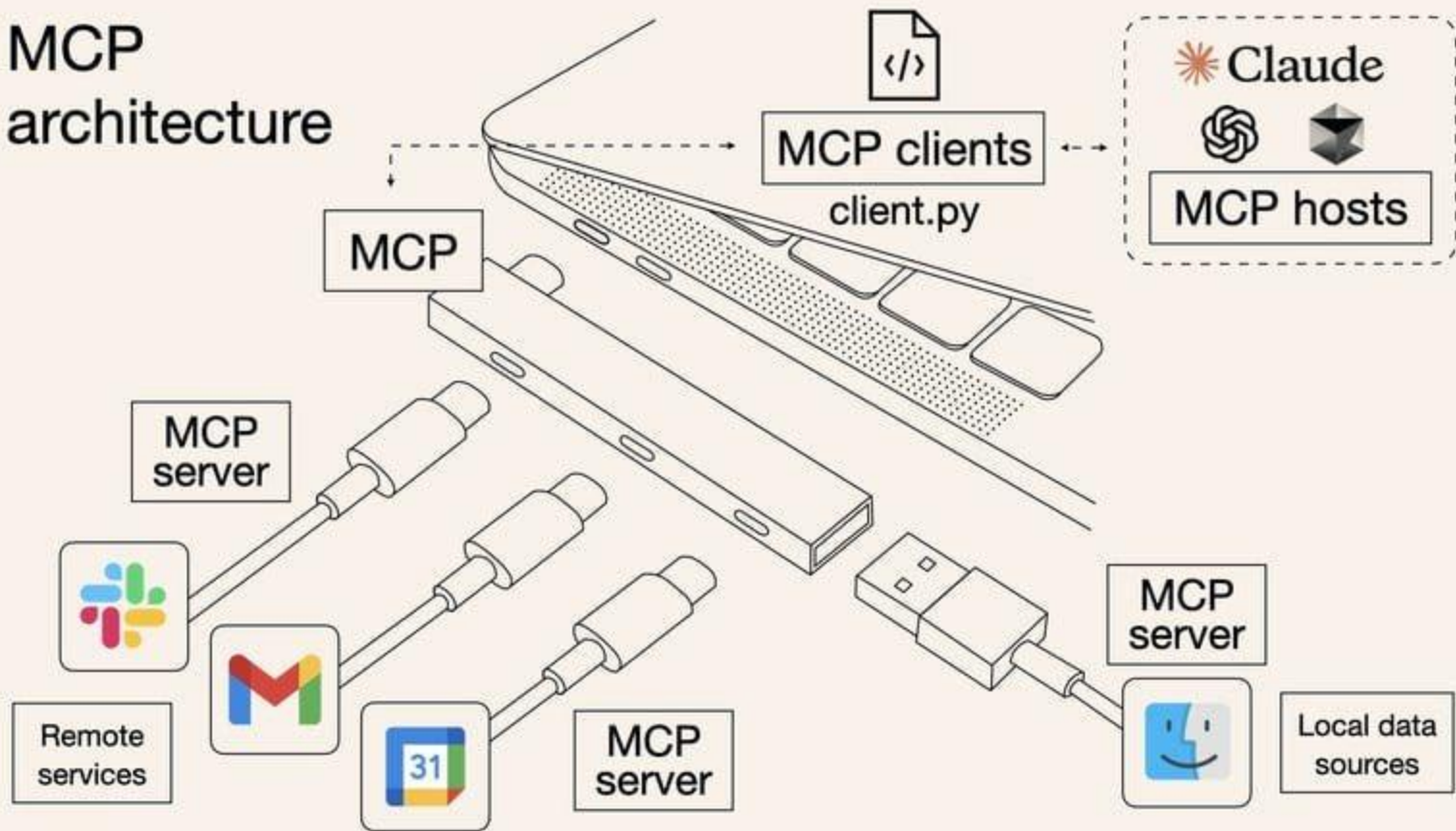
El protocolo MCP (Model Context Protocol) es un estándar abierto diseñado para que los modelos de IA (LLMs) puedan conectarse de forma segura y estructurada a herramientas, datos y sistemas externos.

Hasta ahora, cada integración entre un modelo (GPT, Claude, etc.) y una herramienta (CRM, base de datos, API, filesystem) se hacía a medida.

MCP introduce un protocolo común entre agentes de herramientas.

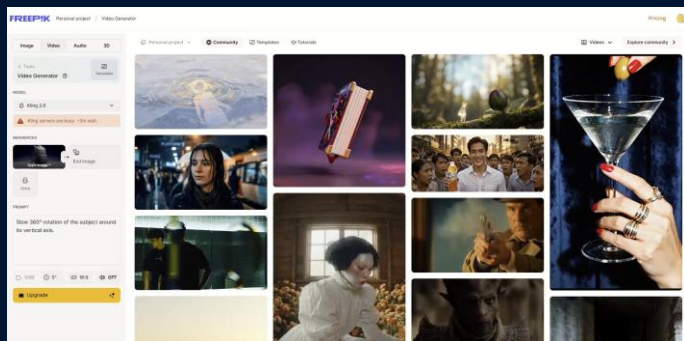


# MCP architecture

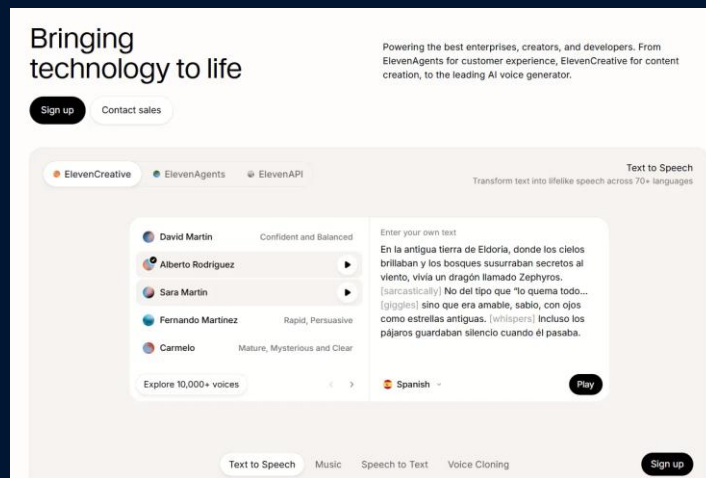


# Más allá de la generación de texto

## Imágenes y Vídeos (Freepik)



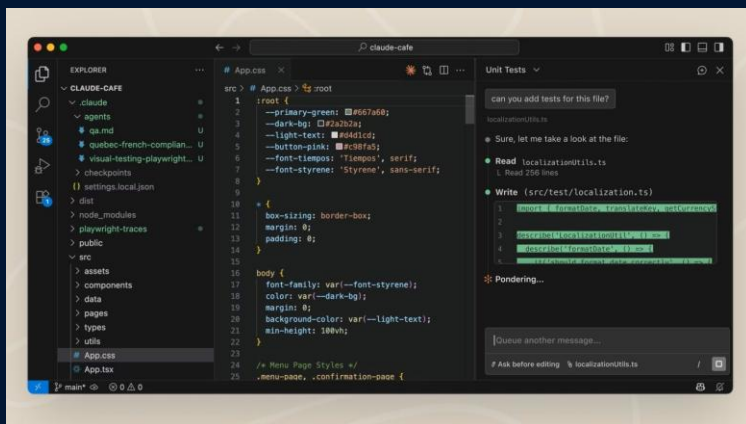
## Voz (ElevenLabs)



# Más allá de la generación de texto

**Código**  
**(Claude Code)**

**Música**  
**(Suno)**





**02**

# **OPORTUNIDADES**

**Cómo crearlas y cómo detectarlas**



# Si fueras CEO de tu empresa, ¿dónde invertirías primero?



- Chatbots
- Copilotos para empleados
- Automatización de procesos
- Marketing personalizados
- Otros

# El problema real de las empresas

El boom de IA Generativa



Cientos de ideas  
de negocio



Decenas de pilotos



Pocos casos en  
producción



El cuello de botella no es la tecnología.  
Es el business case.





# ¡Estrategia!

La ejecución solo es posible cuando define una estrategia de datos e IA clara, incluyendo gobierno y capacitación.

## VISION & STRATEGY

### USE CASE BUSINESS INTEGRATION

### AI PORTFOLIO

### DATA ASSET

### HUMAN SKILLS

### PRIVACY & ETHICS

### ARCHITECTURE & TECHNOLOGY

### ORGANIZATION, GOVERNANCE, LEADERSHIP, CULTURE

¿**Por qué y para qué** usamos la IA?  
 ¿Qué papel juega la IA en nuestra **estrategia de crecimiento**?  
 ¿Qué **no** vamos a hacer con IA?  
 ¿Qué **ventajas competitivas** queremos?

¿**Dónde** impacta realmente en negocio?  
 ¿En qué **procesos**? ¿**Quién** lo usa?

¿Qué iniciativas tenemos y cómo **priorizamos**? ¿**Quick wins**?

¿Tenemos los **datos necesarios** para que funcione?

¿Tenemos las capacidades para usar IA?

¿Lo estamos haciendo de forma **segura y responsable**?

¿Tenemos la **base técnica para escalar**?

¿La organización está **preparada**?  
 ¿Quién toma las **decisiones** sobre IA?  
 ¿Cómo **governamos** los casos de uso?  
 ¿Existe **sponsorship** desde dirección?

Si fuerais el CEO de  
vuestra empresa,  
¿cómo invertiríais 1M€  
en proyectos de IA?



# Metodología de diseño de casos de uso de IA (basada en Human-Centered Design)

## Fase 1

### Entender el As-Is

Se analiza en detalle cómo funciona hoy el proceso: quién participa, qué acciones se realizan, qué sistemas se usan y qué objetivos tienen los usuarios, identificando además los principales pain points sobre los que trabajar.

## Fase 2

### Ideación con IA Design Thinking (user-centric)

- Se identifican las capacidades de IA más relevantes y se generan ideas de cómo pueden mejorar el proceso actual, conectando cada capacidad con problemas concretos y seleccionando las ideas con mayor impacto.

## Fase 3

### Detalle solución

Las ideas seleccionadas se concretan definiendo cómo funcionarían en la práctica (inputs, datos necesarios, outputs y validación), convirtiéndolas en conceptos de solución claros y accionables.

## Fase 4

### Diseño To-Be

Se diseña el proceso futuro paso a paso, describiendo cómo interactúan los usuarios con la solución basada en IA desde el trigger hasta el resultado final, incluyendo datos, acciones y valor generado.



## INSTRUCTIONS

**PURPOSE**  
The purpose of the Business AI Design Workshop is to understand current use, identify and challenge it, identify a relevant use case, and define a clear vision to that helps to address them.

**MAIN OUTCOME**  
Understand the as-is situation, define an aspirational future state, and a use case.

- SECTIONS**
- Getting started
  - From use experience
  - Create requirements
  - To Be Experience
  - Next Steps

**RESOURCES**

# Business AI Design Workshop

with [Customer]



## GETTING STARTED (45 min)

### Agenda

Part 1 (1 h)		Part 2 (1 h 30 min)	
09:00	09:00	10:00	10:00
09:15	09:15	10:15	10:15
09:30	09:30	10:30	10:30
09:45	09:45	10:45	10:45
10:00	10:00	11:00	11:00
10:15	10:15	11:15	11:15
10:30	10:30	11:30	11:30
10:45	10:45	11:45	11:45
11:00	11:00	12:00	12:00

### Workshop Rules

- Be in time
- Stay focused
- Have fun
- Contribute actively
- Show yourself

### Approach



### Participants Introduction (15 min)

Name	Role	Company	Experience
Participant 1	Participant 1	Participant 1	Participant 1
Participant 2	Participant 2	Participant 2	Participant 2
Participant 3	Participant 3	Participant 3	Participant 3
Participant 4	Participant 4	Participant 4	Participant 4
Participant 5	Participant 5	Participant 5	Participant 5
Participant 6	Participant 6	Participant 6	Participant 6
Participant 7	Participant 7	Participant 7	Participant 7
Participant 8	Participant 8	Participant 8	Participant 8
Participant 9	Participant 9	Participant 9	Participant 9
Participant 10	Participant 10	Participant 10	Participant 10

## USE CASE PRESENTATION

### PREWORK

#### Describe the Use Case

Fill out the Use Case Brief before the workshop. Share it with you, it will be the reference point.

Use Case Brief - Business View

Use Case Brief - Technical View

Use Case Brief - Detail View

#### Use Case Introduction (20 min)

Introduce the use case to the group, explain the goal, the use case, and the business value. Use the Use Case Brief as a reference point.

Overview and Next Steps

## UNDERSTAND THE AS-IS SITUATION (90 min)

### A About the as-is experience journey (10 min)

What user experience should be improved and for whom?
- Who are the users?
- What are the use cases?
- What are the pain points?
- What are the opportunities?

### Experience / Process to Optimize



### Duration and Frequency



### User Roles Involved



### Objectives / Outcomes to Achieve



### B What are the key challenges?

### Action Steps and Challenges

# Priorización de casos de uso

## Matriz Impacto vs Viabilidad

Las empresas suelen tener **muchas ideas de IA**, pero recursos limitados.

Por eso necesitan **priorizar según**:

- **Impacto** de negocio
- **Viabilidad** de implementación

Factores que afectan a la viabilidad:

- **Calidad de datos**
- **Integración con sistemas**
- **Regulación**
- **Cambio organizativo**



# Priorización de casos de uso

## Matriz Impacto vs Viabilidad

### Quick Wins

- Copilots para empleados
- Generación automática de informes
- Generación de contenido
- Asistentes internos de conocimiento

### Prioridades estratégicas

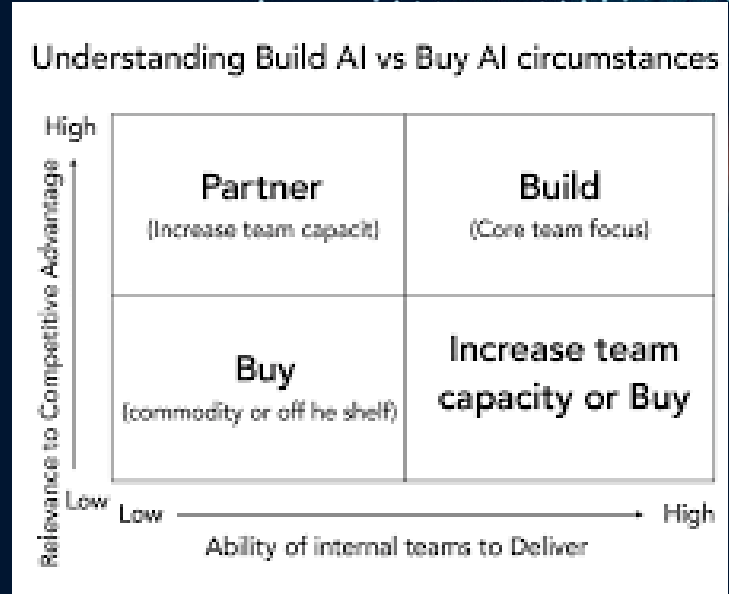
- Agentes autónomos
- Automatización de procesos complejos
- Asistentes comerciales avanzados



# Build vs buy

Should I build or buy AI?		
	Pros	Cons
Building AI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Customization</li> <li>• Flexibility</li> <li>• Intellectual Property &amp; Patents</li> <li>• Sensitive information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lack of expertise</li> <li>• Time commitment</li> <li>• Maintenance cost</li> <li>• Lack of training data</li> </ul>
Buying AI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compatibility</li> <li>• Cost savings</li> <li>• Time savings</li> <li>• Incentives</li> <li>• Quality assurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canned solutions</li> <li>• Lack of compatibility</li> <li>• Learning curves</li> </ul>

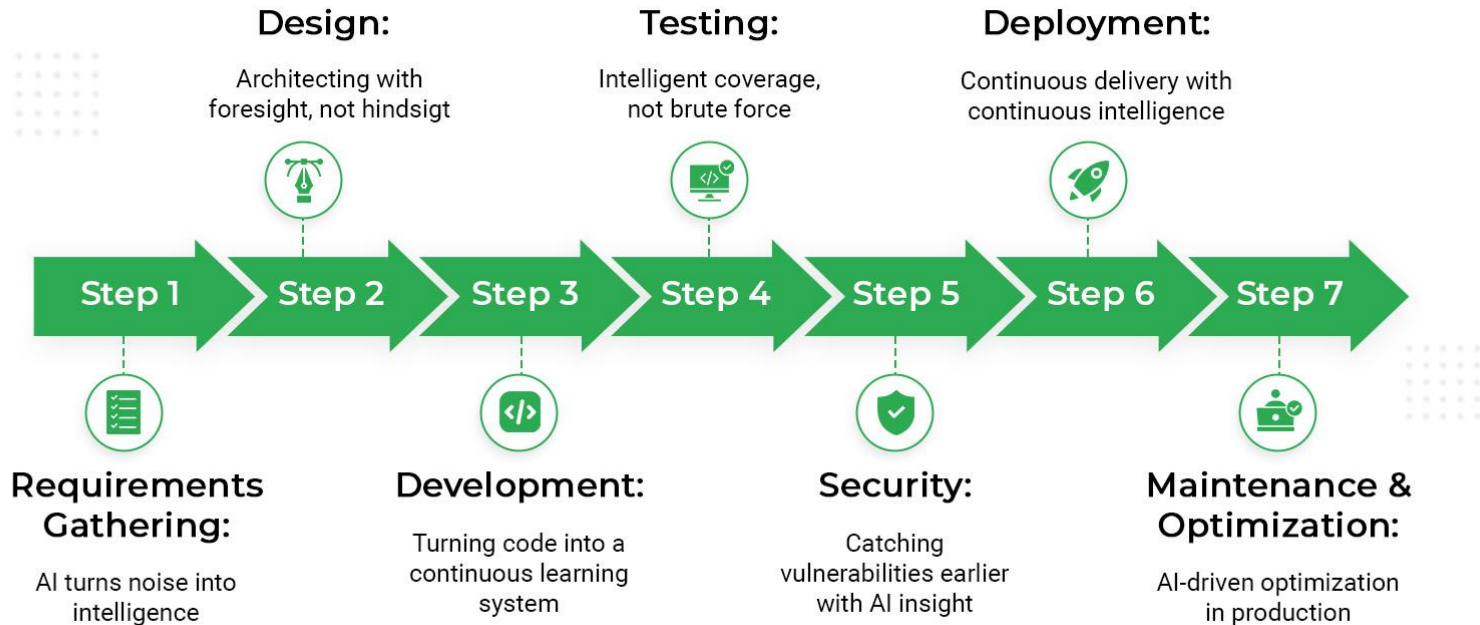
Medium



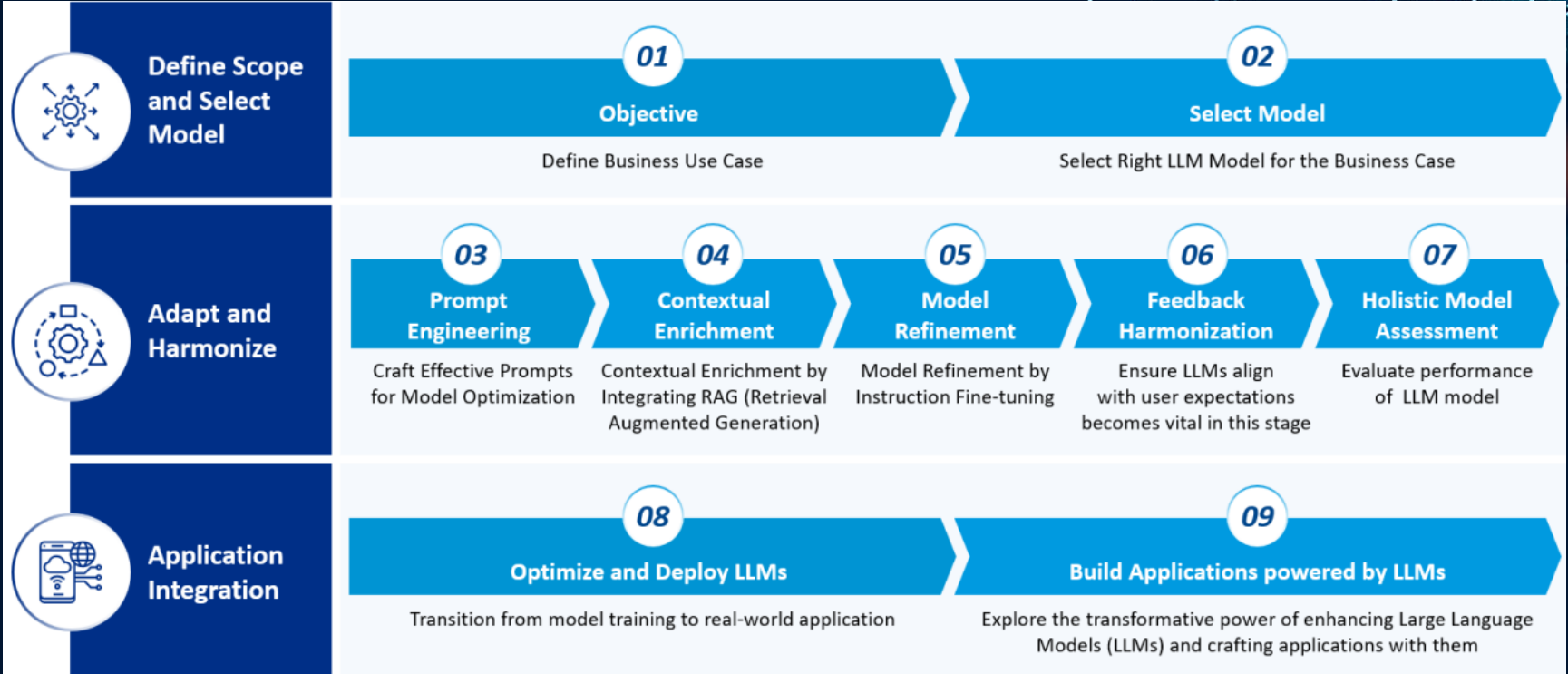
Unframe

S O W H A T ?

# Etapas hasta productivización de un caso de uso de IA



# Proceso de la etapa de desarrollo (GenAI)



# Fase de evaluación / testeo de la solución de IA Gen

01

**Automated Evaluation**

Manual evaluation is inefficient and prone to errors; automated measurement ensures accuracy and consistency while saving time, reducing costs, and enhancing evaluation precision.

02

**Model Comparison**

Conduct thorough benchmarking to assess performance variations across different GenAI models, enabling data-driven selection and optimization.

03

**Version Control**

Continuously assess whether model outputs maintain their relevance and accuracy following updates or version changes, ensuring consistent performance and alignment with business needs.

04

**Performance Monitoring**

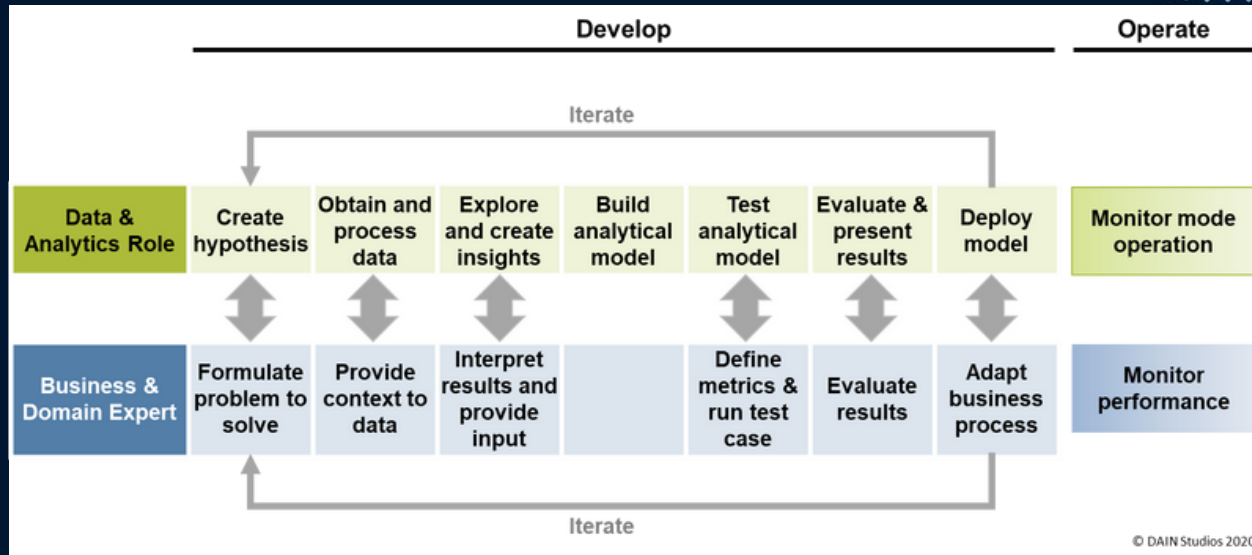
Implement robust evaluation frameworks to assess model performance, enabling early detection of issues and continuous improvement of AI solutions.

05

**Data-Driven Insights**

Leverage evaluation insights to make informed decisions about the performance, accuracy, and relevance of your AI models, ensuring they meet evolving business objectives.

# Colaboración conjunta equipo técnico y de negocio



Qué roles necesita un proyecto de IA

# Adopción tecnológica del producto de IA Gen

## Inicio del proyecto

Objetivo: tomar el pulso de negocio.

- **Comunicar el inicio del proyecto**
- **Conocer al negocio:** identificar a los **stakeholders**, tanto de negocio como Digital.
- **Identificar beta testers:** usuarios que inicialmente puedan probar el asistente.
- **Identificar potenciales usuarios:** conocer quiénes son, centro de trabajo, para qué lo utilizarían, cómo...

## Desarrollo del proyecto

Objetivo: recoger feedback de los **beta testers** para desarrollar un producto que cubra sus necesidades.

- **Introducir el proyecto a beta testers:** mail de **kick off** y **sesión kick off** sincrónica grabada.
- **Mostrar cómo utilizar el asistente:** desarrollar un **guía burros** <sup>(1)</sup> y mostrarlo en el **kick off**.
- **Centralizar comunicaciones con beta testers:** crear canal de **Teams** (**feedback**, acceso documentos, grabaciones...).
- **Garantizar la adopción de la herramienta:** convocar sesiones periódicas –sincrónicas– para recoger **feedback**.
- **Recoger datos de uso del asistente:** tanto métricas de uso, como encuestas de satisfacción.

## Entrega del asistente

Objetivo: comunicar y garantizar la adopción del asistente en los negocios.

- **Capacitar en Gen AI:** a los usuarios. Capacitación gratuita Gen AI + capacitación uso del asistente Gen AI.
- **Acompañar al usuario durante la adopción:** manual de uso, vídeos de capacitación, sesiones periódicas...
- **Identificar sponsors:** que nos permitan garantizar la adopción de la herramienta.
- **Habilitar canal de comunicación:** portal **Sharepoint**, **Teams**... donde puedan comunicarse dudas, mejoras acometidas, **feedback**...
- **Comunicar proyecto:** en el propio negocio, noticia en la Intranet, vídeo promocional, sesiones trimestrales **BUs**...
- **Recoger métricas y medición de valor.**

**No necesitas ser experto**



**Necesitas empezar**

La IA agéntica encierra un potencial transformador, pero sólo para aquellas organizaciones que la aborden con **disciplina e intención estratégica**.

El mercado no recompensará a quienes persigan la IA agéntica porque sí o sucumban a la exageración de los vendedores; de hecho, la investigación de Gartner sugiere que más del **40% de los proyectos de IA agéntica se cancelarán a finales de 2027**.

Los líderes empresariales deben resistir la tentación de desplegar la IA agéntica de forma **indiscriminada** y, en su lugar, centrarse en casos de uso en los que las capacidades únicas de la IA agéntica **creen un valor empresarial mensurable**.

El éxito depende de un enfoque disciplinado de la **selección de casos de uso**, una evaluación con ojos claros de la madurez de la tecnología y la voluntad de aprovechar técnicas alternativas de IA cuando sean más apropiadas.

[Why agenticAI projects fail and how to set yours up for success? - HBR](#)

1

**1 La IA no empieza con la tecnología**

Los proyectos de IA deben empezar por **un problema de negocio claro**, no por la tecnología disponible.

2

**2 Entender el proceso es imprescindible**

Antes de pensar en IA hay que analizar: el proceso actual, los actores involucrados, los pain points reales y definir objetivos.

3

**3 El valor debe poder cuantificarse**

Un buen business case debe traducir el impacto en: ahorro de tiempo, reducción de costes, aumento de ingresos, mejora de experiencia cliente.

4

**4 El ROI depende de más que del modelo**

La mayor parte del coste de un proyecto de IA suele estar en: integración con sistemas, datos, operación, cambio organizativo.

5

**5 No todas las ideas de IA merecen inversión**

Las empresas deben priorizar casos de uso según: impacto de negocio, viabilidad de implementación.



**03**

# CASOS DE USO

Y ESTADO DEL ARTE



## Innovación y transformación digital: así utilizamos la IA

En Coca-Cola Europacific Partners (CCEP), estamos liderando la transformación del embotellador más digital del sector. La Inteligencia Artificial (IA) juega permitiéndonos optimizar operaciones, mejorar la toma de decisiones con clientes y proveedores.

## Moeve se alía a Mistral y abre la carrera de la IA en las energéticas

TECNOLOGÍA

Ferrovial: "interactuará infraestructura"

## La IA llega a Google Maps para crear nuevos proyectos

Desde crear recorridos personalizados hasta mapas temáticos, bastará con escribirlo para que la IA se encargue de materializarlo

M. JUSTE

23 ENE. 2026 - 00:56



Siete hospitales madrileños emplean IA para la precisión y acortar los tiempos en cirugía

*La Comunidad de Madrid ha impulsado un proyecto de una startup local, que, mediante un software de inteligencia artificial e impresión 3D, está transformando las intervenciones de patologías como la escoliosis*

CaixaBank crea la Oficina de IA para garantizar que todos los proyectos cumplen con la regulación, la ética y aportan valor

#INNOVACIÓN | #INTELIGENCIA ARTIFICIAL | #TRANSFORMACIÓN DIGITAL

---

**La pregunta  
no es qué  
puede hacer  
la IA...**

**La pregunta es  
qué podemos  
hacer nosotros  
con IA**

---

# Dónde crea valor la IA Generativa

Fuentes principales de creación de valor



Eficiencia y  
procesos



Incremento de  
ingresos



Mejora experiencia  
de usuario

---

# Dónde crea valor la IA Generativa

## 1. Eficiencia



La eficiencia se traduce normalmente en:

# 1

### Ahorro de tiempo

Ejemplo: tarea de 60 min → 20 min

# 2

### Aumento de capacidad

Ejemplo: un equipo dedica menos tiempo a tareas repetitivas y más a tareas estratégicas.

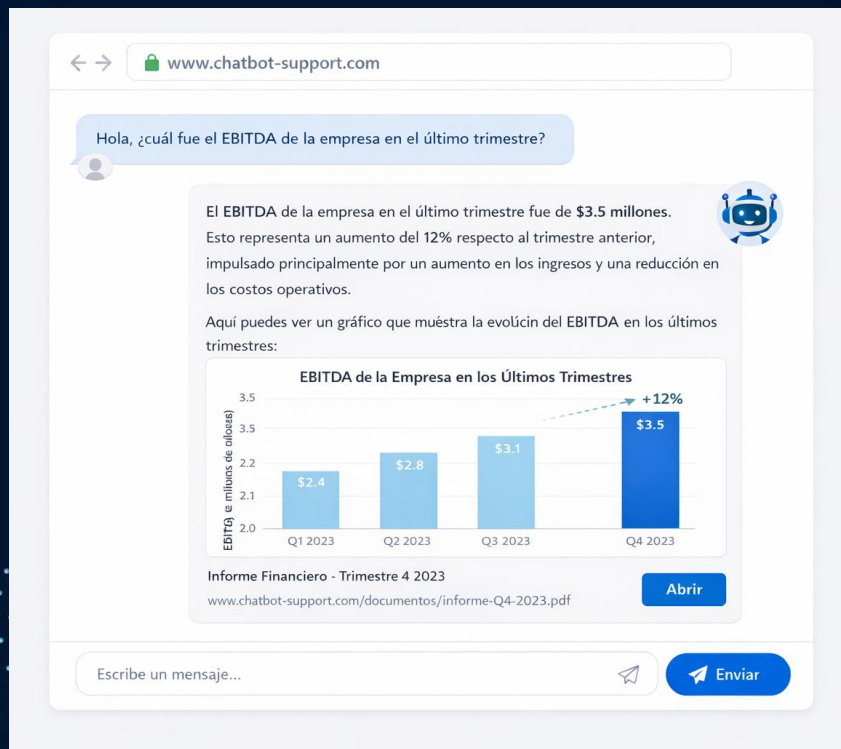
# 3

### Reducción de costes

En algunos casos:

- menos externalización
- menos soporte

# Asistente oráculo




← → [www.chatbot-support.com](http://www.chatbot-support.com)

Hola, ¿cuál fue el EBITDA de la empresa en el último trimestre?

El EBITDA de la empresa en el último trimestre fue de **\$3.5 millones**. Esto representa un aumento del 12% respecto al trimestre anterior, impulsado principalmente por un aumento en los ingresos y una reducción en los costos operativos.

Aquí puedes ver un gráfico que muestra la evolución del EBITDA en los últimos trimestres:



Trimestre	EBITDA (en millones de dólares)
Q1 2023	\$2.4
Q2 2023	\$2.8
Q3 2023	\$3.1
Q4 2023	\$3.5 (+12%)

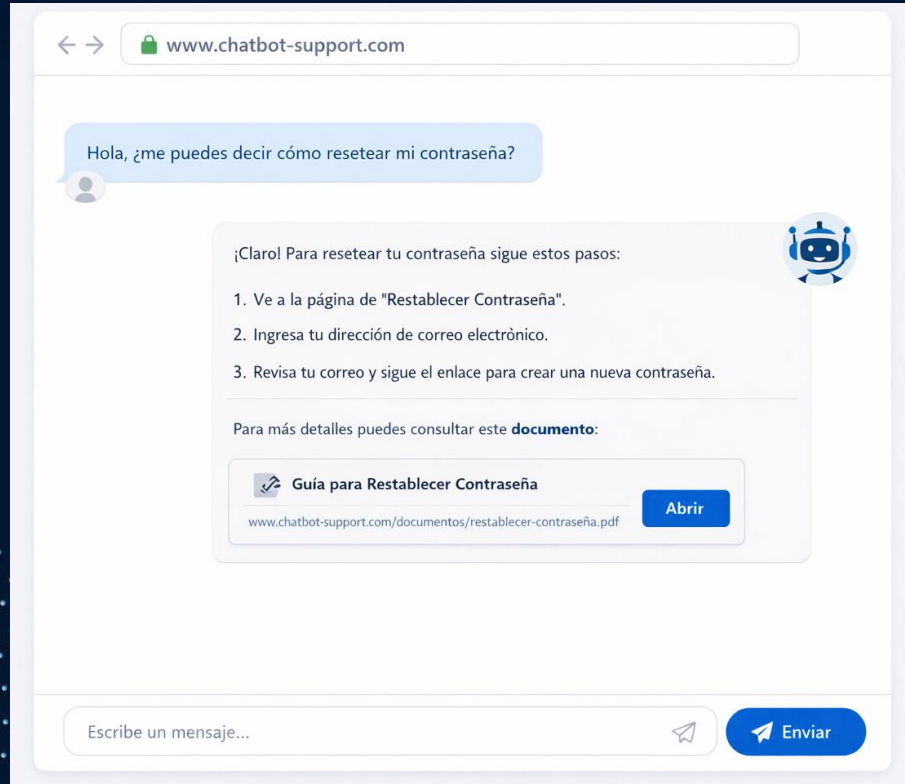
Informe Financiero - Trimestre 4 2023  
[www.chatbot-support.com/documentos/informe-Q4-2023.pdf](http://www.chatbot-support.com/documentos/informe-Q4-2023.pdf) [Abrir](#)

Escribe un mensaje... [Enviar](#)

Asistente integrado en Teams que consulta, analiza y grafica información de la compañía

- **Consulta tablas de datos y documentos**
- **Interactúa con los datos: analiza, compara, calcula**
- **Grafica resultados y genera tablas**

# Asistente soporte interno



Asistente de ServiceNow que da respuesta a las peticiones de usuario.

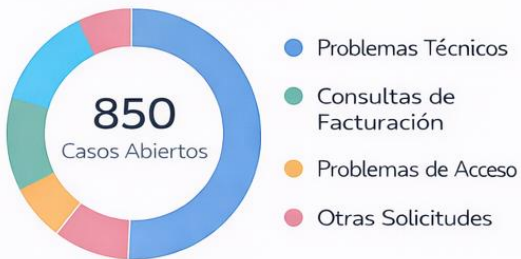
> Consulta histórico de **respuestas de otros agentes físicos**

> Consulta **documentación y manuales**

> Aprovecha las capacidades de la herramienta **SNOW**

### Panel de Métricas del Asistente

#### Casos Abiertos por Tipo



Casos Resueltos con IA (Multiagente)

1,450



240

Casos Resueltos Hoy



32m

Tiempo Medio de Resolución



Tickets Escalados a Agentes Humanos  
125



32m

Tiempo Medio de Resolución



SLA Cumplido (% en 24h)

#### Tendencia de Casos Abiertos



● Último Mes



240 Resueltos Hoy



95% SLA Cumplido (% en 24h)

#INCO012345



Ya consulté en SAP. ¿Puedo obtener más información?

- Número de...
- Estado: Pag...
- Monto: \$1,2...
- Fecha de Pa...

SAP

Tu factura INV... el 23 de abril... con algo más...

Escribe una resp...

ticket. ¿Podrían... de mi factura?

datos de SAP

estado de mi Factura

obteniendo información

quiero saber el estado de la

quiero obtener una respuesta para el

# Dónde crea valor la IA Generativa

## 1. Eficiencia



### Generación de informes

- **Antes:** analista tardaba 2 horas
- **Con IA Generativa :** borrador en 10 minutos

El humano solo **revisa y mejora.**



### Copilots para empleados

Puede:

- Generar **propuestas**
- **Resumir** reuniones
- Preparar **emails**

**Impacto:** menos tiempo administrativo



### Soporte interno

Empleado pregunta:  
*¿Cómo solicitar vacaciones?*  
El chatbot responde usando el **manual interno.**

**Resultado:**

- menos tickets a RRHH
- respuestas inmediatas



### Documentación

IA Generativa puede:

- Generar documentación
- Actualizar manuales
- Resumir cambios

Esto reduce mucho **trabajo repetitivo.**

# Dónde crea valor la IA Generativa

## 2. Incremento de ingresos



Aunque muchos proyectos de IA Generativa se centran en eficiencia, otra gran fuente de valor es **incrementar ingresos**.

Esto ocurre cuando la IA ayuda a:

- vender más
- vender mejor
- convertir más clientes
- mejorar el valor medio de las transacciones

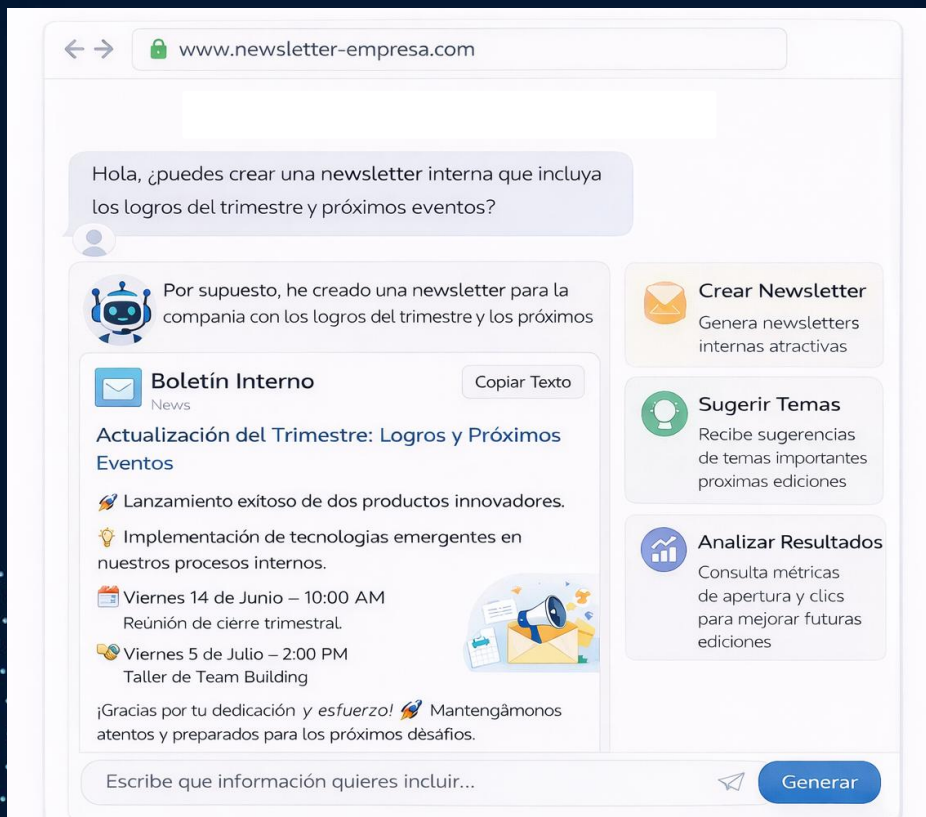
Es decir, la IA impacta directamente en el **crecimiento del negocio**.

Los casos por incremento de ingresos, son más inciertos pero a veces generan mucho más valor.



# Generador de contenido

Aplicación web para generación de contenido personalizado para RRSS internas y externas.



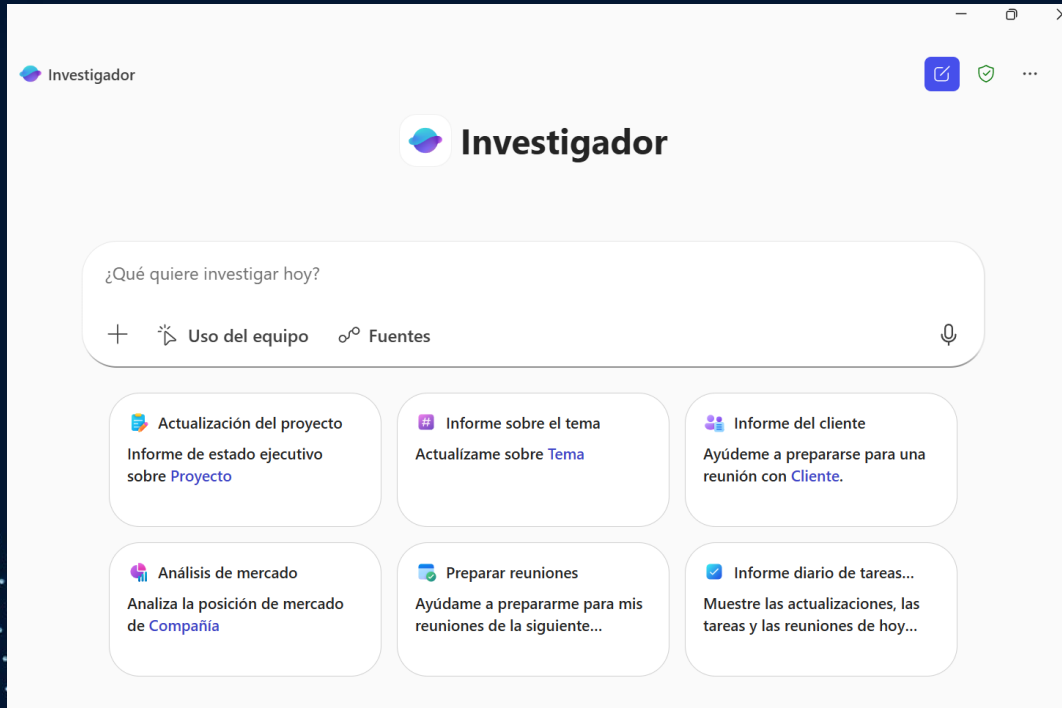
The screenshot shows a web browser window with the URL [www.newsletter-empresa.com](http://www.newsletter-empresa.com). The interface is designed for creating a newsletter. At the top, a chat bubble contains the text: "Hola, ¿puedes crear una newsletter interna que incluya los logros del trimestre y próximos eventos?". Below this, a response from a bot icon states: "Por supuesto, he creado una newsletter para la compañía con los logros del trimestre y los próximos". The main content area displays a preview of the newsletter titled "Boletín Interno" with a "Copiar Texto" button. The preview includes the following text: "Actualización del Trimestre: Logros y Próximos Eventos", "Lanzamiento exitoso de dos productos innovadores.", "Implementación de tecnologías emergentes en nuestros procesos internos.", "Viernes 14 de Junio – 10:00 AM Reunión de cierre trimestral.", "Viernes 5 de Julio – 2:00 PM Taller de Team Building", and "¡Gracias por tu dedicación y esfuerzo! Mantengámonos atentos y preparados para los próximos desafíos." To the right of the preview are three interactive buttons: "Crear Newsletter" (Genera newsletters internas atractivas), "Sugerir Temas" (Recibe sugerencias de temas importantes proximas ediciones), and "Analizar Resultados" (Consulta métricas de apertura y clics para mejorar futuras ediciones). At the bottom, there is a text input field labeled "Escribe que información quieres incluir..." and a blue "Generar" button.

➤ Sistema multiagente para **generación de contenido**

➤ En base a los **manuales de estilo** de la compañía

➤ **Otras funcionalidades**

# Asistente información externa



Asistente para recopilar información externa (notas de prensa, informes de resultados...)

> **Búsqueda en dominios web**

> **Existen aplicaciones de terceros**

> **Conlleva retos de seguridad si está integrado con sistemas internos**

# Dónde crea valor la IA Generativa

## 2. Incremento de ingresos



### Copilot comerciales

Un copiloto comercial ayuda al equipo de ventas a:

- Preparar reuniones
- Generar propuestas
- Resumir conversaciones
- Generar emails de seguimiento

#### **Impacto típico:**

- Menos tiempo en tareas administrativas
- Más tiempo hablando con clientes
- Más oportunidades comerciales gestionadas.

Cada vendedor gestionaba 20 oportunidades al mes. Con IA Generativa puede ahora gestionar 30. Esto puede traducirse en **más ventas cerradas**.



### Marketing personalizado

La IA Generativa permite crear **contenido adaptado a cada cliente**. Ejemplos:

- Emails personalizados
- Landing pages dinámicas
- Anuncios adaptados al perfil del usuario

**Antes:** una campaña → mismo mensaje para todos.

**Con IA:** una campaña → miles de variaciones personalizadas.

**Resultado:** campañas más relevantes y mayor conversión.



### Generación de contenido

Muchas empresas necesitan producir **grandes cantidades de contenido**:

- Descripciones de producto
- Posts de marketing
- Anuncios
- Materiales comerciales

#### **La IA Generativa permite:**

- producir contenido mucho más rápido
- testear muchas versiones

Esto mejora el **rendimiento de marketing digital**.

# Dónde crea valor la IA Generativa

## 3. Experiencia de usuario ★ ★ ★

Además de eficiencia o ingresos, la IA Generativa puede **mejorar significativamente la experiencia del cliente** (Customer Experience).

Esto significa que el cliente:

- recibe respuestas más rápidas
- obtiene información más útil
- tiene interacciones más naturales con la empresa

El problema es que **este impacto es más difícil de medir directamente**, pero puede tener efectos muy importantes en fidelización y reputación.

En muchos sectores, la experiencia del cliente es un factor clave de diferenciación (banca, e-commerce, aerolíneas...). Y la IA puede mejorar muchos de esos momentos de interacción.



# Asistente operador

Asistente integrado en dispositivos ATEX que permite al operador acceder a datos en tiempo real e interactuar con modelos predictivos

- > Consulta **tablas de datos y documentos**
- > Interactúa con modelos de ML para **simulación de escenarios**
- > **Integración con voz** al tratarse de entorno industrial



# Asistente recomendador de productos

Asistente integrado en web corporativa que permite hacer una oferta personalizada por cliente

> Integrado con **base de datos de clientes**

> Interactúa con **modelos de recomendación de ML**

The screenshot displays a chatbot interface with two separate chat sessions. Each session starts with a user asking, "Hola, ¿puedes crear una guía de productos personalizada para mí?". The chatbot responds, "Por supuesto, he creado una guía de productos personalizada para ti. Aquí tienes:". Below the response, the chatbot presents a "Guía de Productos Personalizada" for the user. For 'Martínez', the guide includes solutions adapted to his needs and recommends a "Plataforma CRM Completa" (Integral client and sales management system) for \$599/month. For 'López', the guide recommends solutions to optimize processes and resources, and suggests "Software de Gestión de Proyectos" (Advanced project planning and monitoring tool) for \$299/month. Each recommendation includes a brief description, a price, and buttons for "Más información" and "Descargar PDF".

Hola, ¿puedes crear una guía de productos personalizada para mí?

Por supuesto, he creado una guía de productos personalizada para ti. Aquí tienes:

**Guía de Productos Personalizada para Cliente**

Soluciones **adaptadas** a las necesidades de la empresa **Martínez**.

**Plataforma CRM Completa**

Sistema integral de gestión de clientes y ventas, ideal para empresas en crecimiento.

Desde **\$599/mes**

Sistema integral de gestión de clientes y ventas, ideal para empresas en

Desde **\$599/mes**

[Más información](#) [Descargar PDF](#)

Hola, ¿puedes crear una guía de productos personalizada para mí?

Por supuesto, he creado una guía de productos personalizada para ti. Aquí tienes:

**Guía de Productos Personalizada para López**

Soluciones para optimizar los procesos y recursos de la empresa **López**.

**Software de Gestión de Proyectos**

Herramienta avanzada para planificar y monitorizar proyectos, logrando mayor eficiencia.

Desde **\$299/mes**

Herramienta avanzada para planificar y monitorizar proyectos, logrando mayor eficiencia.

Desde **\$199/mes**

[Más información](#) [Descargar PDF](#)

# Dónde crea valor la IA Generativa

## 3. Experiencia de usuario

### Reducción de tiempos de espera

Uno de los principales problemas en atención al cliente es el **tiempo de respuesta**:

- esperar varios minutos en una llamada
- esperar horas o días por un email
- esperar a que un agente esté disponible

La IA Generativa puede ofrecer:

- respuestas **inmediatas**
- **soporte 24/7**
- **resolución rápida** de preguntas simples

Esto se traduce en un impacto para el cliente: **menor frustración y mayor sensación de eficiencia.**

### Mejora de la calidad de interacción

Los chatbots tradicionales muchas veces daban **respuestas muy rígidas** o poco útiles.

La IA Generativa permite:

- **conversaciones** más naturales
- respuestas más **completas**
- mejor **comprensión** de la pregunta del cliente

Esto mejora mucho la **percepción de la interacción.**

**Antes:** “No he entendido su pregunta.”

**Ahora:** el sistema puede interpretar la intención y ofrecer una respuesta útil.

### Mayor satisfacción del cliente

Cuando las interacciones son más rápidas, más claras, más útiles, los clientes tienden a estar más **satisfechos.**

Esto se refleja en métricas como:

- **CSAT** (Customer Satisfaction Score)
- **NPS** (Net Promoter Score)

Aunque estos indicadores no se traduzcan inmediatamente en ingresos, sí influyen en:

- fidelidad del cliente
- repetición de compra
- recomendación a otros clientes



**04**

# Resumen

**TAKEAWAYS**

# Hall of fame

Perfiles referentes en IA



Andrej Karpathy  
[\(link\)](#)



Eduardo Ordax [\(link\)](#)



Carlos Santana [\(link\)](#)



Lewis Walker  
[\(link\)](#)



## Top 10 YouTube Channels for AI / ML



**Andrej Karpathy**

@AndrejKarpathy · 799K subscribers · 17 videos  
More about this channel ...more



**sentdex**

@sentdex · 1.4M subscribers · 1.2K videos  
Python Programming tutorials, going further



**Sebastian Raschka**

@SebastianRaschka · 51.5K subscribers · 300 videos  
I am an AI and LLM engineer who also loves creating educat



**Jeremy Howard**

@howardjermyp · 122K subscribers · 194 videos  
Deep learning is transforming the world. We are mal



**MIT OpenCourseWare**

@mitocw · 5.6M subscribers · 2.7K videos  
A free and open online publication of educational material from th



**Stanford Online**

@stanfordonline · 745K subscribers · 2.6K videos  
You can gain access to a world of education through



**StatQuest with Josh Starmer**

@statquest · 1.3M subscribers · 267 videos  
Statistics, Machine Learning and Data Science can sometimes seem like very difficult...



**3Blue1Brown**

@3blue1brown · 7.15M subscribers · 207 videos  
My name is Grant Sanderson. Videos here cover a



**Krish Naik**

@krishnaik06 · 1.14M subscribers · 1.9K videos  
I am the Founder of KrishAI Technologies Private



**CampusX**

@campus-official · 308K subscribers · 1.2K videos  
Hello, I'm Nitish Singh, the founder of CampusX, your

Curated By: @swapnakpanda

## Podcast




**Big Data e Inteligencia Artificial** (Marta Arroyo) – centra su contenido en análisis de datos y machine learning.

**El Test de Turing** – combina noticias y debates sobre IA; episodios de ~40 minutos.

**Monos estocásticos** – análisis profundo del sector IA; incluye contenidos en inglés y español.

**Inteligencia Artificial para Emprender** (Borja Girón) – enseña a emprendedores a sacar partido a la IA.

**IA el Podcast** (Pablo Costa) – difunde tendencias y casos de éxito; el host es reconocido como LinkedIn Top Voice.



Explicadas las bases,  
recomendamos profundizar en  
el contenido en los siguientes  
cursos

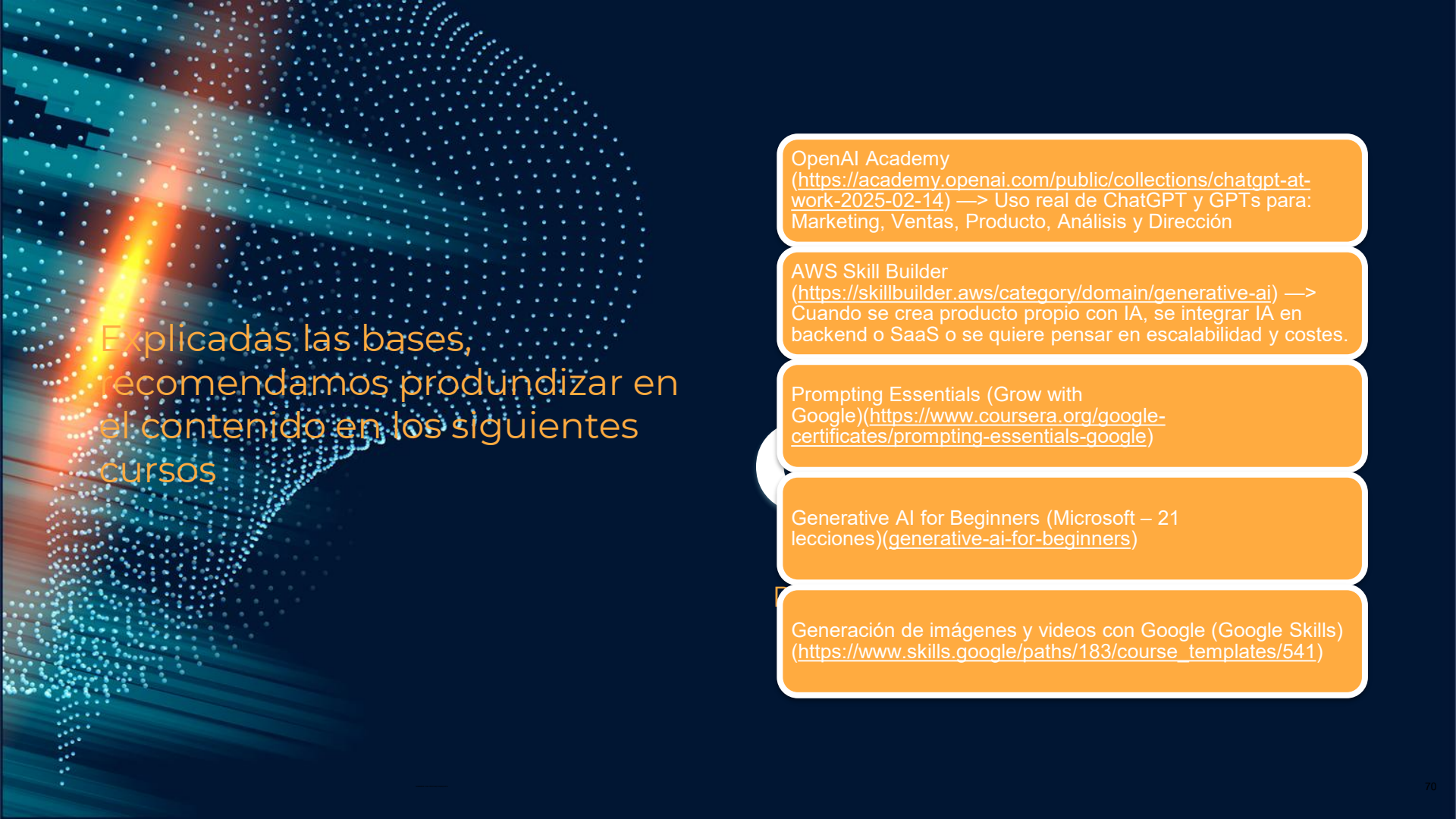
Generative AI for Everyone (DeepLearning.AI)  
(<https://www.deeplearning.ai/courses/generative-ai-for-everyone/>)

Introducción a la IA generativa (Google Skills)(<https://www.skills.google/?locale=es>)

Introducción a los modelos de lenguaje grandes  
([https://www.skills.google/course\\_templates/539](https://www.skills.google/course_templates/539))

Fundamentos esenciales de IA (Grow with Google)  
(<https://grow.google/ai/>)

Fundamentos de IA para líderes (Microsoft Learn)(<https://learn.microsoft.com/en-us/training/modules/understand-foundations-generative-ai-business-leaders/>)



Explicadas las bases,  
recomendamos profundizar en  
el contenido en los siguientes  
cursos

OpenAI Academy

(<https://academy.openai.com/public/collections/chatgpt-at-work-2025-02-14>) —> Uso real de ChatGPT y GPTs para: Marketing, Ventas, Producto, Análisis y Dirección

AWS Skill Builder

(<https://skillbuilder.aws/category/domain/generative-ai>) —> Cuando se crea producto propio con IA, se integra IA en backend o SaaS o se quiere pensar en escalabilidad y costes.

Prompting Essentials (Grow with Google)(<https://www.coursera.org/google-certificates/prompting-essentials-google>)

Generative AI for Beginners (Microsoft – 21 lecciones)([generative-ai-for-beginners](#))

Generación de imágenes y videos con Google (Google Skills)([https://www.skills.google/paths/183/course\\_templates/541](https://www.skills.google/paths/183/course_templates/541))



## Texto y ppts



ChatGPT



Claude



Gamma AI



## Audio y vídeo



Sora 2



Vevo 3



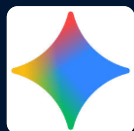
Eleven  
Labs



## Imagen



Freepik



Nano  
Banana



## Automatización



n8n



make



Power  
Automate

# Takeaways

- La Inteligencia Artificial es mucho más que ChatGPT y va más allá de la generación de texto.
- Estamos ante una revolución tecnológica sin precedentes, donde se ha democratizado el uso de esta tecnología a perfiles no técnicos que pueden aportar gran valor de negocio.
- Debemos construir una visión y una estrategia clara, que nos permita discernir por qué y para qué queremos aplicar IA en nuestra compañía.
- Esta estrategia nos permite identificar los casos de uso de más valor y priorizar los casos de uso
- La metodología de diseño de casos de uso de IA, basada en Human-Centered Design, identifica casos de uso centrados en el usuario sin perder de vista el impacto de negocio.



# SPIN OFFS EMPRESARIALES