

Fichas de trabajo de la sesión 3

Caso común para las cuatro prácticas · Un juego por trío

Trabajad solo con datos ficticios, públicos o autorizados. No peguéis CV, precios, contratos, nombres de clientes ni documentos internos en cuentas personales.

Delta Servicios Industriales

Plantilla	420 personas: 300 con Microsoft 365, 70 principalmente en movilidad y 50 sin ordenador diario.
Herramientas	Reuniones en Zoom y otros sistemas; uso disperso de cuentas personales de IA.
Estado	Sin contrato ni presupuesto aprobado para un nuevo servicio corporativo de IA.
Tareas candidatas	Consulta a proveedor, resumen de procedimiento, preparación de reunión comercial y búsqueda de documento.
Límite	RR. HH. no permite usar datos de selección en las pruebas.

Tres configuraciones para comparar

A Base	Chat administrado para tareas comunes; sin correo ni archivos conectados por defecto.
B Por capas	Base común más licencias integradas solo en puestos que demuestren utilidad.
C Alternativa	Otro proveedor empresarial administrado con contrato, cuentas, permisos y soporte.

RECORDAD Delta y todas sus cifras son inventadas. No representan a ninguna empresa del curso.

Práctica 1 Encontrar una excepción

Caso de factura o tarea anónima conocida por el trío

EJEMPLO Pedido: 1.200 €. Factura: 1.260 €. No consta albarán. La respuesta apresurada es rechazar. La regla humana: pedir prueba de entrega; si se confirma, preguntar a compras por los 60 € y registrar el motivo.

Qué haremos

1. Una persona cuenta la tarea durante 90 segundos. 2. Otra anota pasos y excepciones. 3. Pedid a la IA un flujo con «si ocurre X, entonces Y». 4. La tercera marca un supuesto añadido. 5. Añadid responsable y registro.

PETICIÓN PARA COPIAR Esta es la explicación de una tarea: [dictado o texto]. Reconstruye los pasos. Separa las decisiones con «si ocurre X, entonces Y». Señala datos y criterios que faltan. No inventes normas de la empresa ni decidas una excepción sin responsable.

Nuestra tarea y sus pasos

La excepción y el dato que falta

Quién decide y qué se registra

Al terminar: un flujo corto, una excepción y una persona responsable.

Práctica 2 Elegir un entorno corporativo

Una recomendación provisional para Delta durante 30 días

Elegid A, B o C. Acotad un primer grupo y dos tareas. Decidid qué datos permitiríais, qué sistemas conectaríais y quién da o retira accesos. Anotad un coste pendiente y una prueba que os haría ampliar, corregir o parar.

Opción y motivo	
Primer grupo	
Dos tareas	
Datos permitidos y excluidos	
Conexiones necesarias	
Quién da o retira acceso	
Coste pendiente	
Resultado que cambia la decisión	

PETICIÓN PARA COPIAR Para Delta proponemos [A/B/C] para [grupo] y estas dos tareas: [tareas]. Permitimos [datos] y conectamos [sistemas]. Actúa primero como responsable de IT y después como usuario que solo necesita un chat. Señala un riesgo, un coste omitido y una prueba que podría cambiar nuestra elección. No inventes prestaciones de ningún proveedor.

Qué corregimos tras la crítica

Práctica 3 Rediseñar un puesto

Equipo ficticio de atención a proveedores

ANTES Y DESPUÉS Antes: leer correos, buscar proveedor y reenviar tickets. Después: revisar casos dudosos, corregir reglas que fallan y llamar si una entrega queda bloqueada.

Escribid tres tareas actuales. Elegid una que cambiaría. Dejad dos excepciones con personas. Indicad el trabajo concreto al que irá la capacidad disponible, quién formará y qué mediréis al día 30.

Tres tareas actuales

Una tarea que baja y una nueva acción observable

Dos excepciones que conserva una persona

Quién forma y quién apoya

Qué mediremos al día 30

PETICIÓN PARA COPIAR Este es nuestro antes y después ficticio: [texto]. Señala frases vagas, una tarea nueva que no tiene responsable y una métrica que puede mejorar aunque el servicio empeore. Formula dos preguntas que haría una persona cuyo puesto cambia. No supongas despidos ni ahorro.

Práctica 4 Hablar con el equipo

Mensaje oral de dos minutos sobre el piloto ficticio

Decidido	Piloto de 30 días con 30 personas. Clasificación inicial de consultas, sin conectar cuentas personales.
Abierto	No sabemos todavía si ahorra tiempo ni cómo quedará cada puesto.
Apoyo	Práctica con casos, referente de equipo y canal de incidencias.
Prueba	Al día 30 mostraremos devoluciones, tiempo de resolución e incidencias.

Una persona pronuncia el mensaje. Otra pregunta como trabajador escéptico. La tercera observa si se entiende el cambio, el apoyo y la siguiente revisión. Reescribid la frase que menos confianza haya generado.

PETICIÓN PARA COPIAR Con el briefing ficticio de Delta, escribe un mensaje oral de dos minutos para el equipo de proveedores. Di qué está decidido, qué no sabemos, qué apoyo habrá y qué mediremos al día 30. Marca toda frase que prometa empleo, ahorro o resultados sin respaldo. Añade una pregunta difícil de un trabajador y una respuesta honesta.

La apertura con nuestras palabras

Pregunta difícil y respuesta

Frase que cambiamos tras ensayar

Cierre: una decisión que tomaríamos y una cosa que debemos comprobar.