

# Buenas prácticas de prompts para trabajar con IA generativa

Los modelos de IA generativa (como ChatGPT) son extremadamente potentes, pero solo producen buenos resultados cuando reciben buenas instrucciones. Es decir: la calidad del output depende directamente de la calidad del prompt.

Este documento recoge unas “Prompt Best Practices” para ayudar a cualquier persona a diseñar instrucciones claras, repetibles y eficientes, tanto para tareas sencillas como para flujos de trabajo complejos.

---

## 1. Qué es realmente un “buen prompt”

Un buen prompt es mucho más que una pregunta. Es una instrucción estructurada que:

- Define un objetivo claro (qué quieres conseguir).
- Aporta contexto suficiente (qué sabe y qué no sabe la IA).
- Especifica el rol de la IA (cómo debe comportarse).
- Describe el formato de salida (cómo quieres que te entregue la respuesta).
- Incluye restricciones y criterios de calidad (qué debe y qué no debe hacer).
- Es fácil de reutilizar y adaptar.

Piensa en el prompt como un “briefing” para un profesional: cuanto mejor esté redactado ese briefing, mejor será el trabajo que obtengas.

---

## 2. Principios clave de buenas prácticas

### 2.1. Objetivo primero, siempre

Antes de escribir una sola palabra del prompt, pregúntate:

- ¿Qué quiero conseguir exactamente con esta interacción?
- ¿Cuál es el resultado final que necesito (un informe, un listado, una idea, un email, un plan de proyecto...)?

Ejemplo (difuso):

"Háblame de fidelización de clientes."

Ejemplo (claro):

"Genera una lista de 10 ideas concretas para mejorar la fidelización de clientes en un contact center B2C, enfocadas en reducir la tasa de cancelación en un 10 % en 6 meses."

Cuanto más concreto es el objetivo, más accionable será la respuesta.

---

## 2.2. Dar contexto relevante

La IA no conoce tu organización, tu producto ni tu realidad de negocio a menos que se lo expliques en el prompt.

Incluye contexto:

- Tipo de empresa / sector.
- Tipo de cliente / usuario final.
- Nivel de conocimiento del público objetivo.
- Canales implicados (teléfono, email, chat, etc.).
- Restricciones (legales, regulatorias, de tiempo, de presupuesto).

Ejemplo:

"Somos una empresa de seguros de salud que vende principalmente por teléfono a clientes finales de entre 30 y 55 años en España. El equipo de ventas tiene experiencia media (2-3 años). Necesito..."

Cuanto más "situada" esté la IA, más pertinentes y realistas serán las recomendaciones.

---

## 2.3. Definir el rol de la IA

Pedir "Explícame esto" es mucho menos potente que pedir "Actúa como...".

Ejemplos de roles:

- "Actúa como consultor de CX senior."
- "Actúa como formador de atención al cliente especializado en contact centers."
- "Actúa como analista de negocio orientado a data y reporting."
- "Actúa como copywriter profesional B2B."

Esto establece expectativas y eleva el nivel de la respuesta.

---

## 2.4. Especificar el formato de salida

Indica explícitamente cómo quieres el resultado:

- Lista numerada.
- Tabla con columnas específicas.
- Pasos secuenciados.
- Párrafos de longitud aproximada.
- Checklist bullets.
- Pseudocódigo o estructura de documento.

Ejemplos:

- "Responde en formato tabla con estas columnas: Paso, Descripción, Responsable, Tiempo estimado."
- "Limita tu respuesta a 2 párrafos y una lista de 5 bullets."
- "Devuélvelo como un guion de formación con secciones y subapartados."

Esto hace que el contenido sea directamente utilizable sin tener que reformatearlo después.

---

## 2.5. Incluir criterios de calidad y restricciones

No des por hecho que la IA entiende tus estándares. Decláralos:

- Nivel de detalle: alto, medio, muy sintético.
- Tono: formal, cercano, técnico, divulgativo.
- Idioma: español neutro, español de España, inglés, etc.
- Ámbito: "No des ejemplos de Estados Unidos, solo Europa/ES."
- Lo que debe evitar: jargon excesivo, términos legales, etc.

Ejemplo:

"Usa un tono formal pero cercano, orientado a managers. Evita tecnicismos innecesarios y no utilices ejemplos de fuera de España."

---

## 2.6. Proporcionar ejemplos (y contraejemplos)

Cuando se trata de estilos de comunicación, guiones o formatos específicos, los ejemplos valen oro:

- Ejemplo de lo que quieras (positivo).
- Ejemplo de lo que NO quieras (negativo).

Ejemplo:

"Quiero un email similar a este estilo (ejemplo...). No quiero nada parecido a esto otro (ejemplo...), que es demasiado agresivo."

Esto reduce mucho la iteración y el retrabajo.

---

## 2.7. Pensar en modo iterativo

Rara vez el primer prompt será perfecto. Lo normal es trabajar en ciclos:

- Prompt inicial bien estructurado.
- Evaluación del resultado.
- Ajuste del prompt (más contexto, más restricciones, ejemplos).
- Refinamiento del output.

Ver la interacción como un diálogo de mejora continua es clave: la IA no se ofende si le pides que rehaga, corrija o reestructure.

---

## 3. Plantilla de prompt recomendado (“Prompt Best Practices”)

Puedes usar esta plantilla base y adaptarla según cada caso:

- **Rol:** “Actúa como [rol experto].”
- **Objetivo:** “Tu objetivo es [resultado específico que necesito].”
- **Contexto:** “Contexto: [breve descripción de empresa, público, caso de uso, restricciones relevantes].”
- **Tarea:** “Tarea: [qué debe hacer exactamente: analizar, resumir, proponer, redactar, corregir, etc.].”
- **Formato de salida:** “Entrega la respuesta en [tipo de formato: tabla, lista, secciones numeradas, etc.].”
- **Tono y estilo:** “Utiliza un tono [formal/informal], [técnico/divulgativo], dirigido a [perfil de audiencia].”

- **Restricciones:** "Ten en cuenta: [límites de longitud, cosas que evitar, idioma, normativa, etc.]."

- **Ejemplos (opcional):** "Ejemplo de lo que busco: [texto]."

Ejemplo completo:

"Actúa como consultor senior de experiencia de cliente en contact centers. Tu objetivo es diseñar un guion de llamada de bienvenida para nuevos clientes de una compañía de seguros de salud en España. Contexto: vendemos pólizas de salud a clientes de 30 a 55 años, principalmente vía teléfono. Queremos reducir las llamadas de quejas durante el primer mes. Los agentes tienen entre 1 y 2 años de experiencia. Tarea: crea un guion detallado para la primera llamada de bienvenida, incluyendo saludo, detección de necesidades, explicación breve de coberturas clave y cierre con oferta de ayuda adicional. Formato de salida: estructura el guion en secciones con títulos y bullets. Tono y estilo: profesional, empático, claro y sin tecnicismos médicos. Restricciones: máximo 800 palabras. No prometas cosas que no estén explícitas en la póliza. El guion debe ser fácil de adaptar a diferentes agentes."

---

## 4. Ejemplos de prompts: malo vs mejorado

### Ejemplo 1: Redacción

#### #### Prompt débil:

"Hazme un email para un cliente."

Problemas:

- Sin contexto del cliente.
- Sin objetivo claro.
- Sin tono ni formato.

#### #### Prompt mejorado:

"Actúa como copywriter B2B. Redacta un email breve (máx. 150 palabras) para un cliente que lleva 6 meses con nosotros en un servicio de soporte técnico. Objetivo: agradecer su confianza y proponerle una breve reunión de revisión para identificar mejoras. Contexto: somos una empresa de software de ticketing para contact centers. El destinatario es un jefe de operaciones de un contact center de 80 agentes. Tono: profesional, directo y muy orientado a valor. Formato: asunto sugerido + cuerpo de email en español de España."

---

## Ejemplo 2: Análisis y síntesis

### #### Prompt débil:

"Resume este texto."

### #### Prompt mejorado:

"Actúa como analista de negocio. Resume el siguiente texto en un máximo de 10 bullets claros y accionables, centrados en recomendaciones para mejorar la experiencia de cliente en un contact center. No repitas ejemplos concretos, quédate solo con los principios y buenas prácticas. El resumen debe estar en español, en tono profesional y orientado a managers."

---

## Ejemplo 3: Formación y coaching

### #### Prompt débil:

"Dame ideas de formación para agentes."

### #### Prompt mejorado:

"Actúa como formador de equipos de atención al cliente. Genera un programa de formación de 4 módulos para agentes de contact center que atienden por teléfono y chat. Objetivo: mejorar habilidades de escucha activa, gestión de objeciones y cierre de conversación. Contexto: los agentes tienen experiencia media (1 año), atienden a clientes B2C de una compañía de telecomunicaciones en España. Formato: para cada módulo incluye título, objetivos de aprendizaje, duración estimada y actividades prácticas."

---

## 5. Errores frecuentes al diseñar prompts

- **Ser demasiado genérico** "Ayúdame con esto" no basta. Siempre define objetivo y contexto.
- **No especificar el formato de salida** Obliga luego a editar mucho el resultado.
- **Olvidar el rol de la IA** Si no indicas el rol, el modelo tenderá a respuestas demasiado genéricas.
- **Mezclar varias tareas en el mismo prompt** Ejemplo: "Analiza este texto, vuelve a escribirlo, proponme mejoras y genera una presentación." Mejor dividir en pasos.
- **Pedir cosas imposibles o no verificables** Ejemplo: "Garantiza que con esto reduciremos el churn un 30 %". La IA puede sugerir, no garantizar.

- **No revisar outputs críticos** Nunca uses respuestas de IA sin validación humana en ámbitos donde haya impacto legal, médico, financiero o regulatorio.
  - **Compartir datos sensibles sin necesidad** Evita incluir datos personales identificables (nombres completos, DNI, teléfonos, etc.) cuando no sea imprescindible para la tarea.
- 

## 6. Checklist rápida de “Prompt Best Practices”

Antes de enviar tu prompt, verifica:

- ¿He definido claramente el **objetivo**?
- ¿He proporcionado el **contexto** suficiente (sector, público, situación)?
- ¿He asignado un **rol** adecuado a la IA?
- ¿He descrito con precisión la **tarea** que debe hacer?
- ¿He especificado el **formato de salida** que necesito?
- ¿He indicado el **tono, idioma y nivel de detalle**?
- ¿He añadido **restricciones** y criterios de calidad relevantes?
- ¿Podría mejorar el prompt con uno o dos **ejemplos**?
- ¿Hay algo sensible (datos personales, información confidencial) que debería eliminar o anonimizar?
- ¿Estoy preparado para iterar y ajustar el prompt tras ver el primer resultado?

Si la mayoría de respuestas son “sí”, tu prompt está en la zona de buenas prácticas.