UPRAZE / SYSTEMS

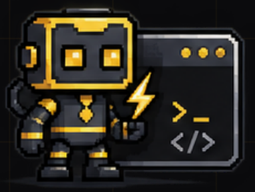
OPERACIONES CON IA

FRAMEWORK DE OPERACIONES PARA STARTUPS Y PYMES

Del caos *al sistema*

Más profundo. Más concreto. Un plan de 30 días para instalar el sistema de verdad — sin rodeos, sin plantillas genéricas.

Volumen 2
2025 · v2.0



MÁS GENTE NO RESUELVE EL CAOS. LO HACE MÁS CARO.

01 No automatices el caos
Cómo detectar el cuello de botella

02 El costo oculto de la falta de procesos
Lo que te cuesta trabajar sin procesos

03 ¿Tu empresa funciona sin vos?
La empresa dependiente del dueño

04 IA para equipos pequeños
Automatización sin inversión millonaria

05 Cómo estimar sin volverse loco
Por qué tardamos más de lo que prometemos

06 Gestión del conocimiento
Que el conocimiento no se vaya con la gente

07 Reuniones que realmente sirven
Las ceremonias Scrum y cuándo usarlas

08 7 errores que hacen fracasar la IA
Lo que nadie te cuenta antes de implementar

09 KPI operativos
Las 6 métricas que toda empresa debería seguir

10 El playbook de los primeros 30 días
Plan de implementación semana a semana

Cómo detectar el *cuello de botella*

> *"El error más caro que puede cometer una empresa no es no automatizar. Es automatizar el proceso equivocado."*

Antes de automatizar cualquier cosa necesitás responder una sola pregunta: ¿este proceso funciona bien cuando lo hace un humano? Si la respuesta es no, la automatización no lo arregla. Lo amplifica.

LAS 4 SEÑALES DE QUE UN PROCESO NO ESTÁ LISTO

01	**Nadie sabe cómo se hace**	Cada persona lo hace distinto. No hay pasos definidos.
02	**Resultados inconsistentes**	A veces sale bien, a veces no. Depende de quién lo hizo ese día.
03	**El proceso cambia siempre**	Si las reglas cambian cada semana, automatizarlo hoy es tirarlo mañana.
04	**Demasiadas excepciones**	Si el 30% de los casos son "especiales", el proceso no está maduro.

ACCIÓN

Mapeá tus 10 tareas más repetidas esta semana. Filtrá las que ya funcionan bien y tienen pasos claros: esas son las candidatas reales para automatizar.

Qué tareas *sí* y qué tareas no

QUÉ NO AUTOMATIZAR

- ✕ Decisiones con impacto emocional
- ✕ Negociaciones en tiempo real
- ✕ Crisis o alto riesgo reputacional
- ✕ Creatividad estratégica

QUÉ SÍ AUTOMATIZAR

- ✓ Repetitivas, con pasos definidos y resultado claro
- ✓ Alto volumen: muchas veces por semana
- ✓ Bajo criterio, sin decisión estratégica
- ✓ Basadas en datos: formularios, emails, sheets

EL EJERCICIO DE LOS 5 DÍAS

Durante una semana, cada integrante registra todas sus tareas con: tiempo estimado, tiempo real, si se repitió antes y si podría haberla hecho otro o una máquina. Al cabo de 5 días el patrón es obvio: las tareas que aparecen más de 3 veces y que cualquiera podría hacer son tu punto de entrada.



Lo que te cuesta trabajar *sin procesos*

> *"No tener procesos no es gratis. Es el gasto más invisible y más constante de tu operación."*

La mayoría de los fundadores lo sienten pero no lo pueden medir. Este capítulo lo hace visible.

LOS 5 COSTOS QUE NADIE CALCULA

1 **Horas perdidas buscando información**
Multiplicá cada "¿dónde está X?" por el costo hora de cada persona. Eso pagás por mes por no documentar.

2 **Retrabajo constante**
Cada ciclo de retrabajo cuesta entre el 20% y el 40% del costo original de la tarea. Casi siempre por el mismo motivo.

3 **Dependencia de una sola persona**
Si el conocimiento vive en una cabeza, esa persona no puede tomarse vacaciones ni crecer. Se paga en urgencias y rotación.

4 **Errores repetitivos**
El error que ya pasó tres veces vuelve porque nadie documentó qué salió mal. Sin proceso, cada error es nuevo.

5 **Clientes que perciben desorganización**
Respuestas distintas según con quién hablan y demoras inconsistentes. Ya lo saben. Y lo están evaluando.

La calculadora del *caos*

PROBLEMA	FRECUENCIA ESTIMADA	COSTO REAL
Buscar información perdida	30 min/persona/día	2,5 hs/semana/persona
Retrabajo por falta de criterios	1 tarea/semana	20–40% del costo por tarea
Error repetitivo no documentado	1 vez/mes por área	Variable según el error
Onboarding sin documentación	Cada nuevo ingreso	2–4 semanas de productividad

ACCIÓN

Elegí UN costo de la tabla y medilo esta semana. Solo uno. El número que obtenés justifica cualquier inversión en procesos.

¿Tu empresa funciona *sin vos?*

> *"Si tu empresa no puede funcionar dos semanas sin vos, no construiste un negocio. Construiste un empleo caro."*



SEÑALES DE QUE SOS EL CUELLO DE BOTELLA

- → Las decisiones esperan que vos estés disponible
- → Cuando alguien tiene dudas, la respuesta es "preguntale al dueño"
- → Los procesos existen en tu cabeza, no en ningún documento
- → Nadie tomó una decisión importante sin consultarte en el último mes
- → Cuando te fuiste de vacaciones, algo se rompió

"Delegar sin documentar es pasar el problema de manos. Delegar con sistema es multiplicar tu capacidad."

LOS 3 TIPOS DE CONOCIMIENTO QUE HAY QUE CAPTURAR

Procesos

Cómo se hacen las cosas paso a paso.

Loom + Notion / Google Docs

Criterios

Por qué se decide de cierta manera.

ADRs adaptados a tu operación

Escalación

A quién acudir cuando algo se rompe.

Tabla en el wiki del equipo

CÓMO DELEGAR SIN PERDER EL CONTROL

01 Documentá el proceso antes de delegarlo. Si no podés explicarlo por escrito, no está listo.

02 Primera vez: lo hacés vos mientras el otro observa.

03 Segunda vez: lo hace el otro mientras vos observás y corregís.

04 Tercera vez: lo hace el otro solo. Vos revisás el resultado, no el proceso.

QUÉ PUEDE HACER LA IA PARA CAPTURAR CONOCIMIENTO

Grabación y transcripción. Otter.ai, Granola o Fireflies graban la reunión y generan resúmenes con puntos de acción.

Bases de conocimiento. Notion AI convierte una conversación en una página estructurada de documentación.

Entrevistas de captura. Usá Claude o ChatGPT para "entrevistar" a los expertos del equipo y estructurar el proceso.

ACCIÓN

Identificá el proceso más crítico que hoy vive solo en tu cabeza. Grabate explicándolo en 10 minutos y pedile a una IA que lo estructure como proceso.

Automatización sin inversión *millonaria*

> *"No necesitás un equipo de ingeniería ni presupuesto de enterprise. Necesitás saber dónde empezar."*

Las empresas chicas son las que más beneficio sacan: menos inercia, menos burocracia y más capacidad de cambiar rápido.

EL STACK MÍNIMO VIABLE PARA EQUIPOS CHICOS

HERRAMIENTA	PARA QUÉ	COSTO APROX.
Claude / ChatGPT	Redacción, análisis, documentación, consultas	~$20/mes
Notion AI	Base de conocimiento, documentación asistida	~$10/mes
Make / Zapier	Automatizaciones entre herramientas	$10–20/mes
Typebot / Manychat	Atención al cliente por WhatsApp o web	$25–50/mes
Otter.ai / Granola	Transcripción y resumen de reuniones	$10–17/mes

USD 75–120

total del stack básico por mes.
Menos que un día de trabajo de cualquier empleado.

4 automatizaciones que podés implementar *esta semana*

01 **Respuesta automática a consultas frecuentes**

Las 10 preguntas que te hacen todos los días, con respuestas template conectadas a un bot simple. 2 horas de implementación.

02 **Resumen automático de reuniones**

Activá Granola u Otter en tu próxima reunión: transcripción, puntos de acción y resumen. Cero seguimiento manual.

03 **Generación de reportes con IA**

Un prompt que toma los datos y genera el borrador del informe recurrente. El tiempo cae un 70%.

04 **Onboarding automatizado**

Una secuencia que se activa al entrar un cliente o colaborador: cada mensaje, en el momento correcto.

ACCIÓN

Elegí UNA de las 4. Esta semana, solo esa. Implementarlas todas juntas es la trampa clásica del entusiasmo sin resultado.

Por qué siempre tardamos *más*

> *"El problema no es que seamos malos estimando. Es que estimamos con optimismo y ejecutamos con realidad."*



LOS 5 ERRORES MÁS COMUNES DE ESTIMACIÓN

01 **Estimar el caso ideal.** La estimación asume que nada va a salir mal. Nunca pasa.

02 **No dividir las tareas.** "Hacer el diseño" puede ser 2 horas o 20. Sin pasos concretos, el número es inventado.

03 **Ignorar la coordinación.** Reuniones, idas y vueltas, aprobaciones: entre 20% y 30% del tiempo real.

04 **No tener buffer inteligente.** Agregá tiempo a los puntos de mayor riesgo, no un porcentaje genérico.

05 **No comunicar los riesgos.** Presentá un rango con supuestos explícitos en lugar de un número fijo.

Tres escenarios, *un solo compromiso*

Optimista

Todo sale bien. Sin imprevistos.

Base de cálculo interna. Nunca se da al cliente.

Realista

Hay 1–2 imprevistos menores.

El número que comprometés.

Pesimista

Imprevistos relevantes, demoras externas.

El techo del contrato o la conversación de riesgo.

Si la diferencia entre optimista y pesimista supera el 50%, el scope no está suficientemente definido.

ACCIÓN

En tu próxima estimación armá los tres escenarios. Compartí el realista y explicá los supuestos: genera más confianza que cualquier número exacto.

Que el conocimiento *no se vaya*

> *"El conocimiento que vive solo en la cabeza de alguien no es un activo. Es un riesgo con nombre y apellido."*

Las empresas no pierden conocimiento porque sus procesos sean complejos. Lo pierden porque nunca tuvieron el hábito de documentar.

LA WIKI INTERNA MÍNIMA QUE FUNCIONA · 5 SECCIONES

01	**Procesos core**	Cómo hacemos lo que hacemos
02	**Decisiones clave**	Por qué hacemos lo que hacemos
03	**Clientes y proyectos activos**	Estado actual
04	**Runbook de problemas**	Qué hacer cuando algo se rompe
05	**Directorio del equipo**	Áreas de responsabilidad

DOCUMENTACIÓN ASISTIDA POR IA · 3 PASOS

1. Grabás cómo hacés algo — Loom, 5 minutos.

2. Transcribís con Otter o Whisper.

3. Le pedís a una IA: "convertí esto en proceso documentado con pasos, criterios y excepciones".

Asistente o *agente*

"Un asistente espera que le digas qué hacer en cada paso. Un agente entiende el objetivo y lo lleva hasta el final."

ASISTENTE · RESPONDE

- ✕ Contesta lo que le preguntás, nada más
- ✕ Necesita instrucción nueva en cada paso
- ✕ No aprende de lo que ya resolvió
- ✕ Vos seguís siendo el cuello de botella

AGENTE · EJECUTA

- ✓ Entiende el objetivo y arma el plan solo
- ✓ Trabaja de punta a punta sin supervisión constante
- ✓ Aprende los patrones de tu operación
- ✓ Te consulta solo cuando hay algo en juego

"Cada vez que el agente resuelve algo, lo documenta. La próxima ejecución arranca más inteligente. El sistema mejora solo."

Cómo un agente resuelve una tarea *de punta a punta*

E

EXPLORE

Entender antes de actuar. Revisa el contexto y los casos parecidos ya resueltos. El 20% inicial para que el 80% restante salga bien.

D

DESIGN

Proponer opciones, no improvisar. Evalúa caminos: óptimo, balanceado y mínimo. Por defecto elige el balanceado.

B

BUILD

Ejecutar con foco. Trabaja por partes, una cosa a la vez. Cada pieza recibe solo el contexto que necesita.

V

VERIFY

Validar antes de entregar. Revisa contra criterios definidos. Si hay algo de alto riesgo, frena y consulta.



El límite es claro: el agente ejecuta lo repetitivo, el humano decide lo importante y lo ambiguo. No automatices decisiones estratégicas, conversaciones delicadas ni situaciones donde un error tenga consecuencias graves.

CASO 01 Recepción y agenda que nunca duerme

PROBLEMA

Consultas a toda hora por WhatsApp, mail o web. Se responde tarde, se pierden turnos, se copian datos a mano.

EL AGENTE

Recibe la consulta, entiende qué necesita el cliente, responde con tono humano, agenda, carga datos y manda recordatorio. Si el caso es delicado, deriva. Funciona 24/7.

RESULTADO

Cero consultas sin respuesta y agenda llena sin intervención humana.

CASO 02 El filtro que califica solo

PROBLEMA

Clientes listos para comprar conviven con curiosos. Filtrar manualmente se hace tarde o nunca.

EL AGENTE

Lee cada consulta, hace las preguntas de calificación, clasifica por urgencia y encaje, y deriva al humano correcto con un resumen listo.

RESULTADO

El equipo comercial deja de filtrar y dedica su energía solo a oportunidades reales.

CASO 03 El revisor que no deja pasar errores

PROBLEMA

El trabajo se entrega sin control consistente. Los errores se descubren cuando ya están en manos del cliente.

EL AGENTE

Antes de que algo salga, lo revisa contra criterios definidos — calidad, seguridad, consistencia. Marca lo grave y frena lo que no debería avanzar.

RESULTADO

Una vara de calidad pareja y problemas atrapados antes de llegar al cliente.

CASO 04 El orquestador que convierte pedidos en entregas

PROBLEMA

Un pedido entra como frase suelta. Alguien debe interpretarlo, validarlo, dividirlo en tareas y coordinar.

EL AGENTE

Recibe el pedido, valida que esté completo, lo descompone en sub-tareas y coordina la ejecución de punta a punta.

RESULTADO

Del pedido a la entrega sin que el founder sea el coordinador de cada paso.

ACCIÓN **¿Tenés wiki? ¿Grabás reuniones? ¿Usás IA para documentar? Empezá por el primer nivel que no tenés. No saltees pasos.**

Menos reuniones, *mejores resultados*

> *"Una reunión innecesaria no solo pierde el tiempo de los que están en la sala. Mata el tiempo de trabajo profundo de todos."*

EL TEST DE LA REUNIÓN

1. ¿Hay una decisión que tomar o un problema que resolver juntos? Si no, no es una reunión.
2. ¿Puede resolverse con un mensaje asíncrono? Si sí, cancelala.
3. ¿Sabemos qué necesitamos que pase al terminar? Si no, no empieces hasta definirlo.

USÁ MENSAJES ASINCRÓNICOS PARA

- → Actualizaciones de estado
- → Preguntas con respuesta directa
- → Revisión de documentos o propuestas
- → Decisiones no urgentes

RESERVÁ LA REUNIÓN PARA

- → Decisiones complejas, múltiples perspectivas
- → Conversaciones difíciles o sensibles
- → Brainstorming genuino
- → Alineación en momentos críticos

El Sprint es *el contenedor de todo*

Ciclo de trabajo de duración fija (1 a 4 semanas). Al terminar debe existir un incremento terminado y utilizable. Fuerza al equipo a comprometerse con un scope realista y genera ritmo predecible.

01	**Sprint Planning** Inicio del Sprint · máx. 8 hs	¿Qué vamos a hacer en este ciclo y cómo? Output: Sprint Backlog con tareas comprometidas y criterios de "terminado".
02	**Daily Scrum** Todos los días · máx. 15 min	¿Qué hice ayer? ¿Qué haré hoy? ¿Tengo impedimentos? La daily es para el equipo, no un reporte al manager.
03	**Sprint Review** Final del Sprint · máx. 4 hs	Se muestra producto funcionando, no slides. Solo lo que cumple el criterio de "terminado". Los stakeholders dan feedback.
04	**Sprint Retrospective** Después de la Review · máx. 3 hs	Qué mantenemos, qué no funcionó, qué probamos distinto. Output: 1 a 3 mejoras concretas con responsable.
05	**Grooming / Refinement** 1–2 veces por Sprint · máx. 10%	Asegura que el próximo Planning arranque con trabajo definido y estimado. Output: backlog depurado.

"Una Retrospectiva sin acuerdos de mejora concretos es solo una queja organizada."

Dos marcos, *dos operaciones distintas*

	SCRUM	KANBAN
Mejor para	Desarrollo de producto, ciclos iterativos	Soporte, operaciones, flujo continuo
Estructura	Sprints fijos con 5 ceremonias	Flujo continuo, sin iteraciones
Cambios en ciclo	No recomendado	Permitidos en cualquier momento
Métrica clave	Velocity / Burndown	Tiempo de ciclo / Throughput

Si entregás en ciclos con backlog de funcionalidades → Scrum. Si operás con trabajo continuo sin ciclos → Kanban.

ACCIÓN

Revisá cuántas reuniones fijas tiene tu equipo y aplicá el test a cada una. Cancelá las que no pasan el filtro; activá grabación y resumen en las que sí.

"La IA no fracasa. Los proyectos de IA fracasan por las mismas razones que todos: falta de claridad, falta de proceso y expectativas mal gestionadas."

01 **Automatizar demasiado rápido**

La presión de "hay que usar IA" lleva a implementar antes de entender.
Corrección: empezá por el proceso más simple y documentado. Probá en pequeño, medí, escalá.

02 **No medir resultados**

Funciona "más o menos" y nadie mide si mejoró algo.
Corrección: antes de implementar, definí qué vas a medir y cuál es el número que indica éxito.

03 **No capacitar al equipo**

La herramienta se instala, nadie la entiende, todo vuelve a hacerse a mano.
Corrección: 30 minutos mostrando cómo funciona y qué problema resuelve. La gente adopta lo que entiende.

04 **No definir responsables**

"La IA se encarga". Pero cuando falla, ¿quién lo revisa?
Corrección: cada automatización tiene un dueño humano que la revisa, la mide y la mejora.

05 Creer que la IA reemplaza procesos

La IA automatiza procesos, no los crea. Si el proceso está roto, lo ejecuta roto más rápido.

Corrección: primero el proceso, después la automatización. Siempre.

06 Empezar por lo más complejo

Se arranca con el caso más ambicioso, falla, y el proyecto queda archivado.

Corrección: el primer éxito importa más que el primer proyecto. Elegí algo simple y mostrá el resultado.

07 Ignorar la experiencia del cliente final

Un bot que genera fricción es un fracaso aunque los números internos mejoren.

Corrección: cualquier automatización que toque al cliente necesita testing desde su perspectiva.

CHECKLIST PRE-LANZAMIENTO

- ☐ ¿El proceso funciona bien cuando lo hace un humano?
- ☐ ¿Tenemos documentado el proceso paso a paso?
- ☐ ¿Sabemos exactamente qué vamos a medir?
- ☐ ¿Hay un responsable humano asignado?
- ☐ ¿El equipo recibió al menos 30 minutos de capacitación?
- ☐ ¿Lo probó alguien externo antes de lanzarlo?



Las métricas *que importan*

"Lo que no se mide no se puede mejorar. Y lo que no se puede mejorar, se repite."

1 **Tiempo de entrega**
Del pedido a la entrega. Promedio mensual por tipo de servicio.

2 **Velocidad del equipo**
Tareas por Sprint o semana. La tendencia importa más que el número.

3 **Horas planificadas vs. reales**
Meta: <20%. Si superás 30%, hay un problema sistémico.

4 **Tiempo de respuesta al cliente**
Meta: <2 hs. Con primer nivel automatizado: <5 min.

5 **Tasa de retrabajo**
Meta: <10%. Si superás 15%, los criterios no son claros.

6 **Cumplimiento de compromisos**
Meta: 75–90%. >95% = sub-prometés. <70% = algo sistémico te frena.

"No necesitás un dashboard complejo. Necesitás seis números en una planilla que alguien revisa cada semana."

Seis números, *un dueño cada uno*

MÉTRICA	FRECUENCIA	QUIÉN LA SIGUE
Tiempo de entrega	Semanal	Operaciones / Founder
Velocidad del equipo	Por Sprint	Líder técnico / Scrum Master
Horas planificadas vs. reales	Por Sprint	Líder de equipo
Tiempo de respuesta al cliente	Semanal	Atención al cliente
Tasa de retrabajo	Mensual	Operaciones / QA
Cumplimiento de compromisos	Por Sprint	Todo el equipo

ACCIÓN **Elegí las 3 métricas que más te importan, armá una planilla simple y medí el estado actual esta semana. Esa es tu línea de base.**

"Leer un framework no lo instala. Esta es la hoja de ruta para ir del conocimiento a la ejecución."

S1 DIAGNÓSTICO

Lunes. Completá el mapa de diagnóstico. Identificá tu tipo de caos operativo.

Martes–miércoles. Cada integrante registra sus tareas durante 2 días con tiempo estimado y real.

Jueves. Revisá los registros y mapeá las 10 tareas más repetidas.

Viernes. Definí los 3 procesos más críticos e identificá el cuello de botella principal.

Entregable: lista de los 3 procesos core + cuello de botella identificado

S2 DOCUMENTACIÓN MÍNIMA

Lunes. Creá la estructura de wiki con las 5 secciones mínimas.

Martes–miércoles. Documentá el proceso más crítico: grabate en Loom y usá IA para estructurarlo.

Jueves. Documentá el segundo proceso y asigná responsable de mantenimiento.

Viernes. Probá que alguien del equipo pueda seguirlo sin tu ayuda. Ajustá.

Entregable: 2 procesos documentados + estructura de wiki activa

S3 GESTIÓN DE TAREAS

Lunes. Elegí herramienta de gestión e importá el trabajo en curso.

Martes. Definí criterios de "terminado" por tipo de tarea y acordalos con el equipo.

Miércoles. Primera Daily Scrum de 15 minutos. Activá grabación de reuniones.

Jueves–viernes. Sprint Planning corto con scope realista. Definí 3 métricas.

Entregable: daily funcionando + herramienta activa + 3 métricas definidas

S4 PRIMERA AUTOMATIZACIÓN

Lunes. Elegí la tarea de alta frecuencia y alto dolor.

Martes–miércoles. Implementá la automatización más simple posible.

Jueves. Probala con 5 casos reales y medí contra el proceso anterior.

Viernes. Primera Sprint Review y Retrospectiva: ¿qué mejoró, qué cambiamos?

Entregable: una automatización funcionando + primera revisión del sistema

El sistema funciona *si lo instalás*

El caos operativo no es señal de que te falte gente o esfuerzo. Es señal de que estás corriendo una empresa a fuerza de personas en vez de sistemas.

> *"No tenés un problema de gente. Tenés un problema de sistema. Y los sistemas se diseñan."*

ESTA SEMANA

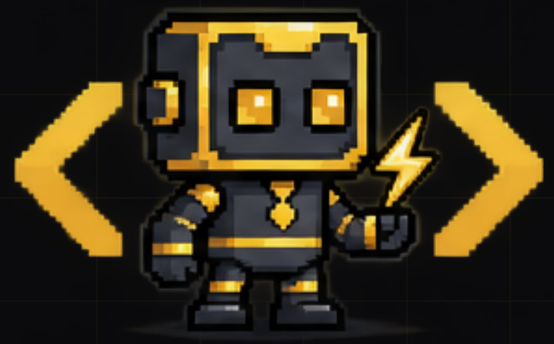
- → Completá el diagnóstico del capítulo 01
- → Mapeá tus 10 tareas más repetidas
- → Documentá tu proceso más doloroso

EL PRIMER MES

- → Automatizá tu primer cuadrante, empezando por el primer nivel
- → Convertí una tarea repetitiva en un objetivo para un agente
- → Definí tu tablero de 3 métricas y revisalo cada 2 semanas

Dejá de apagar *incendios.*

El framework es tuyo. Pero leerlo no instala el sistema: eso lo hacemos juntos. Con el Upraze Engine diseñamos e implementamos tu operación con agentes de IA, de punta a punta. No plantillas genéricas: tu operación, tu caso, tu sistema.



Quiero sistematizar mi operación →