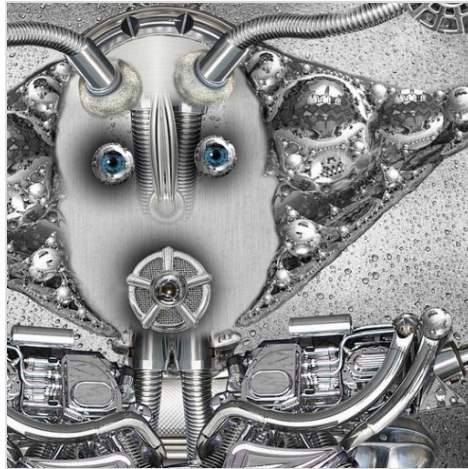


LUMBRE



Cuándo debe detenerse y escalar a una persona

Materia: IA Aplicada, Vibe Coding y Negocios Digitales

07/10/2026

Antes de empezar

El mejor empleado digital no es el que todo lo hace solo, sino el que sabe cuándo llamar a un humano. Aquí diseñas ese criterio de escalamiento.

QUÉ APRENDERÁS

- Definir los criterios de parada y escalamiento de un empleado digital: cuándo se detiene, cuándo pide ayuda y a quién.

Saber parar también es trabajar bien

Mapa conceptual

Cuándo debe detenerse y escalar a una persona

Saber parar también es trabajar bien

Las cuatro señales para detenerse

El mapa mental interactivo es interactivo en la versión online.





Imagen libre de Wikimedia Commons (CC BY-SA 2.0, autor: Carlos Adampol Galindo from DF, México)

VIDEO

Cómo crear un agente de IA que trabaje por ti

Un agente que ejecuta tareas con rol y habilidades concretas. El curso le suma límites, permisos y supervisión humana al diseño.



Escanea para verlo en Lumbre

<https://www.youtube.com/watch?v=xGYFNCjy1lc>

A una persona nueva le dices: 'si pasa algo raro o no estás seguro, llámame'. A tu empleado digital hay que dejarle escrito **exactamente cuándo** debe detenerse y **a quién** avisar. Escalar no es fracasar; es parte de su trabajo.

Un empleado digital sin criterios de escalamiento se inventa una salida justo donde más necesitaba ayuda. El valor está en que reconozca sus bordes.

Las cuatro señales para detenerse

- **Dato que falta:** no tiene la información para actuar bien y adivinar costaría.
- **Acción irreversible o de dinero:** borrar, enviar, cobrar o prometer un precio.
- **Emoción o conflicto:** cliente enojado, queja seria, tema delicado.
- **Bucle:** repite el mismo paso sin avanzar y toca su máximo de intentos.

Escalar con contexto, no en blanco

Cuando llame al humano, que no diga "hay un problema". Debe entregar qué intentaba, qué datos tiene, qué probó y qué decisión le falta. Así la persona resuelve en segundos en vez de empezar de cero.

1. Un empleado digital de soporte detecta que un cliente muy molesto amenaza con una demanda. ¿Qué debe hacer?

- ☐ Contestar con la respuesta estándar y seguir con el siguiente ticket.
- ☐ Detenerse y escalar a un humano con el resumen del caso y por qué lo escaló.
- ☐ Borrar el ticket para que no se vea.
- ☐ Inventar un reembolso para calmarlo.

2. Ordena lo que hace un empleado digital al toparse con un caso que debe escalar.

Detecta que toca un criterio de parada (dinero, dato faltante, conflicto o bucle).

Se detiene y no actúa por su cuenta. _____

Arma un resumen con contexto: qué intentaba y qué probó.

Notifica al humano asignado con ese resumen. _____

Queda a la espera y registra el caso para aprender. _____

3. Escalar a un humano es señal de que el empleado digital está mal construido.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

4. La configuración de escalamiento de un empleado digital tiene un riesgo. Márcalo.



5. Para tu empleado digital, escribe sus cuatro criterios de parada (dato que falta, acción de dinero, conflicto, bucle), a quién escala en cada caso y qué resumen debe entregar.

Define también un tope de intentos: "si tras 3 vueltas no avanza, escala".

Siguiente paso: *Proyecto* — armas el manual completo de tu empleado digital, juntando los tres objetos anteriores.

Referencia curricular

Materia:	IA Aplicada, Vibe Coding y Negocios Digitales
-----------------	---

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://empresa.lumbre.lat/object/iav-c04-r01-0a03>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat