

¡Ya casi empezamos!



Clase 3

Innovación y Design **Thinking con IA**

¿Qué vamos a ver hoy?

- ¿Qué es la innovación y por qué todos podemos innovar?
- ¿Qué es Design Thinking?
- Fases del Design Thinking
- Design Thinking con IA
- Parte práctica:
 1. Empatizar: Genera preguntas para relevar el proceso
 2. Definir: Convertir lo detectado en un problema claro
 3. Idear: Generar ideas con IA
 4. Prototipar con IA
 5. Cierre y reflexión



🎓 Clase 3 – Innovación y Design Thinking con IA

- 📌 Objetivo: Comprender cómo la IA permite que cualquier persona pueda innovar, y aplicar ese potencial a partir del proceso relevado en la clase anterior.



¿Qué es la innovación y por qué todos podemos innovar?

Más allá de inventar

Innovar no es solo inventar algo nuevo: también es **mejorar lo que ya hacemos.**

Democratización

Antes, innovar era algo reservado a ciertas áreas o personas.

La IA facilita:

- Ayuda a pensar, ejecutar, prototipar y validar.
- Reduce las barreras técnicas.
- Permite que cualquier persona proponga soluciones desde su experiencia.



Si entiendes tu proceso, podés mejorarlo. Si lo podés mejorar, podés innovar.

Ejemplos reales de innovación con IA

Educación

- Un profesor usa IA para generar **quizzes automáticos** después de cada clase.
No inventa nada nuevo, solo mejora cómo evalúa y ahorra tiempo.

Logística

- Una empresa usa IA para **optimizar rutas de reparto** y reducir combustible.
No inventa un camión nuevo, simplemente mejora la eficiencia del proceso.

¿Qué es Design Thinking?

Design Thinking es una metodología centrada en las personas para resolver problemas complejos.

Nos guía a través de fases clave: empatizar, definir, idear, prototipar y testear.

La Inteligencia Artificial (IA) actúa como un potente **acelerador y ampliador** en cada etapa:



Sintetiza Información



Arma Prototipos



Genera Ideas



Valida Hipótesis

¿Qué es Design Thinking?



Sintetiza Información

Procesa grandes volúmenes de datos para identificar patrones clave y conocimientos, facilitando la comprensión de problemas complejos.



Arma Prototipos

Facilita la creación rápida de modelos interactivos o conceptuales, permitiendo visualizar y probar soluciones de manera eficiente.



Genera Ideas

Acelera el proceso de ideación al proponer soluciones creativas y diversas, ampliando el rango de posibilidades a considerar.

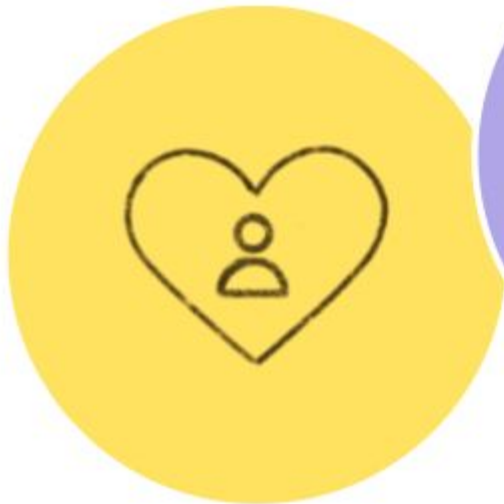


Valida Hipótesis

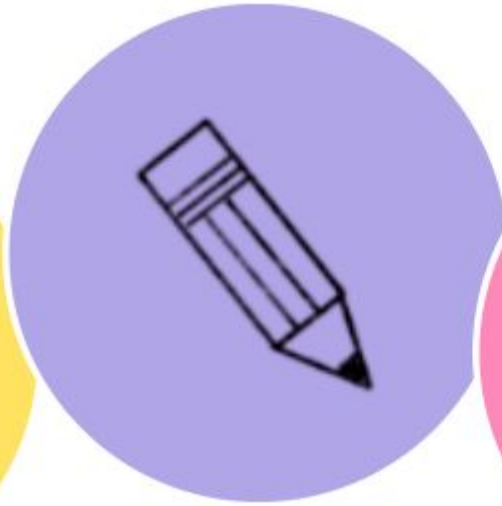
Asiste en la validación de suposiciones mediante análisis de datos, simulación de escenarios o interpretación de resultados, reduciendo riesgos.

Fases del Design Thinking

EMPATIZAR



IDEAR



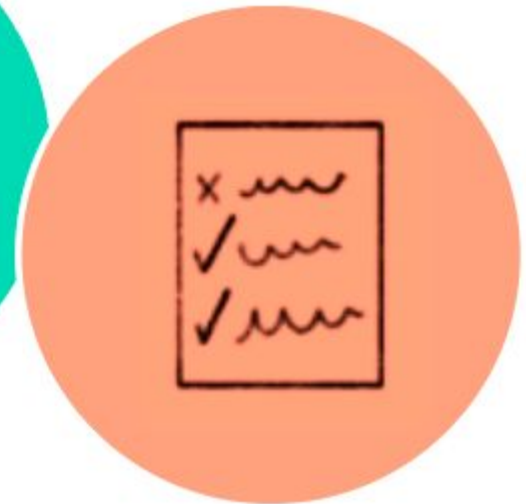
DEFINIR



TESTEAR



PROTOTIPAR



DEFINIR

PROTOTIPAR

Design Thinking con IA

Fase	Acción principal	¿Cómo ayuda la IA?
Empatizar	Entender al usuario	Crear preguntas, analizar respuestas, generar insights
Definir	Sintetizar el problema	Detectar patrones, formular preguntas "¿Cómo podríamos...?"
Idear	Generar ideas creativas	Brainstorming con prompts y agentes
Prototipar	Dar forma a una solución	Crear flujos, prompts, agentes, automatizaciones
Testear	Obtener feedback	Simular escenarios, analizar respuestas

Design Thinking con IA –

Caso ejemplo en Atención al Cliente

Empatizar

Objetivo

Comprender profundamente al cliente y sus necesidades reales

Qué hacemos

Recolectamos datos de múltiples canales de comunicación: correos electrónicos, chats en vivo, llamadas telefónicas y encuestas de satisfacción para obtener una visión completa de la experiencia del cliente.

Cómo ayuda la IA

Análisis masivo de conversaciones

Procesa grandes volúmenes de interacciones cliente-empresa de forma automática

Generación de insights

Produce resúmenes claros como "Los clientes esperan más rapidez y claridad"

Detección inteligente

Identifica palabras clave, emociones y temas que se repiten constantemente



Resultado

Tenemos un mapa completo de frustraciones y necesidades reales de nuestros clientes

Definir

Objetivo

Sintetizar el problema central de manera clara y accionable

Qué hacemos

Traducimos todos los insights recopilados en la fase anterior en un reto claro y específico que guíe nuestro proceso de innovación.

Cómo ayuda la IA

- Detecta patrones específicos en las quejas (ej: 65% de consultas sobre tiempos de entrega)
- Formula preguntas guía estratégicas
- Prioriza problemas por frecuencia e impacto

Resultado

Un problema bien planteado: "La demora en la respuesta afecta la satisfacción del cliente"

"¿Cómo podríamos reducir el tiempo de respuesta a la mitad sin aumentar costos?"

65%

Consultas sobre entregas

Principal motivo de contacto





Objetivo

Generar soluciones creativas y variadas para abordar el problema identificado

Qué hacemos

Organizamos sesiones de brainstorming colaborativo donde el equipo puede explorar múltiples enfoques y perspectivas para resolver el desafío planteado.



Cómo ayuda la IA

01

Generación de ideas

Propone soluciones con prompts específicos: "Dame 10 formas de mejorar la atención al cliente con bajo costo"

02

Escenarios híbridos

Sugiere combinaciones innovadoras: chatbot + humano, FAQs interactivas, dashboards de tickets

03

Evaluación rápida

Permite comparar pros y contras de cada propuesta de manera eficiente

Prototipar



Objetivo

Crear una versión inicial tangible de la solución seleccionada

Qué hacemos

Seleccionamos la idea más prometedora de la fase anterior y la transformamos en un modelo mínimo viable que podamos probar con usuarios reales.

Cómo ayuda la IA



Diseño de flujos

Crea flujos de conversación inteligentes para chatbots



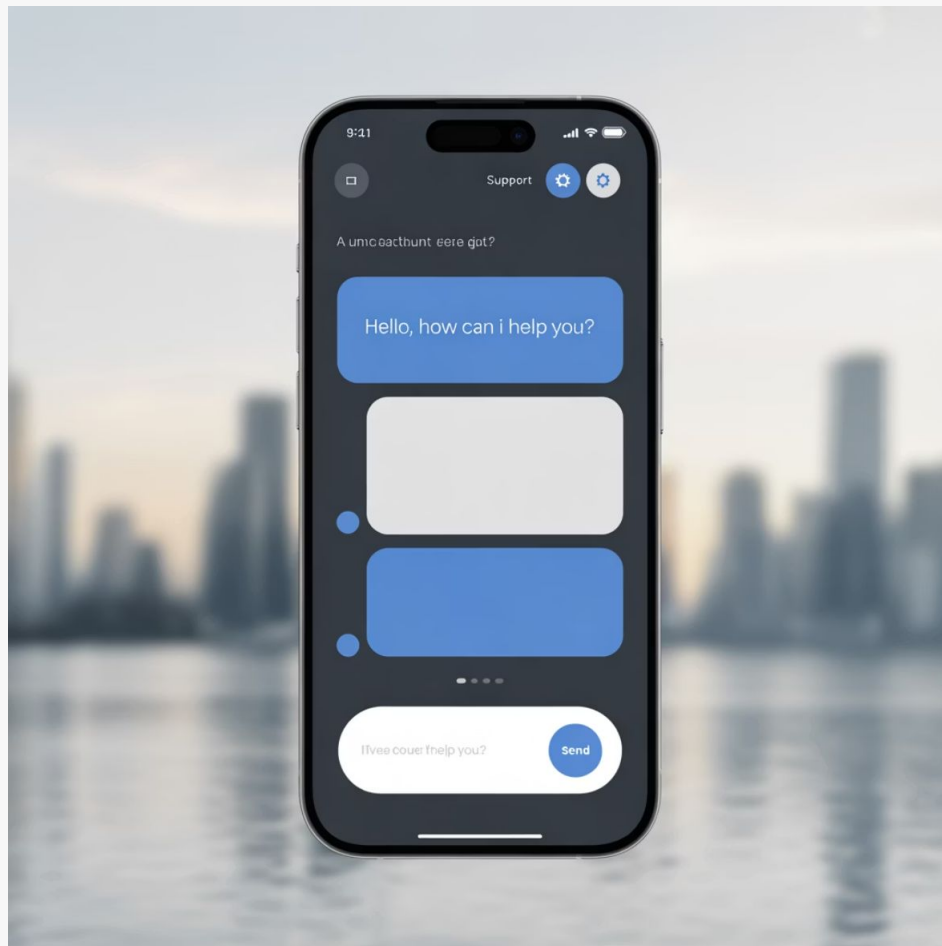
Respuestas automáticas

Genera prompts y respuestas contextualmente relevantes



Construcción rápida

Facilita el desarrollo con herramientas no-code como Voiceflow y Make



Resultado

Un chatbot básico funcional que responde automáticamente a las preguntas más frecuentes de nuestros clientes

Testear



Objetivo

Validar la efectividad de nuestra solución con usuarios reales en condiciones controladas

Qué hacemos

Implementamos el prototipo con un grupo reducido pero representativo de clientes para obtener feedback valioso antes del lanzamiento completo.

Cómo ayuda la IA



Análisis de métricas

Monitorea tiempo promedio de respuesta, satisfacción de clientes y cantidad de consultas resueltas exitosamente



Identificación de fallos

Detecta dónde el bot no funciona correctamente y propone mejoras específicas



Simulación de escenarios

Genera casos adicionales para fortalecer y robustecer la solución final



Manos a la obra

Conexión con la Clase 2



Proceso real

En la clase anterior trabajaste sobre un proceso real.



Punto de partida

Hoy lo vas a usar como punto de partida para **idear soluciones**.



Sumar miradas

Pero no lo vas a hacer solo/a: vas a sumar otras miradas. 👥 ¿Quién más vive ese proceso? ¿Qué piensa? ¿Qué mejoraría?

Empatizar: Genera preguntas para relevar el proceso

Objetivo: Crear preguntas para entrevistar personas que usan o conocen el proceso.

Prompt sugerido:

"Este es un proceso que ya mapeé: [pegar resumen del proceso]. Quiero hacer entrevistas o consultas breves para entender cómo lo viven otras personas. Ayúdame a generar 5 preguntas que exploren:

- frustraciones
- ideas de mejora
- herramientas actuales
- puntos de dolor
- momentos que generan desperdicio o errores."

- ✓ Resultado: lista de preguntas adaptadas al proceso del participante.



Empatizar: Simular respuestas para el ejercicio

Objetivo: Usar IA para generar testimonios simulados si no se pudo relevar a otras personas.

Prompt sugerido

"Estas son las preguntas que quiero hacer sobre el proceso: [lista]. Simulá respuestas realistas desde la perspectiva de alguien que usa ese proceso todos los días. Dame 15 respuestas para cada pregunta distintas con distintas miradas, como si distintas personas hubieran respondido (ej: quien lo ejecuta, quien lo supervisa, quien recibe el resultado)."

✓ Resultado: conjunto de respuestas o insights para trabajar en la fase siguiente.

Definir: Convertir lo detectado en un problema claro

Objetivo: Transformar las frustraciones en oportunidades.

Prompt sugerido:

"Estas son las respuestas a las preguntas sobre el proceso: [resumen o lista]. Ayúdame a identificar los principales dolores, frustraciones u oportunidades. Luego convertí esas ideas en frases del tipo '¿Cómo podríamos...?' para guiar la búsqueda de soluciones."



✓ Resultado: 2 a 3 frases "¿Cómo podríamos...?" listas para usar en ideación.

Idear: Generar ideas con IA

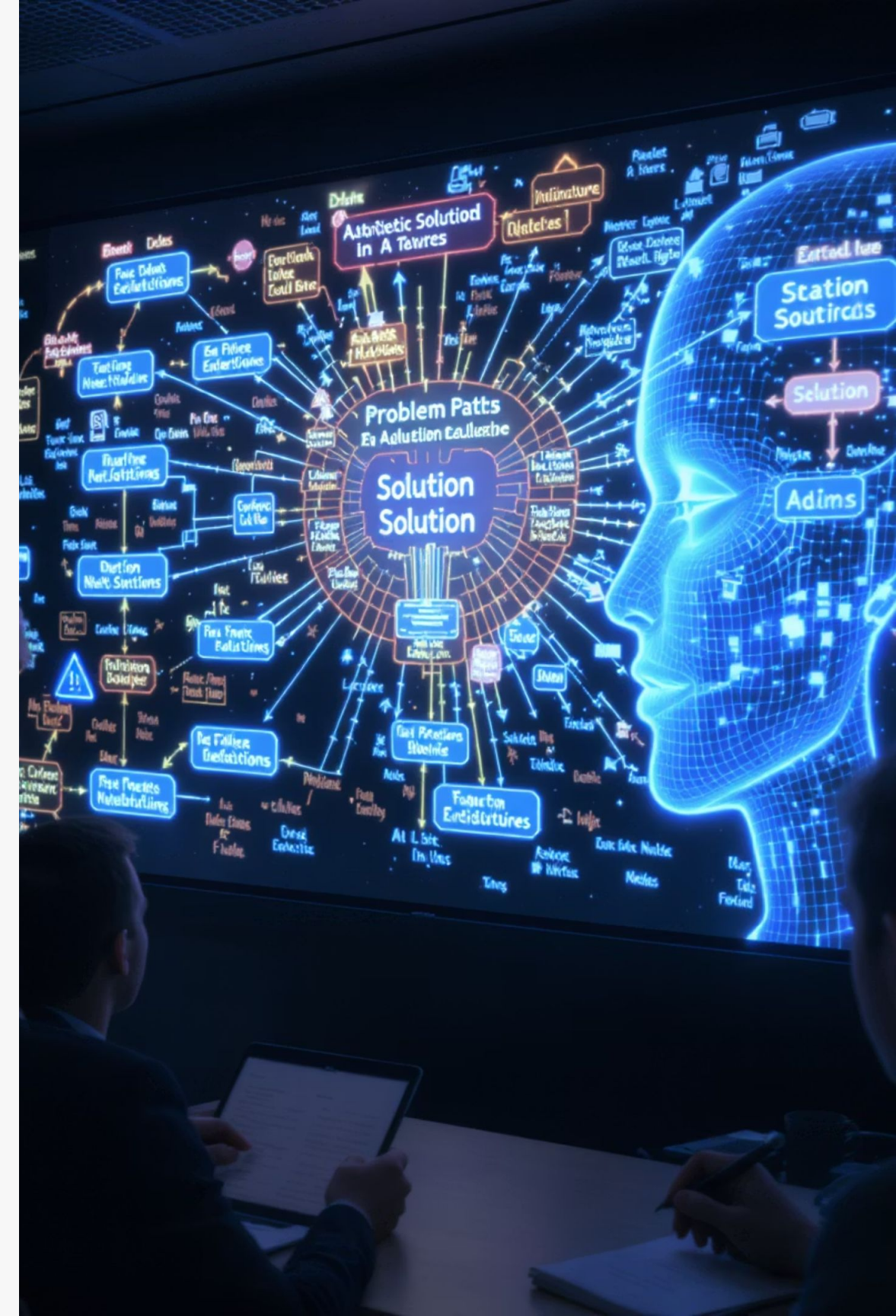
Objetivo: Proponer soluciones creativas y accionables usando IA.

Prompt sugerido

"Estas son mis frases de cómo podríamos resolver el problema: [lista]. Genera 10 ideas que puedan resolverse con IA, GPTs, automatización No-Code o soluciones simples. Indica para cada una:

- si es un Quick Win
- qué herramientas usaría (ej: GPT, Make, formulario)
- si necesita validación o desarrollo a medida."

✓ Resultado: lista priorizada de ideas, clasificadas por tipo de solución y nivel de esfuerzo.



Prompt para flujos a soluciones

“Quiero crear un flujo de trabajo a una solución basada en esta idea: [describí brevemente la idea].Ayudame a construir un proceso funcional con estos elementos:

- 1. ¿Cuál sería el flujo paso a paso de esta solución?
- 2. ¿Qué herramientas debería usar en cada paso? (Ej: GPT, Make, formularios, Excel, WhatsApp, Drive, etc.)
- 3. ¿Qué tipo de automatización o asistencia sería útil en cada paso?
 - Prompt manual
 - GPT personalizado
 - Automatización No-Code (Make, Zapier)
 - Desarrollo a medida
- 4. ¿Qué inputs necesito para que funcione (datos, archivos, personas)?
- 5. ¿Cuál sería la salida esperada del proceso y cómo se valida que funciona?

Devolveme todo en formato de tabla, con columnas:

- Paso
- Acción
- Herramienta sugerida
- Tipo de automatización
- Input necesario
- Resultado esperado

Cierre y reflexión

Preguntas de cierre para el grupo o individuales:

1

¿Qué parte del proceso te hizo repensar lo que dabas por sentado?

2

¿Qué aprendiste al sumar otras perspectivas?

3

¿Qué idea te gustaría avanzar en tu equipo?

🎯 La innovación no es un acto creativo aislado, es un proceso que se puede facilitar. Y con IA, puede estar al alcance de cualquiera.





¿Preguntas?

Debatamos un poco los temas
de hoy.



¡Nos vemos en la próxima clase!

Seguiremos con...

Fundamentos de IA y Plataformas No-Code

Centro de
e-Learning

