



Asesoría técnica y estratégica
— KMQ Soluciones —

MANUAL DE AUTOMATIZACIÓN BÁSICA CON IA

Uso real para
pymes chilenas



Ahorra tiempo
automatizando lo
repetitivo



Más productividad
en ventas, marketing
y administración



IA aplicada de forma
simple, práctica
y rentable



Plan de 30 días
para implementar
paso a paso



Elaborado por
Svonko Anic O.
Ingeniero Industrial · KMQ Soluciones



Quilpué, Región de Valparaíso, Chile
2026

CREAPLAN

Asesoría técnica y estratégica · KMQ Soluciones

MANUAL DE AUTOMATIZACIÓN BÁSICA CON IA

Uso real para pymes chilenas

Elaborado por Svonko Anic O.

Ingeniero Industrial · KMQ Soluciones

Quilpué, Región de Valparaíso, Chile · 2026

Índice

Índice.....	3
1. Introducción: qué es esto y qué no es	4
2. El principio rector: automatizar lo repetitivo, no lo estratégico.....	5
Regla de las 3 preguntas.....	5
Los tres niveles de automatización (de menor a mayor madurez).....	5
3. Diagnóstico rápido: dónde tu pyme pierde tiempo	6
Atención al cliente y ventas	6
Marketing y contenido	6
Administración y documentos	6
Datos y control de gestión.....	6
4. Automatización real por área de la empresa	7
4.1 Atención al cliente y ventas (WhatsApp + IA)	7
4.2 Cotizaciones y presupuestos	7
4.3 Marketing y contenido	8
4.4 Administración, documentos y datos	8
4.5 Redacción y comunicación interna	8
4.6 Reportes y control de gestión	9
5. Herramientas recomendadas y costos reales.....	10
6. Plan de implementación en 30 días	11
Semana 1 — Diagnóstico y primeras respuestas.....	11
Semana 2 — Cotizaciones y documentos base.....	11
Semana 3 — Contenido y presencia digital	11
Semana 4 — Reportes y ajuste.....	11
7. Errores comunes (el "humor" de la IA)	12
8. Cómo medir el retorno (ROI real)	13
1. Horas ahorradas por semana	13
2. Tasa de respuesta y cierre	13
3. Costo de la herramienta vs. horas recuperadas	13
9. Checklist final de automatización	14
10. Próximos pasos	15

1. Introducción: qué es esto y qué no es

Este manual no es un curso de IA generativa, ni una lista de "herramientas de moda". Es una guía operativa: qué automatizar primero, con qué herramienta, cuánto cuesta en pesos chilenos, y qué resultado esperar en semanas, no en "algún momento".

La IA aplicada a una pyme no reemplaza al dueño, al vendedor ni al maestro. Reemplaza tareas repetitivas de bajo valor: escribir el mismo mensaje 40 veces, armar la misma cotización a mano, redactar publicaciones desde cero cada semana, ordenar planillas manualmente. Ese es el terreno real donde la IA da retorno medible.

Idea central del manual

Automatiza tareas, no decisiones. La IA prepara, ordena y acelera; la decisión comercial, técnica o de precio la sigue tomando una persona. Quien invierte en "IA que decide todo sola" sin supervisión, termina perdiendo control del negocio, no ganándolo.

Al terminar este manual vas a tener:

- Un diagnóstico de qué tareas de tu empresa conviene automatizar primero.
- Un set de herramientas probadas, con costo real, no versiones "demo" que luego cobran caro.
- Un plan de implementación de 30 días aplicable, aunque trabajes solo o con un equipo pequeño.
- Un checklist para no gastar en automatización que no se sostiene.

2. El principio rector: automatizar lo repetitivo, no lo estratégico

Antes de tocar una sola herramienta, hay un criterio que evita el 80% de los fracasos de automatización en pymes:

Regla de las 3 preguntas

1. ¿Esta tarea se repite igual (o casi igual) más de 5 veces por semana?
2. ¿El resultado de la tarea es predecible, sin que cada caso sea totalmente distinto?
3. ¿Un error puntual en esta tarea es corregible sin daño grave al cliente o al negocio?

Si las tres respuestas son "sí", la tarea es candidata a automatización con IA. Si alguna es "no" — por ejemplo, negociar un precio especial, resolver un reclamo delicado, o definir una estrategia — esa tarea la sigue haciendo una persona, apoyada por IA como asistente, no reemplazada por ella.

Los tres niveles de automatización (de menor a mayor madurez)

- Nivel 1 — Asistencia puntual: usas IA como herramienta manual, tarea por tarea (redactar, resumir, calcular). Cero integración, cero riesgo, resultado inmediato.
- Nivel 2 — Flujo semi-automático: plantillas y prompts guardados, respuestas pre-armadas, planillas con fórmulas + IA. Ahorra tiempo repetido, requiere configurarlo una vez.
- Nivel 3 — Automatización conectada: la IA se conecta a WhatsApp, correo o planillas y actúa sola en pasos definidos (ej. responder preguntas frecuentes, generar cotización base). Requiere supervisión y mantenimiento.

Este manual está pensado para que una pyme chilena avance del Nivel 1 al Nivel 2 en días, y al Nivel 3 en semanas — sin depender de un desarrollador externo permanente.

3. Diagnóstico rápido: dónde tu pyme pierde tiempo

Marca las tareas que se repiten en tu semana. Cada casillero marcado es una candidata directa a automatización (ver sección 4 para la solución concreta).

Atención al cliente y ventas

- ☐ Respondo las mismas preguntas de precio, plazo o disponibilidad varias veces al día.
- ☐ Cotizo "a mano" cada vez, copiando de una cotización anterior.
- ☐ Pierdo seguimiento de clientes que preguntaron pero no compraron.

Marketing y contenido

- ☐ Publico poco en redes porque "no tengo tiempo para pensar qué decir".
- ☐ Cada publicación parte de cero, sin banco de ideas ni calendario.
- ☐ No tengo forma de saber qué contenido realmente atrae clientes.

Administración y documentos

- ☐ Redacto manualmente contratos, correos formales o reportes cada vez.
- ☐ Ordeno boletas, gastos o pagos manualmente en Excel sin fórmulas.
- ☐ Reviso documentos legales o tributarios sin apoyo y a última hora.

Datos y control de gestión

- ☐ Tengo información de ventas o costos, pero no la reviso porque ordenarla toma tiempo.
- ☐ No tengo claridad de cuánto gano realmente por proyecto o producto.

Cómo leer tu diagnóstico

3 o menos marcados: empieza con Nivel 1 (asistencia puntual) en tus 2 tareas más repetidas. 4 a 7 marcados: ve directo a construir 2-3 flujos Nivel 2 con plantillas fijas. 8 o más marcados: tu pyme tiene una oportunidad real de automatización Nivel 3 — prioriza atención al cliente primero, es donde más tiempo se recupera.

4. Automatización real por área de la empresa

Cada subsección incluye: el problema típico, la solución con IA, la herramienta concreta, y un ejemplo aplicado a un rubro de pyme (metalúrgica, servicios, comercio, etc.).

4.1 Atención al cliente y ventas (WhatsApp + IA)

Problema típico:

Los mismos 10 clientes al día preguntan lo mismo: precio referencial, tiempo de entrega, si trabajas en su comuna, formas de pago.

Solución real:

- Catálogo de respuestas rápidas en WhatsApp Business (gratis) para las 10 preguntas más frecuentes.
- Uso de IA (ChatGPT o Claude) para redactar esas respuestas una sola vez, en tono profesional y cercano, y guardarlas como "respuestas rápidas".
- Para volumen mayor: un asistente conectado vía API de WhatsApp Business que responde preguntas frecuentes y deriva a una persona cuando el cliente quiere cerrar la venta.

Ejemplo aplicado (rubro metalúrgico / estructuras):

Un cliente escribe "¿cuánto cuesta un portón corredizo de 4 metros?". En vez de escribir la respuesta desde cero, el negocio tiene una respuesta rápida con rango de precio referencial, variables que lo afectan (motorizado o no, tipo de terreno) y un cierre que invita a agendar visita técnica. Se ahorra el 90% del tiempo de escritura y se estandariza el mensaje que da la empresa.

Nivel de madurez necesario:

Nivel 1 a 2. No requiere programación.

4.2 Cotizaciones y presupuestos

Problema típico:

Cada cotización se arma copiando la anterior en Word o Excel, cambiando valores a mano, con riesgo de error de precio o de olvidar un ítem.

Solución real:

- Planilla base en Excel/Google Sheets con fórmulas: el vendedor solo ingresa medidas, material y cantidad; el precio final se calcula solo.
- IA para redactar la descripción técnica y comercial de cada cotización a partir de esos datos (texto explicativo, condiciones, garantía).
- Plantilla de documento (Word) con formato fijo, para que cada cotización salga profesional sin rediseñar cada vez.

Ejemplo aplicado:

En vez de que armar una cotización tome 30-40 minutos, con planilla + plantilla + IA para el texto de respaldo, el mismo trabajo baja a 5-10 minutos, y el documento se ve igual de profesional cada vez, sin depender de que el dueño esté disponible para redactarlo.

Nivel de madurez necesario:

Nivel 2. Se configura una vez y se reutiliza siempre.

4.3 Marketing y contenido

Problema típico:

Publicar en redes se abandona porque pensar el contenido "quita tiempo de lo urgente".

Solución real:

- Banco mensual de 15-20 ideas de contenido generado con IA en una sola sesión de 1 hora al mes (no publicación diaria improvisada).
- Plantillas de texto para: antes/después de trabajos, testimonios, preguntas frecuentes, detrás de cámara, oferta puntual.
- IA para redactar variantes del mismo mensaje adaptado a Instagram, WhatsApp Estado y Facebook, sin reescribir tres veces.

Ejemplo aplicado:

Un maestro o pyme de servicios técnicos toma 5 fotos de un trabajo terminado (portón, cobertizo, sitio web entregado) y usa IA para generar 3 versiones del mismo post: una técnica, una emocional ("así protegemos tu hogar") y una de urgencia ("cupos limitados este mes"). Se prueban las tres y se sigue con la que más funcione.

Nivel de madurez necesario:

Nivel 1 a 2.

4.4 Administración, documentos y datos

Problema típico:

Contratos, cartas, respuestas formales a clientes o proveedores toman tiempo de redacción y suelen quedar con errores de forma.

Solución real:

- Plantillas base de documentos (contrato de servicio, orden de trabajo, carta de garantía) redactadas una vez con ayuda de IA y revisadas por un profesional (abogado/contador según el caso).
- IA para adaptar esa plantilla base a cada cliente en minutos, no para crear el documento legal desde cero cada vez.
- Automatización de orden de boletas y gastos: planilla con categorías fijas + fórmulas, alimentada semanalmente, no acumulada para fin de mes.

Límite importante

La IA redacta borradores de documentos administrativos y comerciales. No reemplaza asesoría legal, tributaria o contable en materias donde el error tiene consecuencia legal o ante el SII. Usa IA para el borrador, y a un profesional para la validación final en esos casos.

4.5 Redacción y comunicación interna

Problema típico:

Correos a proveedores, instrucciones a trabajadores o reportes de avance toman más tiempo del que deberían, o simplemente no se escriben.

Solución real:

- Uso de IA para pasar de "notas sueltas" (audio o texto desordenado) a un correo o instrucción clara en segundos.
- Plantillas de reporte semanal de avance de obra o proyecto, llenadas con datos mínimos y redactadas por IA en formato consistente.

Nivel de madurez necesario:

Nivel 1. Es la automatización más simple y de adopción inmediata.

4.6 Reportes y control de gestión

Problema típico:

Existen datos de ventas, costos o proyectos, pero nadie los revisa porque ordenarlos toma tiempo.

Solución real:

- Planilla mensual fija (mismo formato cada mes) con fórmulas que calculan margen, gasto por categoría y comparación mes a mes.
- IA para leer esa planilla y generar un resumen ejecutivo de 5 líneas: qué mejoró, qué empeoró, qué revisar.

Ejemplo aplicado:

En vez de mirar una planilla de 200 filas, el dueño recibe un resumen mensual: "Ingresos subieron 12% vs. mes anterior, impulsados por cotizaciones de cobertizos. Gasto en materiales subió 18%, revisar proveedor de perfiles. Margen neto se mantiene en 22%." Esa lectura toma 2 minutos y permite decidir, en vez de perderse en el detalle.

5. Herramientas recomendadas y costos reales

Precios referenciales a julio de 2026, en pesos chilenos aproximados (varían con el tipo de cambio y planes vigentes). La recomendación general: parte con el plan gratuito, sube de plan solo cuando el uso real lo justifique.

Herramienta	Uso principal	Plan gratuito	Costo plan pago (aprox. mensual)
ChatGPT / Claude	Redacción, cotizaciones, análisis de texto	Sí, con límites de uso	USD 20 (~\$19.000 CLP) por usuario
WhatsApp Business	Atención al cliente, catálogo, respuestas rápidas	Sí, completo para uso manual	Gratis (API con costo solo a alto volumen)
Google Sheets	Cotizador, control de gastos, reportes	Sí, completo	Gratis (incluido en cuenta Google)
Canva + IA	Piezas gráficas para redes sociales	Sí, con marca de agua limitada	~\$8.000-\$12.000 CLP
Make / Zapier	Conectar WhatsApp, Sheets y correo automáticamente	Sí, con límite de tareas/mes	Desde ~\$20.000 CLP según volumen
n8n	Automatización avanzada, alternativa autoalojada	Sí (versión local)	Variable según hosting

Advertencia sobre costos

Desconfía de cualquier oferta de "bot de IA todo incluido" con cobro mensual alto y contrato de permanencia, antes de validar el flujo con herramientas base (las de la tabla). El 80% de lo que una pyme necesita se logra con herramientas gratuitas o de bajo costo, bien configuradas.

6. Plan de implementación en 30 días

Diseñado para ejecutar solo o con un equipo pequeño, sin detener la operación diaria.

Semana 1 — Diagnóstico y primeras respuestas

- Completar el checklist de la sección 3.
- Redactar (con IA) las 10 respuestas rápidas más usadas y cargarlas en WhatsApp Business.
- Elegir la cuenta de IA a usar (ChatGPT o Claude) y crear la cuenta del equipo.

Semana 2 — Cotizaciones y documentos base

- Construir o mejorar la planilla de cotización con fórmulas fijas.
- Redactar con IA las 2-3 plantillas de documentos más usados (cotización, orden de trabajo, carta tipo).
- Probar el flujo completo con 3 cotizaciones reales.

Semana 3 — Contenido y presencia digital

- Sesión de 1 hora: generar banco de 15-20 ideas de contenido con IA.
- Programar publicaciones de las próximas 4 semanas (no publicar "al día").
- Definir 1 métrica simple de seguimiento (ej. mensajes recibidos por semana vía redes).

Semana 4 — Reportes y ajuste

- Armar planilla mensual de control de gestión (ventas, gastos, margen).
- Generar el primer resumen ejecutivo con IA a partir de los datos del mes.
- Revisar qué automatización de las semanas 1-3 realmente se usó, y descartar o ajustar lo que no funcionó.

7. Errores comunes (el "humor" de la IA)

- Comprar una plataforma de automatización compleja antes de ordenar el proceso manual: la IA acelera un proceso que funciona, no arregla uno que está roto.
- Automatizar la atención al cliente sin dejar una salida clara hacia una persona real: el cliente se frustra si no puede "hablar con alguien" cuando lo necesita.
- Delegar a la IA decisiones de precio final, garantía o condiciones legales sin revisión humana.
- Creer que automatizar es "instalar algo una vez" y no revisarlo más: toda automatización necesita ajuste cada 1-2 meses.
- Pagar planes altos de herramientas antes de validar que el equipo realmente las usa a diario.
- Copiar textos generados por IA sin revisión: el tono, los datos técnicos y los precios siempre deben ser verificados antes de enviarse a un cliente.

8. Cómo medir el retorno (ROI real)

La automatización con IA no se mide por "qué tan moderno se ve", se mide en tiempo y dinero recuperado. Usa estas 3 métricas simples:

1. Horas ahorradas por semana

Compara el tiempo que tomaba una tarea antes vs. después de automatizarla (ej. cotizar: de 35 a 8 minutos). Multiplica esa diferencia por la cantidad de veces que se repite a la semana.

2. Tasa de respuesta y cierre

Mide cuántos clientes que preguntan terminan cerrando venta, antes y después de estandarizar respuestas. Una respuesta más rápida y profesional sube directamente esta tasa.

3. Costo de la herramienta vs. horas recuperadas

Si una herramienta cuesta \$19.000 CLP al mes y recupera 6 horas mensuales de trabajo administrativo, compara ese costo contra el valor de esas 6 horas dedicadas a vender o producir. En la gran mayoría de los casos, el retorno es evidente en el primer mes.

Regla simple de decisión

Si una automatización no ahorra tiempo medible ni mejora una tasa de conversión en 30 días, se descarta o se rediseña. No se mantiene por inercia.

9. Checklist final de automatización

- ☐ Definí las 3-5 tareas más repetitivas de mi pyme (sección 3).
- ☐ Tengo respuestas rápidas de WhatsApp para las preguntas más frecuentes.
- ☐ Tengo una planilla de cotización con fórmulas, no cálculo manual.
- ☐ Tengo plantillas base de los documentos que más redacto.
- ☐ Tengo un banco mensual de contenido, no improvisación diaria.
- ☐ Tengo una planilla mensual de control de gestión con resumen ejecutivo.
- ☐ Revisé qué herramientas realmente uso, y di de baja las que no.
- ☐ Cada automatización tiene una salida clara hacia una persona real cuando se necesita.

10. Próximos pasos

Este manual cubre el nivel básico-intermedio de automatización con IA: el que da retorno inmediato con bajo riesgo y bajo costo. El siguiente nivel — automatización conectada (Nivel 3: bots de WhatsApp con IA, generación automática de catálogos, proyección de flujo de caja automatizada) — requiere una configuración más técnica y se aborda en profundidad en el Manual de IA Aplicada a Optimización Operativa en Pymes de CreaPlan.

Recomendación final: no busques automatizar toda la empresa de una vez. Ejecuta el plan de 30 días de este manual, mide resultados reales con las métricas de la sección 8, y recién ahí evalúa subir de nivel.

CreaPlan · KMQ Soluciones

Contacto: svonkoanic@kmq.cl · kmq.cl/svonko-anic