

Cómo una capacitación completa convirtió ideas dispersas en capacidad instalada

Desarrollo completo de un programa de cinco semanas para priorizar, probar y transferir una práctica de IA a operaciones.

PERSONA	ORGANIZACIÓN
Martín Salazar · Director de operaciones	Ruta Clara Logística

Qué encontrarás en este documento

El desarrollo del caso paso a paso: el problema inicial, las decisiones tomadas, las sesiones de trabajo, los materiales utilizados y lo que quedó instalado en la operación.

Formato: capacitación completa

1. El problema que llevó al programa

Martín recibía propuestas para automatizar seguimiento de entregas, reportes de incidentes y comunicaciones internas. Cada propuesta parecía resolver una parte del problema, pero los datos estaban repartidos entre tickets, correo y hojas de cálculo. No había un criterio para elegir ni una forma de acompañar al equipo después de una sesión aislada.

La organización necesitaba algo más que una charla o un taller puntual. Necesitaba aprender a diagnosticar oportunidades, decidir qué probar, construir un piloto y transferir la práctica a las personas que operarían el proceso.

Necesidad	Implicación para el programa
Priorizar	Comparar oportunidades por frecuencia, claridad, riesgo y supervisión.
Probar	Elegir una tarea acotada con datos autorizados.
Medir aprendizaje	Definir qué se observaría antes de escalar.
Transferir	Dejar una práctica que el equipo pudiera operar sin depender del instructor.

2. Cómo se diseñó la capacitación

El programa se organizó en cinco semanas, con ocho módulos y diez sesiones de trabajo. Cada semana combinó una explicación breve, práctica sobre el flujo de Ruta Clara y una tarea para llevar al proceso. Martín participó como responsable del piloto y los coordinadores aportaron los casos y revisiones.

La ruta se diseñó para que el aprendizaje avanzara desde el criterio hasta la operación: entender capacidades y límites, mapear el flujo, priorizar, construir una primera versión, revisar resultados y documentar la transferencia.

3. Semana 1: lenguaje y criterios comunes

El programa comenzó alineando conceptos. El equipo distinguió entre preparar información, sugerir una estructura y decidir una acción. También revisó qué datos podían utilizarse y qué decisiones debían permanecer bajo responsabilidad humana.

La actividad de cierre fue un inventario de tareas repetitivas. No se buscó listar todo lo que podía hacer una herramienta, sino describir qué parte del trabajo consumía tiempo y qué resultado necesitaba la persona que continuaba el proceso.

4. Semana 2: mapear el trabajo real

El equipo eligió un incidente cerrado y lo siguió desde la primera notificación hasta el cierre. Registró fuentes, responsables, documentos y decisiones. El mapa reveló que el mayor esfuerzo estaba en reunir y ordenar información previa, mientras que las decisiones sobre compensaciones o cambios de ruta exigían contexto.

Ese hallazgo redujo el alcance del programa. El primer piloto no respondería al cliente ni decidiría una compensación; prepararía un borrador estructurado para que un coordinador lo revisara.

5. Semana 3: diseñar el piloto

Martín y los coordinadores redactaron la ficha del piloto: nombre, entradas, formato de salida, fuera de alcance, responsable de revisión y señal de aprendizaje. El ejercicio obligó al equipo a decir qué significaría que la práctica ayudara sin confundir una sugerencia con una decisión.

Campo	Decisión del programa
Entrada	Notas del ticket y mensajes internos autorizados.
Salida	Resumen, hechos confirmados, información faltante, responsable y siguiente acción sugerida.
Fuera de alcance	Compensaciones, cambios de ruta y respuestas finales al cliente.
Revisión	El coordinador compara la salida con las fuentes.
Señal	Identificar campos faltantes y correcciones humanas recurrentes.

6. Semana 4: practicar y corregir

El grupo trabajó con tres incidentes cerrados y retiró información que no era necesaria. La primera versión mezcló hechos e interpretaciones y completó algunos campos sin respaldo. El equipo ajustó la instrucción para marcar 'por confirmar', separar preguntas abiertas y no completar causas ausentes.

Dos coordinadores revisaron después la misma salida. La comparación permitió discutir diferencias, registrar errores y reconocer qué parte del proceso necesitaba más contexto. La práctica se convirtió en una revisión del flujo, no en una evaluación abstracta de la herramienta.

Límite operativo

La herramienta ordena y redacta un borrador. No confirma la causa del incidente, decide una compensación, cambia una ruta ni envía una comunicación externa.

7. Semana 5: transferir la capacidad

La última semana se dedicó a documentar la práctica y preparar la continuidad. El equipo guardó la ficha del piloto, la instrucción, ejemplos corregidos y la lista de revisión junto al flujo de incidentes. Martín definió quién observaría los primeros usos y cuándo revisarían si el alcance debía ajustarse.

La transferencia también incluyó una conversación sobre qué hacer si el piloto no era útil: ajustar el formato, cambiar la tarea o detenerla. Esa posibilidad formaba parte del aprendizaje y evitaba que el entusiasmo se convirtiera en una obligación de escalar.

8. El beneficio de la capacitación completa

El beneficio fue dejar capacidad instalada, no solo conocimiento. Martín y su equipo aprendieron una forma de diagnosticar, priorizar, probar y revisar una oportunidad de IA. El piloto quedó acompañado por responsables, límites y una señal de aprendizaje.

La organización pasó de recibir propuestas aisladas a poder sostener una conversación operativa: qué problema se aborda, qué parte se apoya, qué parte se mantiene humana y qué evidencia permite decidir el

siguiente paso.

9. Lo que quedó instalado

- Un lenguaje común para distinguir capacidad, riesgo y responsabilidad.
- Un mapa del flujo de incidentes y sus puntos de decisión.
- Una ficha de piloto con alcance, entradas, salida y revisión.
- Ejemplos corregidos y criterios para revisar futuras salidas.
- Una forma de transferir el aprendizaje a los coordinadores.

Una capacitación completa vale la pena cuando deja al equipo con la capacidad de seguir aprendiendo y tomando decisiones después de que termina el programa.