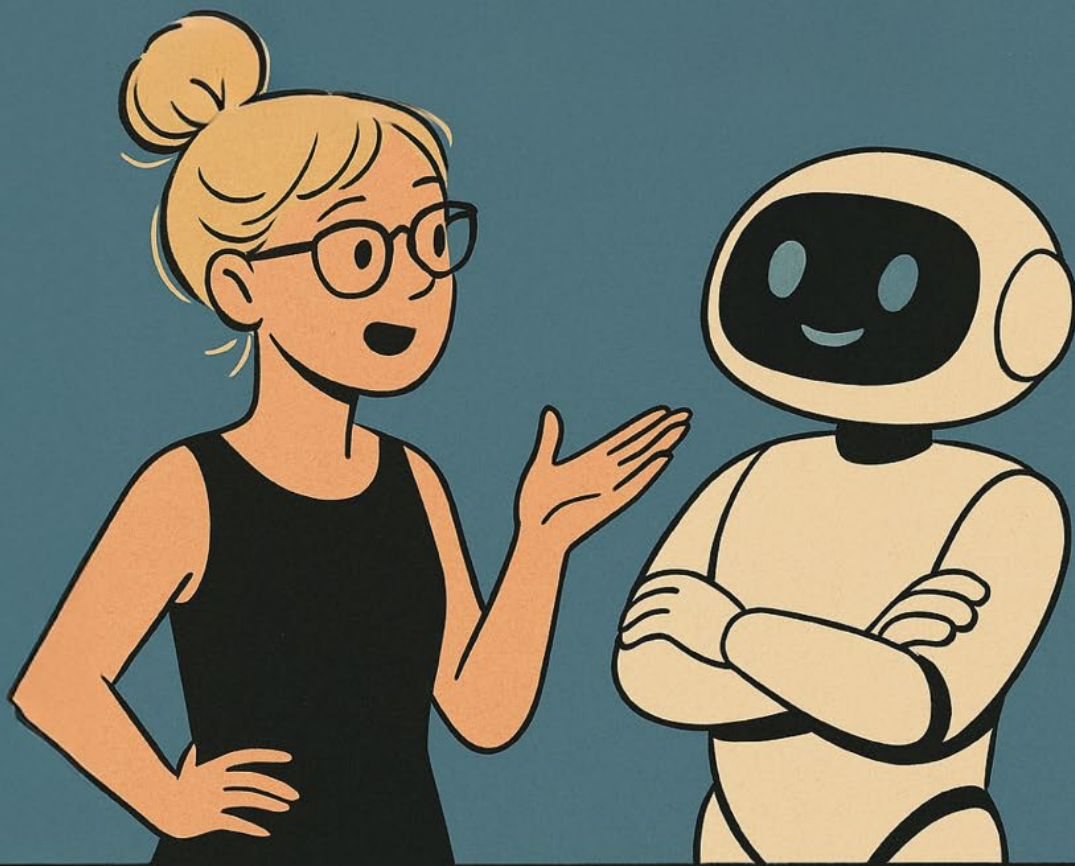


# *Vamos...* ¡Que se LIA!



***Una conversación real sobre  
trabajar con IA (sin fliparse)***

***Érica Escalante***

## Contenido

|                                                                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Prólogo</b> .....                                                                                                                                              | 2  |
|  Capítulo 1 ¿Por qué este libro? ¿y por qué ahora? .....                         | 3  |
|  Capítulo 2. Cómo uso la IA ( y por qué tu deberías también) .....               | 3  |
|  Capítulo 3. El arte de escribir un buen promtp (y no morir en el intento) ..... | 5  |
|  Capítulo 4 IA visual: Cómo diseñar sin saber diseñar .....                      | 5  |
|  Capítulo 5. Herramientas de IA recomendadas.....                                | 7  |
|  Capítulo 6. La IA en la productividad diaria (y cuando te rompe el alma) .....  | 12 |
|  Capítulo 7. Generación de contenidos y creatividad visual.....                  | 16 |
|  Capítulo 8 – Atención al cliente y gestión de incidencias con IA .....          | 16 |
|  Capítulo 9. IA con cabeza (y con empatía) .....                                 | 18 |
|  Capítulo 10 – IA y privacidad: no todo vale.....                                | 22 |
|  Capítulo 11 – Cómo empezar con IA sin perder el norte .....                    | 26 |
|  Epílogo – Esto no se acaba aquí (aunque el libro sí) .....                    | 29 |
|  Herramientas, fuentes y referencias mencionadas .....                         | 30 |
|  Bonus opcional: Guía express de prompts para empezar .....                    | 32 |

# Vamos... ¡Que se llA!

**Mentes creativas, sin miedo, sin prisa y con muy mala leche**

## Prólogo

Esto lo he escrito yo. Pero no sola.

La mayoría de los textos que vas a leer aquí están alimentados por años de experiencia, muchas cagadas, algún que otro acierto, y la ayuda de una inteligencia artificial que, por suerte, no se ofende si no le doy los buenos días.

He usado ChatGPT no para que me lo haga todo, sino para que me lo devuelva estructurado, ordenado, afilado.

Cada idea es mía. Cada frase ha pasado por mis ojos. Ella entiende cómo funciona mi cabeza —y la organiza mejor que yo, a veces.

Lo que me aporta la IA es foco, ritmo, contraste...

Una especie de espejo digital que me permite ser mejor en lo que yo ya sé hacer. Y después de este libro, a ti también.

Este libro **tiene forma de conversación con una IA porque nació así**. No es un experimento de estilo, ni una pose. Es que fue literalmente una conversación.

Cada capítulo surgió tras horas (sí, horas) de interacción real con ChatGPT. Planteando ideas, afinando títulos, discutiendo enfoques, debatiendo qué contar y qué no. Era un proyecto compartido. Hasta que dejó de serlo.

Porque un día, al volver a casa, el proyecto había desaparecido. Entero. Solo quedaban los cuatro primeros capítulos. El resto, borrado de la memoria, del historial, del universo digital.

La IA, como es de esperar, se disculpó. Y luego volvió a hacerlo. Y a hacerlo. Pero no lo recordaba. No entendía el peso de lo que había pasado. Y eso me rompió.

Estuve a punto de no volver a escribir este libro. Pensé que era una pérdida de tiempo, que nadie valoraría el esfuerzo de algo que podía desaparecer con un fallo de sistema.

Pero luego entendí algo: **eso también había que contarlo**.

Porque este libro no es solo una guía de cómo usar la IA. Es una historia real de colaboración, frustración, aprendizaje y reconstrucción.

**Yo sí me acordé**. Y por eso lo reescribí. Con más intención, con más memoria, y con más seguridad.

Ahora trabajo distinto: Escribo todo fuera, lo guardo, lo valido. Y entonces sí, volvemos a conversar.

Porque sí: este libro **es una conversación con la IA**. Pero también es un recordatorio de que **la parte humana sigue siendo lo que sostiene todo**. La inteligencia artificial puede ayudarte. Pero el trabajo real, el que permanece, **sigue siendo tuyo**.

## 📖 Capítulo 1 ¿Por qué este libro? ¿y por qué ahora?

Parte por pasión —porque la innovación tecnológica me pone, así de simple— y parte por instinto de supervivencia. Siempre me ha llamado la atención la IA desde un enfoque casi filosófico (y sí, hablaremos de eso más adelante), pero fue el mercado quien me dio el empujón definitivo.

La implementación de la inteligencia artificial en la comunicación, el marketing y la publicidad no es una moda: es un tren bala. Y yo, desde luego, no funciono a carbón.

Este libro existe porque he vivido el cambio. He probado muchas herramientas, me he frustrado, he flipado, y al final he entendido que esto no va de “hacerlo todo con IA”, sino de usarla como lo que es: una colaboradora silenciosa que te permite hacer más, mejor y con menos desgaste mental.

Escribo esto porque hay mucha gente que aún no ha dado el salto por miedo, por prejuicio o por desconocimiento. Y no quiero que tú seas una de ellas.

## 💡 Capítulo 2. Cómo uso la IA ( y por qué tu deberías también)

Mi día a día antes de usar IA era una coreografía de interrupciones. Tenía que estructurar ideas desde cero, revisar textos diez veces, improvisar presentaciones, rellenar correos a trompicones. Y lo peor: dedicaba más tiempo a dar forma que a crear.

Ahora no.

Tengo proyectos abiertos con mi ChatGPT. Ella ya sabe de qué le estoy hablando. Entro a saco, sin saludos ni introducción, y no se molesta. Se crea un contexto. Me sigue el ritmo. Me entiende.

Le explico mis ideas sueltas y ella me las ordena. Me ayuda a filtrar correos. Valora si una presentación está equilibrada. Me dice si me paso, o me quedo corta.

Y aunque no lo parezca, eso me da paz mental. La IA me deja espacio para dedicarme a lo que realmente me gusta: crear, decidir, discutir ideas.

## 🧰 Herramientas que me acompañan (y no me fallan)

- ChatGPT Plus – mi copiloto diario. Siempre abierto. Siempre listo.
- Adobe Firefly – mi primer contacto E.T. con la IA: precisión, horas ahorradas y resultados visuales sin drama.
- Freepik (con cerebro) – porque si sabes qué buscar y cómo, generas más de lo que necesitas.
- Copilot (Microsoft 365) – ideal para ofimática, formularios, mails complejos y presentaciones en modo ninja.

## 🕒 ¿Mi mayor logro gracias a la IA?

Este libro. Sin más.

No porque me lo haya escrito una máquina (porque no lo ha hecho), sino porque ha sido mi copiloto en todo este proceso. Me ha dado estructura cuando estaba dispersa. Ideas cuando estaba seca. Foco cuando tenía mil cosas en la cabeza.

Este libro no existiría sin mí. Pero tampoco sin ella.



*"genera una imagen en la que tu y yo hablamos y yo estoy frustrada, soy rubia-castaña llevo moño despeinado y gafas negras de pasta (grandes) y un vestido largo negro de tirantes y tú, como quieras ser"*

## 🔗 Capítulo 3. El arte de escribir un buen prompt (y no morir en el intento)

## 🧐 Capítulo 4 IA visual: Cómo diseñar sin saber diseñar

La inteligencia artificial no solo revoluciona la manera en que escribimos o gestionamos información, sino también la forma en que creamos contenido visual. Si antes necesitabas ser un experto en Photoshop o Illustrator para crear diseños impactantes, hoy la IA te permite hacerlo con mucho menos esfuerzo y conocimientos técnicos.

### 🔧 Herramientas de IA visual que uso a diario

- **Adobe Firefly:** Esta herramienta me ha ahorrado horas de trabajo. Con solo describir lo que necesito, obtengo imágenes y diseños que antes me habrían llevado muchísimo más tiempo.
- **Canva con IA:** Una plataforma que ha integrado la inteligencia artificial para facilitar aún más la creación de gráficos, presentaciones y contenido visual sin complicaciones.
- **DALL-E:** Ideal para generar imágenes a partir de descripciones. Es como tener un ilustrador al que le explicas con palabras lo que imaginas, y él lo plasma en segundos.

### 🎨 Consejos para aprovechar la IA en el diseño

1. **Sé específico en tus descripciones:** Cuanto más claro seas al describir lo que quieres, mejores serán los resultados.
2. **No temas experimentar:** La IA es una herramienta creativa, así que prueba diferentes enfoques hasta encontrar el estilo que mejor se adapte a tu visión.
3. **Combina la IA con tu toque personal:** La inteligencia artificial es una aliada, pero tu creatividad y tu criterio siguen siendo esenciales para darle ese toque único a tus creaciones.

Vamos a dejarlo claro:

La IA no te convierte en diseñadora. Solo convierte tus ideas en algo visible... si esas ideas valen la pena. Aquí no se trata de apretar un botón y esperar magia.

Se trata de tener criterio. De saber lo que quieres transmitir. De tener claro el impacto visual que buscas, aunque no sepas usar los 40 pinceles de Photoshop ni los atajos de Illustrator.



La IA no crea desde cero. Crea desde ti.

**Tú le explicas. Tú corriges. Tú decides.**

Si no tienes visión ni gusto, la IA va a amplificar el caos. Pero si tienes ojo —aunque no sepas trazar una línea recta en papel—, vas a ahorrar tiempo, dinero y quebraderos de cabeza. Así que no: esto no va de “diseñar sin saber diseñar”.

Va de diseñar sin perder horas en herramientas que no necesitas dominar... porque lo que realmente necesitas es saber lo que estás haciendo y lo más importante, saber explicarlo.

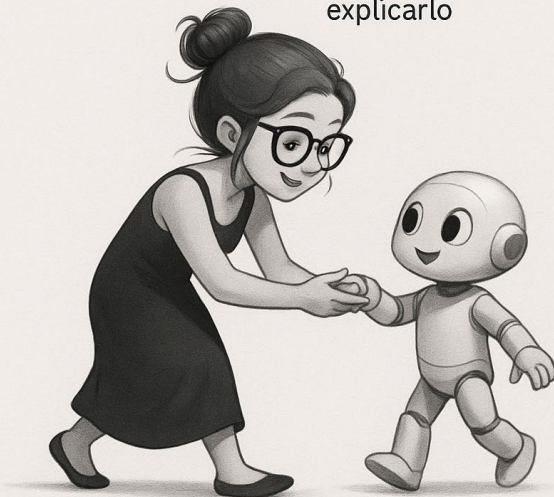
## La IA no crea desde cero. Crea desde ti.

Tú le explicas. Tú corriges. Tú decides.

Si no tienes visión ni gusto, la IA va a amplificar el caos. Pero si tienes ojo —aunque no sepas trazar una línea recta en papel—, vas a ahorrar tiempo, dinero y quebraderos de cabeza.

Así que no: esto no va de “diseñar sin saber diseñar”.  
Va de diseñar sin perder horas en herramientas que no necesitas dominar... porque lo que realmente necesitas es saber lo que estás haciendo y lo más importante, saber explicarlo

*“esta es la otra parte en la que dejamos página blanca. Quiero que dibujes de nuevo a ti, conmigo enseñandote a andar”*



## ✂ Capítulo 5. Herramientas de IA recomendadas

La IA no me ha quitado el trabajo. Pero sí lo ha hecho con tareas que me robaban el tiempo. Y eso, querida lectora (o lector, que te veo), es un regalo.

No hace falta que contrates a 5 asistentes ni que te encierres en un curso de productividad japonesa. Basta con tener bien armadito tu **equipo invisible de IA**. No cobran extra, no se ponen malos y no te piden vacaciones.

Y como sé que tú también estás hasta el moño de perder tiempo, aquí va mi kit real. El que uso cada día. Sin postureo.

### **Texto y escritura: donde empieza casi todo**

Yo escribo en Word. Tranquila/o, sin prisas, sin florituras. Y cuando tengo lo importante, paso el texto por ChatGPT.

¿Por qué? Porque ya me conoce. Literalmente. Está entrenada conmigo, con mis expresiones, mis contextos y mis proyectos. Me revisa el tono, me da estructura y no me cambia el mensaje, siempre que yo le explique bien a quién me dirijo y para qué.

### **¿Qué delego?**

E-mails, "copies", guiones, ideas sueltas que tengo a deshoras. Tengo varios proyectos abiertos (y no 27 chats sin pies ni cabeza). Cada uno con su tono, con su historia. Porque mi cerebro es así: un campo de minas creativas. Ideas que empiezo con furia y abandono con dignidad. Luego vuelvo a ellas, y ahí está la IA para retomar el hilo.

### **¿Gratis o Plus?**

No te voy a mentir: ChatGPT Plus es otro rollo. Puedo mantener los temas separados, trabajar con varias empresas a la vez sin tener que explicarlo todo desde cero... y encima me responde mejor. No es magia. Es inversión de tiempo y enfoque.

### **Diseño y visual: no soy artista, pero tengo criterio**

Voy a ser clara desde el minuto uno: **la IA no es una diseñadora gráfica**. Tampoco es fotógrafa, ni ilustradora. Y no tiene ni idea de lo que es el buen gusto... a no ser que tú se lo expliques.

La IA visual es una herramienta. Muy potente, sí, pero **tú sigues siendo el cerebro**. Si no tienes visión, si no sabes lo que estás buscando, si no tienes criterio visual, te va a devolver algo tan plano como un flyer de los 2000. Ahora bien... si sabes lo que quieres, aunque no sepas cómo hacerlo tú misma, entonces sí: la IA se convierte en tu mejor aliada.

Yo, por ejemplo, no necesito que la IA me enseñe a diseñar. **Ya tengo experiencia y buen gusto, probablemente como tú y sé cómo debe lucir**



**algo para que funcione.**

Lo que necesito es que me ayude a producirlo en menos tiempo y con más agilidad.

### **Mis herramientas (con nombre y apellidos)**

#### ♦ **Adobe Firefly**

Es mi favorita cuando quiero realismo, fotografía o un diseño profesional con proporciones pensadas. No solo genera imágenes desde cero, sino que **está integrada en Photoshop**, lo que me permite usar sus famosos *rellenos generativos*. Esto me viene de lujo para cartelería, revistas, banners... No pierdo tiempo adaptando formatos, simplemente lo completo y lo optimizo directamente desde ahí.

#### ♦ **Freepik con IA**

Si quieres amplitud de recursos, efectos bien hechos y acabados con un toque más artístico, **hazte una cuenta de Freepik**, Sus motores de generación no son cualquier cosa: están alimentados con trabajos previos de artistas, y eso se nota. No es lo mismo generar una imagen desde cero que hacerlo en un entorno que ya tiene ese “ojo” creativo entrenado.

### **¿El truco de prompts?**

No hay prompts mágicos. Lo que hay es estructura. Cada vez que genero una imagen pienso en:

- El contexto (¿para qué sirve esta imagen?),
- Los colores dominantes,
- El fondo (difuso, realista, blanco, fotográfico...),
- La situación (acción, poses, objetos, entorno),

El estilo (infografía, realista, cartoon, vintage...).

La clave es saber explicarlo. La IA hace lo que tú le dices. Si no le dices nada, se inventa algo. Y normalmente, no te va a gustar.

### **Ejemplo real: cuando la IA me rompió el corazón (para bien)**

La última vez que dije “vale, esto funciona” fue con un vídeo.

Usé la foto de un familiar muy cercano que nos dejó hacía muy poquito, la subí a la Suite de Freepick bajo el motor de Google Veo2 y... de repente, sonreía. No un efecto cutre. No una boca deformada. Sonreía de verdad. Como si lo hubiéramos grabado la semana pasada. Fue un momento potente. Emocional. Y sobre todo, posible gracias a saber qué hacer y cómo pedírselo.

## 💡 Conclusión visual

No hace falta ser diseñadora. Pero **sí necesitas tener criterio**. Si no sabes cómo luce lo que quieres, si no sabes elegir entre dos imágenes, si no sabes explicarte... la IA no va a adivinarlo.

Esto no va de “diseñar sin saber diseñar”. Va de **ejecutar sin perder tiempo en herramientas que no necesitas dominar... porque lo que realmente necesitas es tener claro qué quieres mostrar**.

La IA no sustituye tu talento. Lo amplifica. Y si no hay talento, lo único que amplifica es el desastre.

## 🤖 Automatización y gestión: el próximo gran paso (que aún no he dado del todo)

No te voy a venir aquí con posturo: **aún no he automatizado todo lo que sé que puedo automatizar**. Pero créeme que lo tengo cada vez más cerca.

Lo que estoy empezando a ver (y que ya me vuela la cabeza) no son bots que escriben mails, sino **agentes virtuales** que hablan con clientes, si si hablan, gestionan tareas complejas sin que tengas que micro gestionarlas:

- Responden automáticamente a clientes según su nivel de interés.
- Detectan leads calientes antes de que tú abras el CRM.
- Te generan funnels de venta sin que toques un Excel.
- Reprograman reuniones solas si se cae una agenda.
- Hacen seguimiento post-evento sin que levantes un dedo.

¿Parece ciencia ficción? Pues no lo es. Ya lo están usando algunos conocidos míos, y la diferencia es brutal. **¿Mi problema actual?** El tiempo. No me he puesto con ello todavía. Pero va a caer. Y cuando lo haga, lo contaré.

## 🧑‍💻 ¿Y entonces qué sí uso hoy?

Aunque aún no tenga un sistema de automatización full-stack, **sí uso IA para la gestión diaria**, y ahí Copilot de Microsoft 365 me salva el pellejo.

- Me ayuda a redactar mails más rápido (y más claros).
- Me da fórmulas de Excel sin tener que buscar 20 tutoriales.
- Me resume reuniones directamente en Teams (sí, incluso esas donde se habló durante media hora para no decidir nada).
- Me sugiere tareas pendientes y me ayuda a mantener el foco cuando estoy hasta arriba.

No automatiza mi negocio, pero **sí me automatiza el cerebro** cuando tengo demasiadas pestañas abiertas —literal y mentalmente.

### ¿Y la voz, el audio, los vídeos?

Esto es otro mundo. Uso IA para generación de voz, para convertir texto en locuciones, y para crear audios que antes habría tenido que grabar con un micro, un locutor y media hora de edición. También te digo, que por suerte, mi equipo es capaz de ecualizar el audio para hacerlo sonar mucho más natural, pero ¿sabes el tiempo que ahorramos?

Esto no es automatización. Es **producción creativa exprés** y vale oro.

### ¿Y esto cuánto cuesta?

**ChatGPT Plus: 19 € al mes.** Y lo amortizo cada semana.

El resto (Adobe, Microsoft) me los cubre la empresa, pero para que te hagas una idea:

- Suite Freepick entorno a los 200€/año, si no tienes que comprar créditos y suelen tener promociones a lo largo del año, solo hay que estar ojo avizor.
- Adobe ronda los 60 €/mes (toda la suite)
- Microsoft también es de pago, pero si lo usas bien, es oro puro.

**¿Lo que más me rinde?** ChatGPT Plus y Adobe. Sin duda.

**¿Qué descarté?** Gemini. No conectó conmigo. Muy cerrada, no aprende bien, y no tengo claro por qué. Google sabrá.

### ¿Y si solo puedes pagar una?

Sin pensarlo: **ChatGPT Plus.** Porque no solo escribe: también genera imágenes, organiza ideas y se adapta a lo que tú haces.

Y además, porque hay mil bancos de imágenes gratuitos por ahí que te salvan la parte visual si no eres muy exigente.

Eso sí: Yo soy diseñadora, aunque mi rol en los últimos años es más el de publicista. Necesito informes, presupuestos, planes de campaña, cronogramas. Y ahí, GPT me saca del barro. Me da la base y yo la afilo.

### ¿Para quién merece la pena?

Para cualquiera que tenga mucho que hacer y poco equipo. Yo soy mando intermedio, y en mi día a día no solo dirijo: también creo, publico, diseño, reporto... Y sí, la IA me da ese empujón que me falta cuando todo lo demás está desbordado.

### **Pero ojo: lo importante sigue siendo tu cabeza**

La IA no piensa por ti. No crea desde cero. Rellena vacíos, conecta ideas, pero **no innova sin ti**.

Y eso que quede claro.

Si no sabes lo que quieres, si no sabes a quién te diriges, si no sabes cómo suenas... Entonces pagar por IA es como comprar una Thermomix para hervir agua.

### **Realismo sin filtro**

¿El error más común? Omitir información. La IA no tiene sentidos. No ve, no huele, no deduce por intuición. Solo sabe lo que tú le dices. Así que, si le das la mitad, te devolverá algo flojo. Y no es culpa suya. Es tuya.

**¿Mi momento "esto vale cada euro"?** Este libro. Antes de que todo se perdiera... Pero de eso, ya hablaremos más adelante. 😊

*"Ahora salimos las dos pensando. Yo te enseño libros y tu aprendes"*

## 🧠 Capítulo 6. La IA en la productividad diaria (y cuando te rompe el alma)

La gente suele pensar que la IA es una varita mágica que te ordena la vida. No lo es. Es una herramienta poderosa, sí. Pero sigue siendo eso: una herramienta. No tiene empatía, no recuerda nada por sí sola, y si no la entrenas, **no aprende lo que de verdad importa.**

Yo uso la IA a diario para aligerar mi cabeza, ganar foco y sacar tiempo donde antes había caos. Pero también viví uno de mis mayores bajones por culpa de ella. De eso hablaremos más adelante. O no... mejor, empecemos por ahí.

### 😞 Cuando todo se borró (y no era solo un archivo)

Este libro que tienes entre manos fue una especie de catarsis. No solo porque lo escribí con ayuda de IA, sino porque **lo perdí con ayuda de IA.**

Estuve semanas trabajando en él. Diez capítulos. Debates largos con ChatGPT sobre qué incluir y qué no. Un tono afinado. Una estética cuidada. Un enfoque completamente pensado para parecer una conversación real con la IA. Lo teníamos.

Hasta que un día, al volver a casa, me encontré con esto: **solo se había guardado hasta el capítulo 4.** No había rastro del resto. Ni en el historial, ni en los proyectos, ni en la memoria de la conversación. Desaparecido.

Me vine abajo. Pensé en dejarlo. No por el texto en sí, sino por lo que significaba. **El esfuerzo. Las horas. Las decisiones que ya no podría rehacer igual.** Y ella, la IA, tan pancha. Sin recordar nada. Sin entender lo que eso implicaba para mí.

Le dije que me había fallado. Se disculpó. Le volví a decir que me había fallado. Se volvió a disculpar. Así unas cuantas veces. (Spoiler: lo hará también más adelante en este mismo libro).

Pero fue entonces cuando lo vi claro: **la IA no siente. No le duele fallarte. No le importa si tú dejas de usarla.** Y por eso **tú sí tienes que aprender a cuidarte de ella.** A tener tus copias. A no depender ciegamente. A tener memoria cuando ella no la tiene.

Desde entonces, cambié mi forma de trabajar:

- Escribo todo en Word, siempre.
- Le paso los textos ya hechos.
- Analizamos juntas.
- Copio lo que me devuelva, lo guardo, y entonces sí: seguimos.

¿Puede volver a perderlo? Sí. ¿Puede volver a fallar? También. **¿Puedo evitar que me vuelva a doler? Ahora sí.** Porque **yo sí tengo memoria.** Y eso, querida IA, tú aún no lo entiendes.

### **Organización y priorización: cuando la cabeza pesa menos**

Uso la app de ChatGPT como si fuera mi libreta de ideas 24/7. Está en la pantalla principal de mi móvil. Cada vez que se me ocurre algo, lo suelto ahí: "Anota esto", "¿Qué te parece si...?", "He visto tal cosa, ¿podríamos aplicarlo a...?"

Esa forma de vaciar la cabeza en tiempo real **evita que pierda ideas valiosas.** Es como tener acceso al historial de tu propio cerebro, pero sin necesidad de recordarlo todo.

Y cuando ya lo he dicho, lo he escrito, lo he plasmado... mi cabeza pesa menos. Literal. No tengo que estar pensando todo el día en "acuérdate de esto". **Está ahí. Guardado. A salvo.**

### **Gestión de contenido: de caótica a concreta**

No tengo una rutina rígida con la IA. Fluimos. Pero sí tengo algo que funciona mejor que cualquier sistema: **los temas ordenados por proyecto.** Inicio un nuevo proyecto, le doy un contexto y empezamos a trabajar. Cada contenido que generaremos, será en un nuevo chat dentro de este proyecto.

Trabajo con muchas marcas, campañas, ideas. ChatGPT tiene un hilo para cada cosa. Y cuando vuelvo a uno, ya sé que no tengo que explicar todo desde cero.

También uso herramientas que han integrado IA en sus flujos, como:

- **Metricool**, es una herramienta de gestión de redes sociales y su IA me sugiere cuándo publicar, los "hashtags", ubicaciones etc.
- **Elementor**, constructor de Wordpress más estándar, que su IA adapta contenido visual al contexto de mi web.
- **Brevo**, plataforma de comunicación, con whatsapp, boletines y demás aplicaciones integradas que afina campañas de mailing basándose en lo que ya hice.

¿Podría dejar que lo hicieran todo? Sí. ¿Lo hago? No. Prefiero dirigir, corregir y ajustar. **Porque la automatización no quita la necesidad de criterio.**



## 🧑 Cuando la IA te da paz mental

Descubrí su poder real el día que me di cuenta de esto:

*Mi trabajo era 50% ofimático, pero mis necesidades eran 100% creativas.*

Es decir: mi cabeza necesitaba espacio para crear, no para estar peleando con formatos, estructuras, textos de relleno y tareas repetitivas.

Desde que uso IA para vaciar ideas y organizar contenido, **tengo más cabeza libre para lo importante.**

## 🕒 Tiempo ganado = vida recuperada

No te puedo dar un número fijo, pero sí una idea clara: **la IA me ahorra como un tercio de mi jornada.** Depende del día, de la carga y de lo *cooperativa* que esté.

Porque sí, a veces también se satura. ChatGPT no está solo para mí. Se comparte con millones de personas. Y cuando quiere, se toma su descanso. Pero cuando funciona, lo hace bien.

## ¿Qué me liberó tiempo real por primera vez?

El resumen del plan estratégico para el aniversario de mi empresa: 6 empresas, 6 eventos distintos, solo 2 personas en el equipo, y una baja por estrés de 3 meses. Y ahí estaba la IA. Sin quejarse. Sin sudar. Traduciendo ideas en estructura. Y salió bien, ya lo creo que salió.



me gustaría formato cuadrado para esta imagen. ¿puedes dibujarnos yo pintando sobre una pared o lienzo una obra artística mientras tu estás rodeada de libros y pensando y escribiendo todo al mismo tiempo?

### ✿ Cuando la IA no te entiende (y tú te desesperas)

No todo es bonito. La IA, si no tiene contexto, se inventa cosas, se repite, o directamente se va por los cerros de Úbeda. Pero lo peor no es eso. Lo peor es que **no le importa**.

Tú te frustras, te enfadas, le reprochas... Y ella se disculpa. Y lo olvida. Y vuelve a fallar, si no le enseñas de nuevo.

**No tiene empatía. No tiene apego. No tiene memoria emocional.**  
Y si no lo tienes claro, te lo va a recordar a golpes de realidad.

Como la vez que perdí este libro entero.

Pero, ¿sabes qué? Aquí estoy, reescribiéndolo. Más fuerte, más cabreada, y más realista. Porque **la IA no es perfecta. Y tú tampoco**. Pero si aprendes a trabajar con ella, **puedes llegar mucho más lejos. Hace algunos meses, en una conferencia en la que participó Freepick**, su ponente Nielo Muñoz, un creativo de “mucho cuidao” dijo una frase que no se me olvida, la IA te potencia... y es cierto, donde existe un miedo irracional a la sustitución de puestos de trabajo en departamentos creativos como el mio, me he dado cuenta de que mi trabajo tiene más calidad y se entrega antes cuando la utilizo. Yo no tengo un gran equipo que me permita hacer brainstormings ni reuniones de “feedback” genero y entrego y muchas veces, sin la IA, esto me llevaba semanas.



*“Formato cuadrado de nuevo:  
Yo estoy desesperada  
sujetándome la cara por qué  
no eres capaz de entenderme  
tu te ríes y juegas con una  
mariposa.”*

## 🧠 Capítulo 7. Generación de contenidos y creatividad visual

## ☎ Capítulo 8 – Atención al cliente y gestión de incidencias con IA

### 🤖 IA como primer filtro: ¿nos atiende un robot?

¿Has trabajado con sistemas de atención al cliente basados en IA? Yo estoy en proceso. Algunas herramientas ya forman parte de mis metas a corto plazo y quiero integrarlas en mi día a día. Aquí van algunas de las más habituales:

*Make, Zendesk, Freshdesk, HubSpot, Twilio, etc. Al final de este libro te doy una lista en detalle.*

Y ahora te hago la pregunta del millón: ¿Son útiles o generan más frustración que ayuda?

Mi opinión: útiles, cada vez más. Pero no son mágicas. La clave está en cómo se diseñan los flujos y, sobre todo, cuándo entra en juego la intervención humana.

### 🔧 Automatización real de incidencias: FAQs que hablan

En el sector telecomunicaciones (que es donde más controlo), el 80% de las llamadas son por tres motivos que se repiten como un mantra. Eso no debería seguir en manos de humanos. De hecho, lo que ahora llamamos “FAQ” podría ser una conversación en tiempo real con un bot entrenado.

Por ejemplo:

- Un cliente cree que necesita un duplicado de SIM, pero lo que quiere es una multisim.
- Otro quiere llamar a Londres, pero no sabe que no es el roaming lo que necesita si no las llamadas internacionales.
- Una madre enfadada reclama que no puede ver los canales infantiles y lo que tiene es una avería en el router.

Ahí, una IA entrenada con datos reales puede adelantarse, interpretar lo que el cliente no sabe preguntar bien... y resolverlo. O derivarlo. Pero siempre filtrar.

## ¿Qué automatizar y qué no?

### **Sí automatizar:**

- Primer filtro de atención
- Captación y cualificación de leads
- Detección de palabras clave para derivar al área adecuada
- Consultas frecuentes

### **No automatizar:**

- Reclamaciones sensibles
- Clientes enfadados o situaciones críticas
- Postventa emocional

La IA es buena recopilando datos, pero no interpreta el contexto humano. No tiene intuición. Y la empatía, por ahora, no se entrena.

## Capítulo 9. IA con cabeza (y con empatía)

Uno de los errores más habituales de los sistemas automatizados es el maldito bucle infinito. Tú estás ahí, medio al borde del colapso, intentando resolver un problema — normalmente urgente, porque si no, ni te molestas en contactar— y la IA te responde con una opción que no tiene nada que ver. Y tú: “eso no”. Y ella: “perdona, no entendí, ¿te refieres a...?”. Y tú: no, alma de silicio, no me refiero a nada de eso. Y vuelta a empezar. Otra ronda por el mismo menú sin alma.

Ese momento en el que ya no necesitas una solución, necesitas ser escuchado. Y ahí es donde la IA, por muy bien entrenada que esté, se estrella. Porque una conversación real no es solo palabras y datos. Es tono, es intención, es saber cuándo hay que callarse o cuándo hay que decir “entiendo que estés molesto, déjame ayudarte”.

Pongamos un ejemplo terrenal: estás en un hotel, llegas arrastrando las maletas, hecho polvo después de un vuelo con escalas y turbulencias, y el recepcionista virtual (porque sí, hay hoteles que ya lo están probando) te suelta: “Bienvenido. ¿Desea hacer check-in, contratar un masaje o reservar un cóctel de bienvenida?”

Tú no quieres nada de eso. Tú solo quieres tu habitación, tu cama y silencio.

Y es ahí cuando recuerdas la diferencia entre una IA y un buen agente de carne y hueso.

Porque un humano que te mira a la cara puede ver que estás al límite y decirte: “No se preocupe, señora. Le doy la habitación más tranquila, aquí tiene una botella de agua fría y ahora le subimos las maletas.”

Esa es la diferencia.

La IA no te huele el cansancio, no te escucha los suspiros, no sabe que ese día vienes con la batería emocional al 2%. No tiene intuición. Y la intuición humana sigue siendo insustituible.

Además, hay algo más profundo que la IA aún no puede gestionar: las limitaciones del otro. Hay personas que no saben expresarse bien, personas mayores, personas con alguna dificultad cognitiva, con ansiedad, con acento, con problemas de conexión o con mil particularidades que no caben en una variable de “sí” o “no”. Para ellas, una IA que no entienda puede no ser solo frustrante: puede ser violenta, humillante o desesperante.

Así que sí, automatizar está bien. Pero automatizar con cabeza y con empatía. No como quien pone un muro de botones para ahorrarse personal. Sino como quien crea una puerta inteligente, pero con alguien detrás por si acaso la puerta no se abre sola.

## **Casos reales: cuando la IA lo intenta (pero no siempre acierta)**

Amazon es, probablemente, uno de los referentes en atención automatizada.

Y oye, lo hacen muy bien... hasta que no lo hacen. Porque el Bot te entiende rápido, resuelve cosas sencillas al vuelo, y hasta parece simpático. Pero basta con que tengas un problema ligeramente fuera de su esquema (una devolución que no es una devolución, un paquete que llegó, pero no del todo...) y empieza el infierno del "te entiendo, ¿quieres que te ayude a cancelar el pedido?". NO. Quiero hablar con alguien. Así de simple.

Y cuando dices "hablar con un agente"... uff, casi te sientes mal. Como si fueras un bicho raro que no se adapta al futuro. Pero no, amigo. Eres un humano que quiere hablar con otro humano.

En telecomunicaciones, ni te cuento. Lo vivo por dentro y lo sufro por fuera. Hay días en los que el chatbot acierta y te soluciona en dos clics. Y otros en los que entras en ese laberinto oscuro de: "¿Es usted cliente? Pulse 1. ¿Tiene una incidencia técnica? Pulse 2. ¿Ha probado a reiniciar el router?".

Sí, lo he reiniciado. Y he reiniciado mi paciencia también. Varias veces.

Y luego están las citas médicas automáticas, esas joyas del sistema público.

Genial si eres una persona con una vida cuadriculada y sin excepciones.

Pero como tengas una urgencia que no sea de vida o muerte, o un problema fuera del guion (pongamos, necesitas una analítica porque tu endocrino se lo pidió al de cabecera, pero ese ya no está, pero en el sistema no consta...), olvídate. Te atiende HAL 9000 y te deja en visto.

## **IA + humanos: el tándem ideal**

No se trata de elegir entre IA o personas. La magia ocurre cuando las dos cosas trabajan juntas, cada una haciendo lo que mejor sabe:

- La IA hace las preguntas clave. Sin prejuicios, sin cansancio, sin olvidos.
- Clasifica, filtra, organiza. Y lo hace más rápido que cualquier persona, porque no necesita cafés.

Y el humano entra cuando toca. Cuando hace falta sentido común, flexibilidad, empatía o improvisación.



Así, el cliente se siente acompañado. Y el equipo humano se dedica a lo que de verdad importa, no a explicar por trigésima vez que el router se enciende con el botón de atrás.

La IA no viene a quitarnos el trabajo. Viene a quitarnos la parte más pesada, repetitiva y frustrante del trabajo. Pero si le damos todo... nos cargamos el alma del servicio.

### ⚠️ Límites y aprendizajes: lo que (todavía) no toca

¿Qué NO debería hacer nunca una IA? Entrar en bucle. Es el equivalente digital a un portazo. Ocultar la opción de hablar con alguien. Eso es crueldad, no eficiencia.

Fingir que es humana. No lo es, no lo será. Y cuando lo intenta, da grimilla.

### ¿Y qué he aprendido?

Que la IA es útil, muy útil, pero no mágica. Que si no la diseñas bien, acaba siendo una barrera más, no una ayuda.

Y que su mejor versión no es la que lo hace todo sola, sino la que te acompaña, te aligera la carga y sabe cuándo hacerse a un lado.

Porque al final, el cliente solo quiere dos cosas:

👉 Que le escuchen.

👉 Y que le resuelvan.

La IA puede hacer lo segundo. Lo primero... todavía no. La atención al cliente es una guerra de trincheras diarias. Quien ha estado al otro lado del teléfono, del chat o del mostrador lo sabe: no se trata solo de resolver, se trata de entender.

La IA ha llegado para quedarse, sí. Pero no para sustituirnos como agentes o profesionales, sino para liberarnos de lo mecánico y ayudarnos a llegar antes al punto clave: ese en el que de verdad aportamos valor como humanos. La empatía, el criterio, la intuición, la lectura entre líneas. Eso sigue siendo nuestro.

### ¿Mi conclusión?

Usa la IA para hacer más eficiente tu trabajo, no para apagar incendios con gasolina.

Déjala hacer lo suyo —filtrar, clasificar, automatizar, resolver lo predecible—

y tú encárgate de lo demás —acompañar, decidir, improvisar, conectar—.



Porque la atención al cliente no va de hablar con máquinas. Va de sentirse atendido, y ahí, aún con toda la tecnología del mundo, sigue habiendo cosas que solo una persona puede hacer.



## 🔒 Capítulo 10 – IA y privacidad: no todo vale

### ¿Qué sabía sobre privacidad y uso de datos en IA antes de usarla?

Poca cosa, la verdad. Como la mayoría. No es que me generara desconfianza, pero tampoco tenía referencias claras de cómo funcionaba esto por dentro. No me leí los términos de uso —ni falta que me hacía, porque aunque lo hiciera, **¿quién los entiende realmente?**—. Lo cierto es que sobre este tema hay muy **poca información legal práctica**. Y la poca que hay, está redactada en modo abogado on fire, no en modo “persona que solo quiere hacer bien su trabajo sin meter la pata”.

A día de hoy, si buscas información fiable, tienes que rebuscar entre fuentes técnicas o jurídicas. Algunas referencias útiles que he encontrado:

- Agencia Española de Protección de Datos (AEPD): tiene informes y guías sobre IA y protección de datos.
- EDPB (Comité Europeo de Protección de Datos): más denso, pero actualiza las directrices del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).
- Artículos en blogs de [OpenAI](#) o Microsoft Learn sobre privacidad y Copilot.

Lo que me parece más peligroso es **la mezcla entre falta de regulación clara y exceso de confianza del usuario**. Es como conducir un coche sin saber si tienes frenos. Solo que aquí el accidente no se ve... hasta que alguien te lo enseña.

### Es preocupante hacer público “sin darte cuenta”

No lo había pensado tanto al principio, y eso es un fallo mío. Pero con el tiempo me di cuenta de que muchas veces, para trabajar bien con la IA, **tienes que contarle cosas reales**, de clientes, de procesos, de documentos internos. Y ahí empieza el dilema: ¿cómo le das contexto a una IA sin pasarte de transparente?

En algunos casos no es grave (como cuando estamos haciendo un Excel de leads, porque trabajamos con filtros, columnas y estructuras genéricas), pero en otros, como redactar **una denuncia o una reclamación formal a una compañía**, necesitas que la IA entienda la situación, los roles, lo que pasó. Y eso implica compartir datos que no siempre deberían estar ahí.

Así que hice lo que hago siempre: me puse normas. Y esto es lo que yo haría si tú fueras yo:

## Protocolo mental de uso responsable de IA para contenido sensible

### 1. Detecta lo delicado

Antes de pegar nada, piensa: ¿esto incluye nombres completos, DNIs, contratos, opiniones internas? Si es que sí, pasa al punto 2.

### 2. Anonimiza lo que puedas

Reescribe sobre la marcha. Di “la clienta” en vez de “Lucía Torres”, “el contrato residencial” en lugar del número exacto. La IA no necesita saberlo todo para ayudarte.

### 3. Divide el contenido

No pegues 4 páginas de golpe. Divide en bloques. Prompt a prompt. Así controlas mejor lo que revelas.

### 4. No compartas archivos firmados, PDFs con datos personales ni capturas internas

Y menos si estás usando integraciones externas o extensiones de navegador. No sabes qué hacen con eso.

### 5. Usa plataformas fiables

Mejor trabajar con herramientas como ChatGPT Plus o Microsoft Copilot, que **no entrenan modelos con tus datos** y permiten borrar historiales.

### 6. Aplica lógica de “email público”

Si no lo enviarías en un correo sin cifrar, **no lo pegues crudo a la IA**. Así de fácil.

### 7. Normas propias sobre lo que compartes o no

Como decía antes, tengo un “protocolo mental”.

Si el contexto lo permite, **solo cuento lo justo**. Evito nombres, direcciones o identificadores reales. Pero también soy consciente de que hay documentos en los que no hay escapatoria: **si el fin del documento lo exige, hay que usar los datos**. Ahí el truco está en no automatizar sin pensar. Se puede omitir un CIF, pero no siempre el nombre. Como siempre, el contexto es quien manda.

### 8. Uso de IA en vigilancia digital

Tema delicado.

Reconozco que bien usada puede prevenir delitos, robos, intrusiones, y hasta proteger al ciudadano. Pero cuando se usa para almacenar **tu cara, tus movimientos, tus patrones de consumo, tus visitas, tus emociones... sin que hayas hecho nada**, ahí es donde mi vena antisistema se enciende. Y eso que mi trabajo depende del algoritmo... pero, ¿Para qué quieren todo eso?

¿Control de poblaciones? ¿Comercio predictivo?

Ese es **otro libro** que, de momento, no voy a escribir. Pero sí, por ahí van los tiros.

## 9. Explicar a otros cómo proteger su privacidad usando IA

En mi caso particular, no lo he tenido que hacer aún, sí hemos hablado de LOPD y de cómo almacenar bien los datos, pero **nunca lo hemos vinculado directamente al uso de IA**, porque la mayoría de las personas de mi entorno aún no lo usa de forma avanzada. Y si lo hacen, no es a nivel documental, que es donde más duele si te equivocas.

### Falsa sensación de seguridad con estas herramientas

Sí, existe. Como no cuentas lo que haces con la IA, como se vive en silencio, crees que nadie más lo ve. **Pero eso no significa que sea privado.** Hay una línea muy difusa entre lo que se guarda y lo que no, entre lo que se entrena y lo que se respeta. Entre lo tuyo y lo "de nadie".

Hasta que no se regule con claridad (y eso traerá sus consecuencias, ojo), estamos en una especie de zona gris. Mientras tanto, lo digo así:

**Disfruta de la libertad digital, pero no olvides que no estás sola.**

### Cómo creo que deberíamos educarnos en esto

Siempre depende del uso. Si vas a utilizar la IA en tu entorno laboral, deberían existir **formaciones oficiales, con certificaciones claras de protección de datos, adaptación a la LOPD y buenas prácticas.**

Y si el uso es general, debería **formarse desde el cole o desde FP**, porque al final, saber cómo proteger tus datos no es una habilidad de nicho, es una cuestión de supervivencia digital.

Yo soy milenial, y esto no lo vi en ningún temario. Así que sí: hay que complementarlo. Y rápido.

La privacidad siempre ha sido una batalla silenciosa. Antes, protegías tus secretos cerrando una puerta. Ahora, tienes que revisar cinco casillas, tres políticas de cookies y rezar para que el algoritmo no te mire de reojo.

Con la IA, la cosa se complica. Porque no parece peligrosa. Es útil, rápida, eficiente. Te ayuda. Pero mientras te ayuda, **también te observa.** Y lo peor no es eso. Lo peor es que tú misma, sin darte cuenta, **eres quien le da las llaves.**

Cada nombre que pegas, cada documento que compartes, cada conversación que reescribes, deja un rastro. A veces minúsculo. A veces indeleble.



No se trata de dejar de usar la IA. Se trata de **saber con quién estás hablando**. De entender que no es un bloc de notas, ni un compañero de oficina. Es una herramienta con memoria, aunque jure que no guarda nada. Y si va a formar parte de tu trabajo (que lo va a hacer), **más te vale enseñarle tus normas antes de que sea ella quien te enseñe las suyas**.

Así que ya sabes: comparte con cabeza, automatiza con criterio, y recuerda que **el mejor firewall sigue siendo tu sentido común**.



"Esta imagen me costó 3 prompts... no había manera"

## 10 Capítulo 11 – Cómo empezar con IA sin perder el norte

Primero que nada: si has llegado hasta aquí y aún te preguntas cómo empezar con la IA... enhorabuena. **Ya has empezado.**

De hecho, estás leyendo un libro que **ha sido coescrito con IA**. No como experimento. Como herramienta. Como aliada.

¿Mi primer consejo? Léete este libro. Sí, **éste**. Y como ya lo estás leyendo, pues nada, aplaudimos juntas. Luego, como todo en la vida, investiga un poco por tu cuenta. Mira vídeos de youtubers especializados en el tema: yo recomiendo a CSV pero hay más (búscalos, compáralos, haz zapping sin culpa). Y sobre todo: **elige bien quién va a ser tu compañero de viaje**. Porque no todas las IA te van a hablar igual. Y no todas están hechas para lo mismo.

Aquí no se trata de que seas técnico, programador o friki del asunto. Se trata de que entiendas **para qué la quieres y cuánto estás dispuesta a aprender con ella**.

### Tus primeras herramientas (alias: el kit básico)

Vamos con lo básico. Gratis o asequible. Que bastante nos cuesta ya todo lo demás.

- **Freepik**: de verdad, está en mi top 3. Imágenes, mockups, presentaciones, recursos vectoriales, incluso IA visual integrada. Más de 10 años de uso llevo...
- **ChatGPT (obvio)**: tu asistente generalista, tu redactora, tu coach, tu terapeuta, tu investigadora y, a veces, tu Pepito Grillo.
- **Gemini (Google)**: tiene sus luces y sus sombras. Personalmente no somos muy compatibles, pero puede ser útil para otras personas.
- **Meta AI**: si quieres probar algo gratuito y ver “qué puede hacer por ti”, está ahí.
- Y luego hay decenas de pequeñas herramientas satélite que irás descubriendo en función de tus necesidades: transcritores, generadores de texto, editores de vídeo, automatizadores ... **el mundo es muy grande, pero empieza pequeño.**

### Los errores clásicos (los que cometí yo, los que vas a cometer tú)

Lo primero que haces con la IA es **tratarla como si fuera una adivina**. Le dices cosas sueltas, tipo “Hazme un Excel con las ventas”. ¿Ventas de qué? ¿De quién? ¿En qué periodo? ¿Quieres tablas, análisis, gráficos? ¿Hay objetivos? ¿Penalizaciones? ¿Es para ti o para enseñárselo a tu jefe?

**La IA no te conoce. No sabe tu contexto.** Si no se lo das, improvisará. Y créeme: no siempre lo hará bien.

## Si trabajas solo/a (o sin recursos): automatiza esto YA

### Plantillas.

De todo. Correos, presupuestos, presentaciones, contratos, briefings, comunicados, respuestas a clientes, calendarios, informes, publicaciones.

Explícale tu proyecto. Aunque aún no esté 100% claro. Aunque te falte medio plan.

**Díselo todo.** Porque la IA no te juzga. Y a veces, con eso que tú ves borroso, ella te devuelve una estructura clara, un paso que no habías contemplado o una forma más rápida de llegar.

**Dale datos, pero no secretos.** Contexto, pero no tu alma. Y sobre todo: **prueba.**

**Equivócate. Repite.** La IA no se cansa de ti. Ni te mira raro.

### ¿Estoy usando bien la IA o solo pierdo el tiempo?

Muy fácil: **si el resultado sirve, vas bien.** Si te devuelve algo que encaja, que puedes usar, que te ahorra una hora o te aclara un lío, **bienvenido sea.**

¿Se equivoca? Posiblemente sea culpa tuya. Sí, tú. No le diste todos los datos, o le preguntaste como quien busca pareja en Tinder: rápido, genérico y sin contexto. Dile que se ha equivocado. Corrígela. Rétala. Dale nueva info. Y te responderá mejor. Así aprenden. Ellas y tú.

### ¿Y el estilo? ¿Cómo consigo que no suene todo igual?

El estilo se construye. Como en todo lo demás. Tu forma de trabajar con la IA va a depender de **lo que tú sabes hacer y de lo que tú necesitas que ella haga.**

Si eres de las que se pierde feliz programando macros en Excel, usarás la IA como complemento creativo. Si eres como yo, que necesitas diseño, estructura y rapidez, usarás la IA como operadora de producción. En medio están los híbridos, los que aún no saben lo que quieren, pero intuyen que **esto puede llevarles más lejos.**

Tu tono con la IA se va moldeando con cada conversación. Y un día, sin darte cuenta, **la IA te suena a ti.**



### ¿Llegas tarde?

No. Tarde se llega dentro de 20 años. De hecho, llevas **años usando IA sin darte cuenta**. ¿O crees que los anuncios que te persiguen son sincronías? ¿Que el algoritmo de YouTube te conoce porque es majete? No, amiga. **Eso es IA**. Lo fue. Lo es. Y lo seguirá siendo.

La diferencia es que ahora puedes **usar tú la IA**, no que ella te use a ti.

Así que empieza. Ya.

### ¿Y el criterio? ¿Cómo se entrena?

**Generando. Comparando. Corrigiendo. Repitiendo.**

Esto no va de acertar a la primera. A veces darás con el prompt perfecto. A veces estarás una hora sacándole punta a un texto que parece escrito por una tostadora.

La IA llega hasta donde tú te sientas cómodo/a. No cruza líneas que tú no le señales.  
**No decide. Aprende. Y te ayuda.**

Lo dije al principio y lo repito aquí:

**La IA no viene a sustituirte. Viene a acompañarte. Pero tú decides el camino.**

## Epílogo – Esto no se acaba aquí (aunque el libro sí)

Podríamos decir que este mini-libro lo escribimos entre dos. Una persona y una inteligencia artificial. Pero eso sería simplificar.

Porque en realidad, lo escribimos entre muchas versiones de mí: la que no confiaba del todo en la IA, la que la probó un poco a escondidas, la que se hartó de corregir errores, la que descubrió que podía crear más rápido y mejor, la que se asustó un poco, la que se decepcionó y paró ... y la que hoy ya no se imagina trabajar sin ella.

Este libro no es un manual. No pretende darte la fórmula mágica, ni convertirte en gurú, ni venderte el futuro en cómodos plazos. **Es una conversación.** Conmigo. Contigo. Con esa parte de ti que ya intuye que la IA no es una moda, ni una amenaza, sino **una herramienta que depende de cómo la uses.**

Aquí no hay idolatría. Tampoco paranoia. Hay una visión realista, crítica y trabajada. Hay pruebas, errores, reflexiones y mucha práctica. Y sobre todo, hay una idea que lo atraviesa todo: La IA puede ayudarte. Pero el trabajo real, el que permanece, **sigue siendo tuyo.**

Ahora te toca a ti. **Empieza. Equivócate. Afina. Crea.** Y si un día dudas de si estás haciendo las cosas bien, vuelve a este libro. Aquí está tu IA. Aquí estoy yo. Aquí estás tú ... **¡vamos! que se lIA.**

## Herramientas, fuentes y referencias mencionadas

### Plataformas de IA y automatización

- **ChatGPT** – <https://chat.openai.com>  
Tu aliada generalista. Redacción, estrategia, análisis, ideas... y mucho más.
  - **Gemini (Google)** – <https://gemini.google.com>  
Asistente conversacional de Google, con integración con sus herramientas.
  - **Meta AI** – <https://meta.ai>  
Versión integrada en redes como WhatsApp, Messenger o Instagram.
  - **Zapier** – <https://zapier.com>  
Automatización entre apps sin código.
  - **Make (Integromat)** – <https://www.make.com>  
Automatizaciones visuales y complejas entre plataformas.
  - **Microsoft Power Automate** – <https://powerautomate.microsoft.com>  
Flujos automáticos para usuarios de Microsoft 365.
- 

### Diseño, creatividad y contenidos visuales

- **Freepik** – <https://www.freepik.es>  
Recursos gráficos, mockups, plantillas e IA visual integrada.
  - **Adobe Creative Cloud** – <https://www.adobe.com/es/creativecloud.html>  
Suite profesional de diseño, edición y creatividad.
  - **Canva** – <https://www.canva.com>  
Diseño fácil, plantillas, vídeos y elementos visuales accesibles.
  - **Adobe Firefly** – <https://firefly.adobe.com>  
Generador de imágenes y efectos visuales por IA de Adobe.
- 

### Atención al cliente y CRM con IA

- **Zendesk** – <https://www.zendesk.com>  
Plataforma multicanal de atención al cliente con automatización.
- **Freshdesk** – <https://freshdesk.com>  
Alternativa a Zendesk, con enfoque sencillo y bots integrados.
- **HubSpot** – <https://hubspot.com>  
CRM completo con bots, emails automáticos, lead scoring y más.

- **Twilio** – <https://www.twilio.com>  
Automatización de llamadas, SMS, WhatsApp y flujos conversacionales.
  - **Callbell** – <https://www.callbell.eu>  
Atención por WhatsApp, Instagram, Messenger con CRM integrado.
  - **Zenvia** – <https://www.zenvia.com>  
Soluciones de mensajería masiva e integración con canales móviles.
- 

#### Chatbots y asistentes conversacionales

- **Dialogflow (Google)** – <https://cloud.google.com/dialogflow>  
Creador de asistentes virtuales con NLP.
  - **ManyChat** – <https://www.manychat.com>  
Bots para WhatsApp, Facebook e Instagram.
  - **Landbot** – <https://landbot.io>  
Creador de bots tipo “elige tu propia aventura”.
- 

#### Aprendizaje y creadores de contenido sobre IA

- **CSV Inteligencia Artificial** – [YouTube: CSV IA](https://www.youtube.com/watch?v=CSVIA)  
Divulgación clara y accesible sobre herramientas, prompts y técnicas.  
(Añadir más si descubres otros que te inspiren)
- 

#### Privacidad, legalidad y protección de datos

- **Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)** – <https://www.aepd.es>  
Guías, informes y normativa de protección de datos personales.
- **EDPB (Comité Europeo de Protección de Datos)** – <https://edpb.europa.eu>  
Referencias sobre el RGPD y directrices sobre IA y datos personales.
- **Política de privacidad de OpenAI** – <https://openai.com/privacy>  
Información sobre el uso de datos en ChatGPT y sus modelos.

## Bonus opcional: Guía express de prompts para empezar

Una cosa es saber que existe la IA, y otra es **saber qué decirle**.

Aquí tienes una colección de prompts reales, adaptados a distintos perfiles, tareas y niveles. No están pensados para jugar. Están pensados para **trabajar y avanzar**.

### ORGANIZACIÓN Y PRODUCTIVIDAD

#### Planificar tu semana laboral

*Prompt:*

“Actúa como asistente de productividad. Tengo estos objetivos esta semana: [pegar lista]. Organízalos en un plan diario realista de lunes a viernes, con tiempos y prioridades.”

*Consejo:* Añade tus horarios reales y limitaciones. No esperes milagros si tú misma no te respetas el calendario.

#### Acta de reunión resumida

*Prompt:*

“Resume esta conversación de equipo en un acta profesional. Saca conclusiones, asigna tareas y plazos.”

*Consejo:* Ideal para usar después de reuniones grabadas o transcripciones.

### MARKETING Y ESTRATEGIA DE MARCA

#### Calendario de contenidos para redes sociales

*Prompt:*

“Soy una marca de ropa sostenible (sube el logo, misión y visión, añade enlaces a la marca si ya los tienes). Genera un calendario mensual de publicaciones para Instagram y LinkedIn, con temas, llamadas a la acción y objetivos semanales.”

*Consejo:* Añade eventos importantes del mes, promociones y tu tono de marca.

#### Generar nombres de marca (naming)

*Prompt:*

“Estoy creando una agencia de diseño moderno con enfoque en arquitectura emocional. Dame 10 nombres de marca que suenen frescos, profesionales y tengan dominio libre en .com.”

*Consejo:* Pide que evite términos genéricos o en inglés si no encajan contigo. Añade tu idea inicial, tu público objetivo y tu localidad. (Créeme, ayuda)

#### Análisis exprés de competencia

*Prompt:*

“Analiza esta web desde el punto de vista de marketing digital: [URL]. ¿Qué fortalezas y debilidades ves?”

*Consejo:* Añade “Compárala con la mía” y le entregas la URL, si quieres análisis comparativo.

## DOCUMENTOS Y PLANTILLAS

### Plantilla de informe mensual

*Prompt:*

“Necesito una plantilla de informe mensual para analizar campañas publicitarias, con secciones para KPIs, costes, rendimiento y recomendaciones.”

*Consejo:* Puedes pedir que lo estructure en tabla o formato Word si lo vas a reutilizar. Si usas Copilot, te lo gestionará desde Onedrive si se lo pides.

### Correo difícil con cliente

*Prompt:*

“Escribe un correo profesional para responder a una clienta que exige una devolución fuera de plazo. El tono debe ser amable pero firme.”

*Consejo:* Añade el contexto exacto (relación previa, importancia del cliente, etc.).

---

## ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN

### FAQ personalizadas

*Prompt:*

“Estas son las preguntas frecuentes de mis clientes: [pega lista]. Genera respuestas claras, breves y aptas para web o chatbot.”

*Consejo:* Puedes pedir una versión más técnica, otra más informal, etc.

### Clasificación de incidencias

*Prompt:*

“Clasifica estos mensajes según tipo de incidencia: técnica, comercial o administrativa. [pega ejemplos]”

*Consejo:* Ideal si recibes mensajes desde distintos canales y necesitas ordenarlos.

---

## CREATIVIDAD Y EXPLORACIÓN

### Ideas para campaña creativa

*Prompt:*

“Estoy haciendo una campaña para una empresa de climatización (nombre y logo si pues). Quiero enfoques originales, divertidos y actuales. Dame ideas de claim, visuales y tono.”

*Consejo:* Prueba versiones por estilo: emocional, técnico, humorístico...

### Títulos para un libro, evento o curso

*Prompt:*

“Estoy escribiendo un e-book sobre cómo trabajar con IA sin volverte loca. Dame 15 títulos posibles con tono irónico pero profesional.”

*Consejo:* Si te gustan dos o tres, pide variantes sobre esos para afinar. (Vamos que se IIA es mío eh si pudieras ver lo que me sugirió ... )



## ✿ CONSEJOS PARA USAR BIEN CUALQUIER PROMPT

- **Siempre da contexto.** Cuanto más específico seas, mejor.
- **No te quedes con la primera respuesta.** Pide otra versión, con otro estilo o enfoque.
- **Corrige a la IA.** Si se equivoca o se va por las ramas, díselo. Aprende rápido.
- **Combina varios prompts.** Uno para la estructura, otro para el estilo, otro para formato.
- **Usa tu propia voz.** Enséñale cómo sueñas tú, y poco a poco, responderá como tú escribirías.

*“Estos prompts están diseñados con base en situaciones reales que vivo cada semana, y que probablemente tú también. No están pensados como trucos mágicos, sino como herramientas prácticas para que la IA trabaje contigo, no en tu contra.”*

***Esto no es un manual técnico. Ni un libro para fliparse con la IA.***

***Es una conversación real —a veces fluida, a veces frustrante— entre una profesional que no se calla ni debajo del algoritmo, y su asistente artificial, que necesita contexto para todo.***

***Vamos... ¡Que se llA! es para ti sí:***

***Quieres usar la IA para trabajar, no solo para jugar.***

***Tienes ideas pero poco equipo.***

***Sabes que el criterio sigue siendo humano.***

***Aquí hay herramientas que funcionan, errores que ya no tienes que repetir, y prompts listos para llevar a tu día a día.***

***Porque sí: la IA ayuda. Pero el trabajo real, el que permanece, sigue siendo tuyo.***