

PROGRAMA EJECUTIVO 2026

IA Aplicada a Procesos Organizacionales

BIENVENIDOS

 *Damos 5 minutos de tolerancia.
Iniciamos puntualmente a las 19:05 h.*

SILVIA ALTAMIRANO

Clase 4

Cómo demostrar el valor de la IA

¿Qué haremos hoy?



La IA no se mide por la tecnología implementada.
Se mide por el valor que genera.

¿Por qué es tan difícil medir IA?

Muchas organizaciones implementan IA.

Pocas pueden demostrar el valor generado.



El verdadero desafío no es adoptar IA.
Es demostrar el valor que genera.

El espejismo de la adopción

Muchas organizaciones confunden actividad con impacto.
Implementar IA **no garantiza que esté generando valor.**

LO QUE VEMOS



Nuevas herramientas

Se implementan soluciones de IA.



Equipos entusiasmados

Se capacitan y experimentan.



Proyectos en marcha

Pilotos, pruebas, casos de uso.



Más actividad

Más prompts, más automatización,
más reportes.



Se ve movimiento.
Pero el **impacto real**
sigue siendo difuso.

LO QUE NO VEMOS



¿Más ingresos?

¿Aumentaron las ventas?



¿Menos costos?

¿Se redujeron los costos operativos?



¿Más productividad?

¿Se ahorra tiempo en lo importante?



¿Mejor experiencia?

¿Están más satisfechos los clientes?



La adopción es visible. El impacto, no.

Nuestro desafío es mirar más allá del espejo.

La pregunta que nadie hace

La mayoría de los proyectos de IA empiezan con tecnología.

Muy pocos empiezan con esta pregunta.

LA PREGUNTA AUSENTE

“
¿Cómo vamos a
demostrar que esta
iniciativa **genera valor**
para el negocio?
”



LO QUE SUCEDE CUANDO NO SE HACE



Se implementa
igual

Con entusiasmo
y urgencia.



Se generan
muchos datos

Pero sin foco
en lo importante.



No está claro
qué mirar

Ni qué significa
éxito.



Es difícil demostrar
el impacto

Y el proyecto pierde
credibilidad.



Se pierde
la oportunidad

De aprender, mejorar
y escalar.



Antes de implementar IA,
tenemos que definir cómo vamos a demostrar el valor que generará.

La paradoja de la IA

La IA genera un impacto real en los negocios.

Pero es cada vez más difícil demostrarlo.

LA PARADOJA



Más IA que nunca

Más herramientas, más casos, más inversión.



Más impacto potencial

Mejoras posibles en eficiencia, experiencia e ingresos.



Más difícil demostrar valor

Datos dispersos, efectos indirectos, múltiples variables.



CONSECUENCIAS



Decisiones a ciegas

No sabemos qué funciona, qué no y por qué.



Riesgo para el negocio

Se pierde foco, se duplican esfuerzos, se desaprovecha el potencial.



Frenos a la adopción

Sin evidencia de valor, se reduce el apoyo y la inversión.



No es un problema de tecnología.

Es un problema de cómo estamos midiendo (o no) el valor que genera.

Las 5 dimensiones del impacto de la IA

El valor de la IA no es único ni se ve siempre en lo mismo.

Para medirlo, primero tenemos que entenderlo.

1



Financiera

Impacto en ingresos, costos, márgenes y rentabilidad.

Ejemplos: + ventas, - costos, mejor margen

2



Operacional

Mejoras en eficiencia, productividad, tiempo y calidad.

Ejemplos: menos tiempo, más volumen, menos errores

3



Cliente

Impacto en experiencia, satisfacción, lealtad y retención.

Ejemplos: NPS, retención, recomendación

4



Innovación

Nuevas capacidades, productos, servicios y modelos de negocio.

Ejemplos: nuevos ingresos, nuevos modelos

5



Riesgos y Compliance

Reducción de riesgos, mejor cumplimiento y mayor confianza.

Ejemplos: menos fraude, menos incidentes, auditoría



Cada iniciativa de IA puede generar valor en una o varias dimensiones.
Nuestro trabajo es identificar cuáles y medirlas.



Medir impacto es mirar más allá de lo obvio.
El valor puede estar donde menos lo esperamos.

El problema de medir demasiado tarde

Si medimos al final, ya no podemos corregir el camino.

Medir tarde es aprender tarde. Y corregir tarde.



En entornos que cambian rápido, la diferencia entre medir temprano o tarde es la diferencia entre aprender o perder.
No se trata de más reportes. Se trata de mejores decisiones, a tiempo.

Medir para aprender y corregir

La medición no es el final. Es un mecanismo de aprendizaje.

Un ciclo simple que convierte datos en mejoras continuas.



No se trata de medir una sola vez.

Se trata de crear un ciclo de aprendizaje continuo que nos permita mejorar y generar más valor.

¿Qué señales observar?

Hay señales que aparecen antes que los resultados.

Observarlas a tiempo nos permite aprender y corregir antes.

EJEMPLO

Objetivo: Reducir el tiempo promedio de atención al cliente con un asistente de IA.



No todas las señales garantizan el resultado, pero nos dan información valiosa para decidir.
Cuanto antes vemos las señales, antes podemos aprender, corregir y generar valor.

¿Qué hace la IA?

La IA encuentra señales que nosotros no vemos.

Convierte datos en comprensión y comprensión en acción.



Detecta patrones

Encuentra relaciones y tendencias que no son obvias a simple vista.



Ejemplo:

Detecta que los tiempos de atención aumentan después de ciertos cambios en el flujo de trabajo.



Identifica anomalías

Detecta comportamientos inusuales antes de que se conviertan en problemas.



Ejemplo:

Identifica picos de errores o caídas de calidad en segmentos específicos antes de que escalen.



Predice resultados

Anticipa lo que puede pasar para que podamos prepararnos o actuar con tiempo.



Ejemplo:

Predice el impacto de una iniciativa o el riesgo de abandono en ciertos segmentos de clientes.



Recomienda acciones

Sugiere el siguiente mejor paso basado en datos y contexto.



Ejemplo:

Recomienda qué ajustar en el flujo, el modelo o la asignación de recursos para mejorar el resultado.



La IA no reemplaza nuestro criterio.

Lo potencia. Nos ayuda a ver lo invisible, entenderlo y decidir mejor.



Más y mejores señales

= mejores decisiones y más valor.

Del tablero al sistema de decisión

Los tableros muestran datos.

La IA ayuda a tomar decisiones.

ANTES

Dashboard tradicional



- ✗ Muchos datos, poca claridad.
- ✗ Requiere análisis manual y tiempo.
- ✗ Reacciona cuando el problema ya ocurrió.



DESPUÉS

Sistema de decisión potenciado por IA

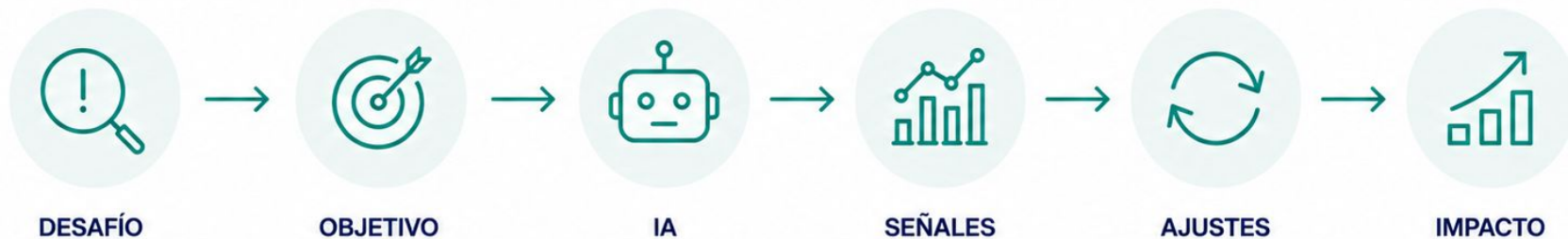


Pasamos de mirar lo que pasó
a decidir lo que viene.



Más que reportes. Menos suposiciones.
Mejores decisiones. Más impacto.

Veamos una implementación real de punta a punta



Del desafío a la medición del impacto.

Diego Lucio Fernández - Mini Bio

Comunicador, innovador y emprendedor serial, con una visión clara: conectar tecnología, estrategia y personas para crear y escalar negocios con impacto.

Pionero en ecommerce desde 1997, fui parte activa de la transformación digital del comercio en Latinoamérica y otros mercados globales. A lo largo de múltiples ventures, desarrollé una visión integral del negocio digital, creando metodologías prácticas para convertir ideas en empresas escalables y reducir la distancia entre la estrategia y la ejecución.

He fundado y escalado compañías desde cero, desarrollando soluciones tecnológicas para empresas como Ambev Global, BAT, PPG, Personal, Pandora Internacional y Nestlé Cono Sur, operando en Estados Unidos, Europa, Medio Oriente, Brasil y Latinoamérica.

En este camino lancé múltiples empresas y productos vinculados al ecommerce. La más reciente fue Contextus, una plataforma de ecommerce adquirida en 2022 por una empresa regional de pagos.

Hoy estoy enfocado en el futuro de los negocios impulsados por inteligencia artificial. Actualmente lidero el desarrollo de Lumiar, una compañía construida 100% sobre agentes de IA, diseñada para transformar la manera en que las empresas crean, operan y escalan sus procesos comerciales.

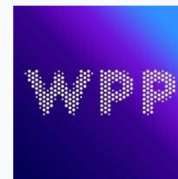
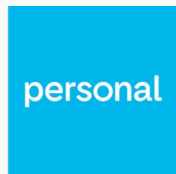
Trayectoria y Experiencia



**Diego Lucio
Fernández**

Emprendedor

Innovando en la industria del
ecommerce desde 1997.



EXIT



Laura Posada
ROPA PRE AMADA





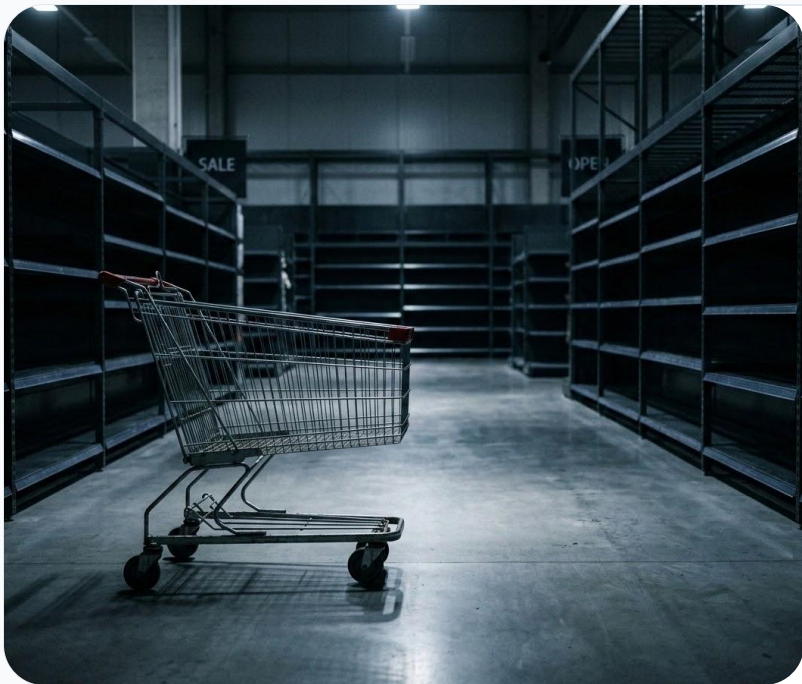
El Problema

El disparador.

El Pánico.

La oportunidad de cambio.

Contexto

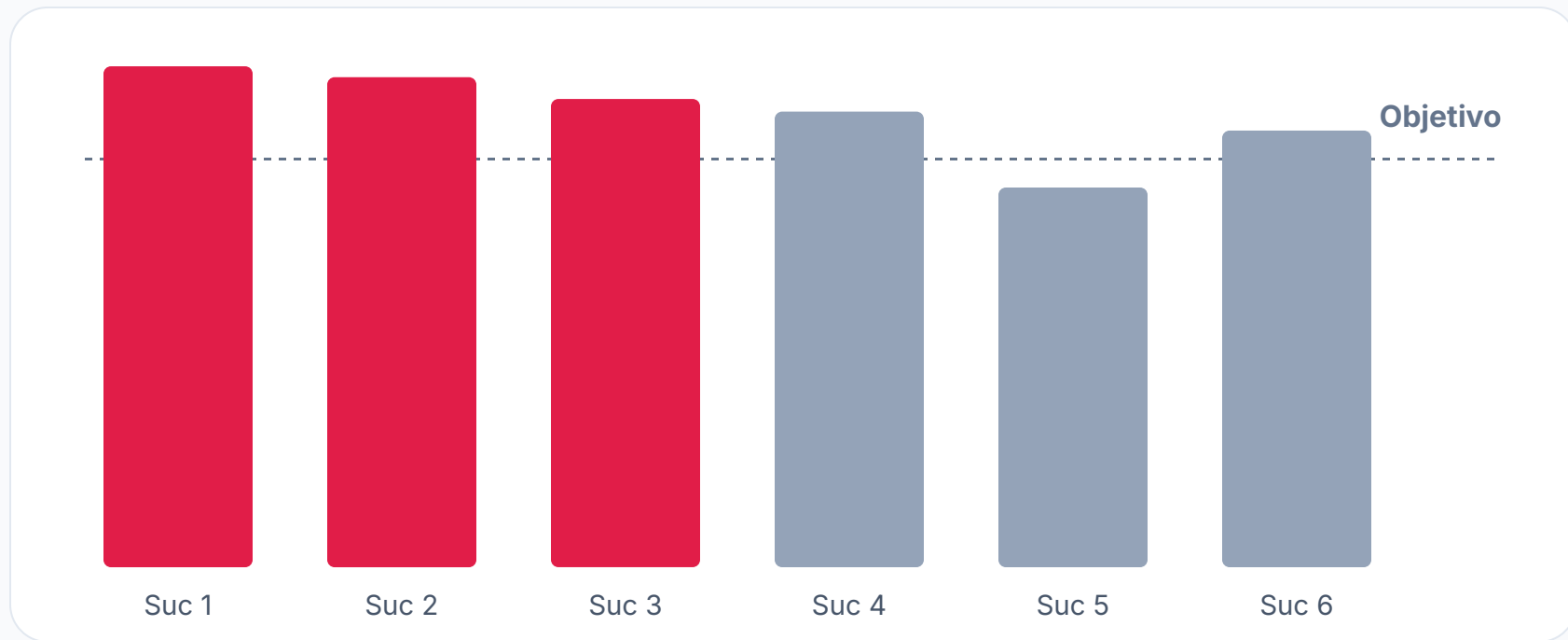


Crisis de Consumo

La contracción de la micro durante **Mayo / Junio de 2025** sumado a una aceleración de los costos y reducción del crédito generó una **urgencia sin precedentes** para el negocio.

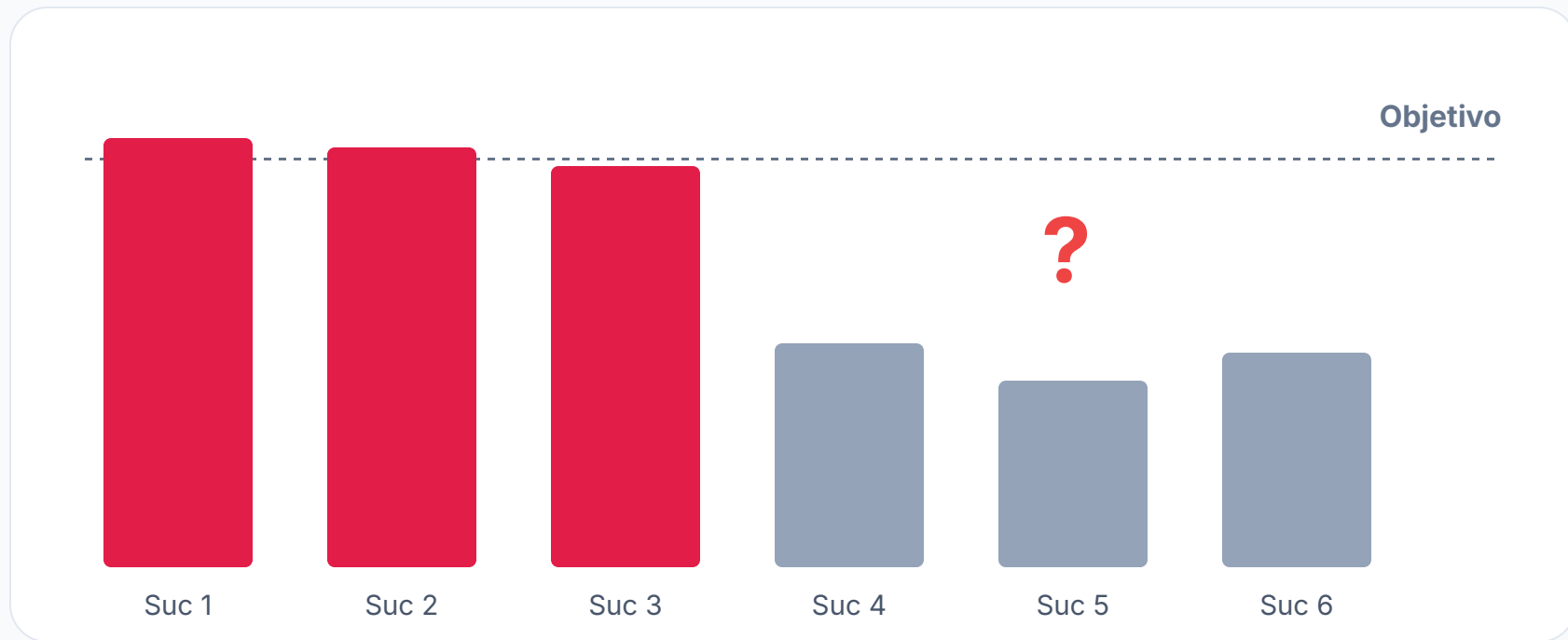
Contexto (antes)

Brecha de rendimiento entre sucursales líderes y rezagadas.



Contexto (después)

Brecha de rendimiento entre sucursales líderes y rezagadas.



Alineamiento: Juntos somos más fuertes



ESFUERZOS DESALINEADOS

Sin una dirección común, el equipo queda vulnerable y atrapado ante las amenazas.



EQUIPO ALINEADO

Traccionando en la misma dirección, el equipo supera obstáculos y escapa del peligro.

Diseñando el Método de Ventas

¿Por qué algunas sucursales llegan al objetivo y otras no?

1

RELEVAR LAS MEJORES PRÁCTICAS

Identificación y análisis de los equipos líderes para capturar el éxito.

2

DESCRIBIR Y ESTRUCTURAR

Documentar y otorgar un orden lógico a las tácticas ganadoras.

3

CONSTRUIR EL MANUAL

Creación de la guía maestra replicable para toda la organización.

4

FORMACIÓN INTEGRAL

Capacitación en las mejores prácticas a toda la empresa.

Reunión de Relevamiento

Creamos reuniones de Meet con referentes para capturar conocimientos clave.



Herramientas: **Google Meet +**
Transcripción



PROCESAMIENTO

Fase inicial de estructuración y 1er ordenamiento



Metodología de Procesamiento

Se utiliza una combinación de IA generativa y herramientas colaborativas para estructurar la base inicial de la información relevada.



DeepSeek + Google Docs



<https://chat.deepseek.com/share/msgidrdkbgr34csl5v>

PRIMERA VERSIÓN a Revisión

Se comparte el documento al equipo



Estado del Documento

Proceso de revisión colaborativa integrando inteligencia artificial y validación por expertos..



**DeepSeek + Google Docs +
Curación Humana**

<https://chat.deepseek.com/share/msqidrdbqr34cs!5v>

PROCESAMIENTO - 2do Ordenamiento

Ordenar la información relevada



Ordenamiento

Refinamiento y estructuración avanzada de la información.



**DeepSeek + Google Docs +
Curación Humana**

<https://chat.deepseek.com/share/msqidrdbqr34cs!5v>

SEGUNDA VERSIÓN a Revisión Final

Se comparte el documento al equipo



Estado del Manual

Revisión final del documento optimizado para la entrega, asegurando coherencia y calidad profesional.



**DeepSeek + Google Docs + Curación
Humana**

FORMACIÓN AL EQUIPO

Se comparte el documento al equipo completo + Feedback



Capacitación y Colaboración

Etapa final de despliegue donde el conocimiento se transfiere a todo el equipo, integrando sus aportes para la validación definitiva

Herramientas

 NotebookLM

Google LM + Google Slides

PUBLICAR PROCEDIMIENTO FINAL

Se comparte el documento al equipo



Finalización y Lanzamiento

Publicación oficial del procedimiento finalizado, marcando la culminación del proceso de optimización e integración de IA.



Google LM + Google Slides + DeepSeek + Curación Humana

MÉTODO LP: VENTAS CON PROPÓSITO

Estrategia de Ventas y Alineación de Propósito



Ventas con Propósito

Integración de técnicas expertas y misión personal para generar un impacto real en cada cierre de venta. El método se enfoca en la conexión humana y el valor diferencial.

Método LP: Ventas con Propósito



RESULTADO EN NROS

Se comparte el documento al equipo



27.7%

aumento ventas



6 horas

de trabajo



1 semana

implementación

RESULTADO EN CUALITATIVO

Se comparte el documento al equipo



UNIFICACIÓN DE PROCESOS



CLARIDAD DE TAREAS



ALINEACIÓN DE EQUIPOS



AUMENTO DE LA MOTIVACIÓN Y CLIMA LABORAL



PROFESIONALIZACIÓN

Los desafíos que vienen

De empresa manual a compañía IA

Dimensión	Hoy (Fragmentado)	Después (IA + IoT)
Publicación de prenda	Días, depende de personas	Segundos, automática y enriquecida
Experiencia de compra	Vendedor en horario limitado	Asesor 24/7 con memoria de preferencias
Coherencia de marca	Discurso circular, operación lineal	Sistema circular inteligente con trazabilidad
Escalabilidad	Más sucursales = más costos fijos	Nodos inteligentes replicables sin fricción

La pregunta que cambia todo

Si mañana implementarás IA en tu organización...

**¿Cómo demostrarías
que generó valor?**

Desafío para la semana

Llevemos el concepto a una iniciativa real de tu organización.



1. **Seleccioná** una iniciativa de IA existente o potencial.



2. **Utilizá IA** para ayudarte a reflexionar sobre cómo demostrarías el valor generado.



3. **Identificá:**

- **Qué problema** busca resolver.
- **Qué impacto** esperás generar.
- **Qué señales tempranas** observarías.
- **Cómo demostrarías** que realmente genera valor.



No se trata de implementar IA.
Se trata de demostrar que genera valor.



PROMPT PARA LA ACTIVIDAD

Copió el siguiente prompt en ChatGPT u otra herramienta de IA y completá la información de tu iniciativa:

“

Actuá como consultor senior en transformación digital y gestión de procesos.

Quiero analizar una iniciativa de Inteligencia Artificial en mi organización.

La iniciativa es:

[DESCRIBIR LA INICIATIVA]

Ayúdame a responder las preguntas para entender cómo demostraría que genera valor, qué indicadores usaría y cómo mediría el impacto.

”



Muchas Gracias

Seguinos
en redes:



Universidad
Internacional
de Desarrollo



@institutodesarrollopy



@skater.elephant



Universidad
Internacional
de Desarrollo



Skater
Elephant