

Claude en empresa

**Seis casos donde la IA
está sustituyendo procesos
manuales hoy mismo.**

Una radiografía operativa, sin teoría ni prompts, de qué se puede delegar a Claude dentro de tu organización, sea cual sea el tamaño del equipo.

ÍNDICE

Cómo navegar esta guía.

Tres bloques. Diagnóstico del mercado, los seis casos en detalle y el plan operativo para arrancar. Cada caso es independiente: si solo te interesa uno, ve directo y vuelve después al diagnóstico si quieres contexto.

BLOQUE I · CONTEXTO OPERATIVO

01	Cómo leer esta guía — quién debería leerla y por qué.	03
02	Estado real de la adopción — por qué el 95% de los pilotos no escala.	04
03	Las cinco causas reales de fracaso — qué separa al 5% que sí obtiene retorno.	05

BLOQUE II · CASOS DE USO EN DETALLE

04	Asistente interno conectado al canal del equipo — Slack, Teams, Google Chat.	07
05	Análisis de documentos a escala — contratos, expedientes, normativa.	09
06	Atención al cliente que no hace repetir — soporte de primer y segundo nivel.	11
07	Reporting narrado y cierre de mes — de datos a informes automáticos.	13
08	Agente comercial sobre el CRM — priorización y enriquecimiento de pipeline.	15
09	Claude Code en el equipo técnico — desarrollo, refactor y revisión.	17
10	Otros casos en activo — marketing, RRHH, operaciones, BI, Cowork, Routines.	19

BLOQUE III · PLAN OPERATIVO

11	Matriz de priorización — impacto, viabilidad, riesgo, visibilidad.	20
12	Tu siguiente paso — cómo contactar y qué incluir.	21

01 · CÓMO LEER ESTA GUÍA

01 Lo que vas a encontrar y lo que no.

Esta guía recoge los seis casos de uso de Claude que estamos implantando hoy en empresas españolas y latinoamericanas de muy distintos tamaños y sectores. Cada caso parte de un dolor concreto que el decisor reconoce de su propia operativa, explica qué cambia cuando Claude entra a fondo en ese proceso y cita el caso público de referencia más relevante.

Para quién está pensada

Para personas que toman decisiones operativas o estratégicas en empresas que ya han oído hablar de Claude pero no han visto ejemplos aplicados a sectores como industria, legal, banca, fintech, retail, servicios profesionales o salud. Si lideras un equipo y necesitas saber qué procesos puedes mejorar con Claude desde hoy, los casos de las próximas páginas hablan directamente de tu negocio.

No hace falta tener un equipo técnico de IA para entenderla. Está escrita en lenguaje de negocio, sin jerga, con la idea de que después de leerla puedas identificar al menos uno o dos casos que mereciera la pena explorar dentro de tu organización.

Cómo está estructurado cada caso

Cada caso de uso ocupa dos páginas y sigue siempre el mismo esquema, para que la lectura sea rápida y los casos sean comparables entre sí.

- **El dolor.** Lo que ocurre hoy en la empresa que justifica abrir el caso. Cuantificado en horas, errores o coste donde es posible.
- **Por qué sigue pasando.** El motivo real, casi siempre operativo y no tecnológico, por el que no se ha resuelto antes.
- **Qué cambia con Claude.** El cambio concreto en el flujo, expresado como antes y después, no como funcionalidad técnica.
- **Stack e integraciones.** Las piezas reales sobre las que se monta: canal, base de conocimiento, sistema de origen.
- **Caso público de referencia.** Una empresa identificable que ya lo ha hecho, con datos verificables.
- **Para quién encaja y para quién no.** Filtros explícitos para que no inviertas tiempo en un caso que no es el tuyo.

DE UN VISTAZO

Audiencia	Dirección general y áreas operativas
Sectores	Industria, legal, banca, retail, servicios, salud
Lectura	25 minutos
Casos	Seis
Contexto	Mayo 2026

Nota sobre el sesgo. CenteIA Consulting implanta Claude. Eso significa que conocemos bien el producto, pero también que no somos neutrales. La guía está escrita como nos gustaría haberla leído cuando todavía estábamos al otro lado, contratando consultoras como cliente.

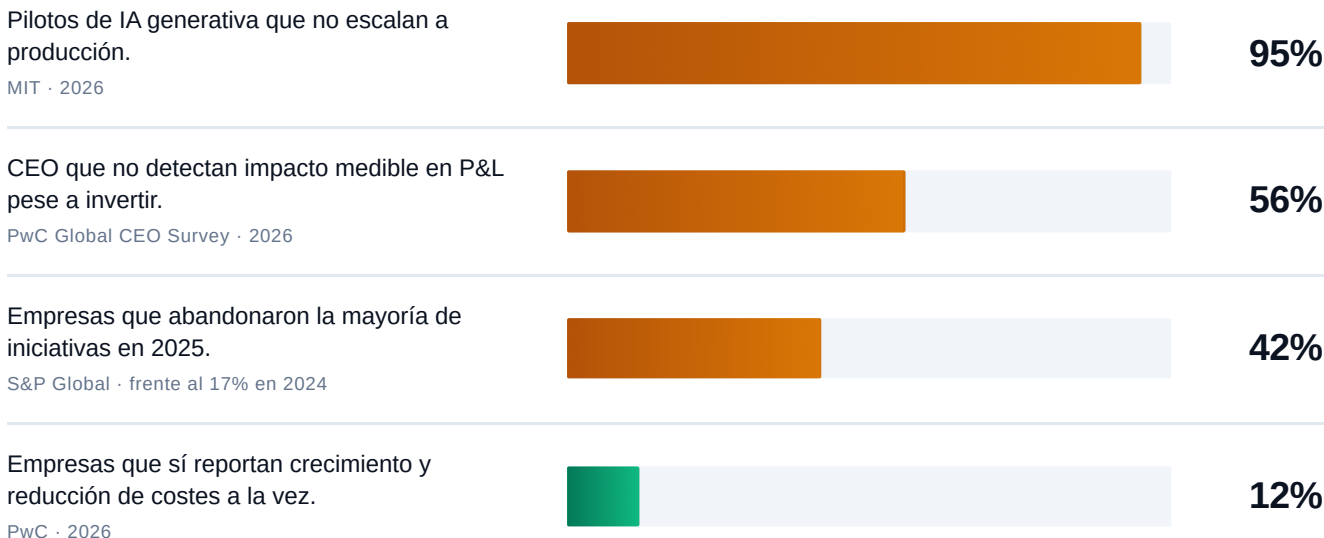
MAYO 2026

CENTEIACONSULTING.COM

02 · ESTADO REAL DE LA ADOPCIÓN

02 Dos narrativas, una conclusión.

A mayo de 2026 hay dos historias conviviendo. Una de inversión masiva. Otra de retornos invisibles. Los datos agregados de cuatro fuentes distintas dibujan el mismo patrón: la herramienta no es el problema. La forma de implantarla, sí.



Lectura horizontal: la mayoría invierte y no convierte. Una minoría sistematiza y obtiene retorno medible. La diferencia es ejecución, no presupuesto.

La trampa del piloto

El patrón se repite. El piloto funciona en condiciones limpias, con datos curados, usuarios voluntarios y casos seleccionados. La producción opera con datos sucios, edge cases inesperados, integraciones legacy y usuarios que no han pedido el cambio. La diferencia entre las iniciativas que escalan y las que no es organizativa, no técnica.

El mensaje a la dirección. No es ni euforia ni parálisis. Es disciplina: caso bien elegido, responsable con accountability, métrica acordada antes y AI Act embebido desde el día uno. Igual de aplicable a una empresa de quince personas que a una de mil quinientas.

Por qué importa hacerlo ahora

El AI Act entra en aplicación plena en agosto de 2026. Esto añade una capa adicional de presión: las empresas que no han ordenado su despliegue antes de esa fecha se enfrentarán a la doble exigencia de ejecutar bien y cumplir simultáneamente. Llegar preparado y llegar improvisando son escenarios muy distintos.

03 · LAS CINCO CAUSAS REALES DE FRACASO

03 Ninguna es técnica.

Cuando una empresa con presupuesto, talento y voluntad invierte y no ve retorno, lo intuitivo es buscar el problema en la herramienta. La evidencia agregada de los estudios de MIT, RAND, PwC y BCG apunta en otra dirección. Empresas con el mismo modelo obtienen resultados radicalmente distintos según cómo lo implantan.

#	CAUSA	CÓMO SE MANIFIESTA	CÓMO SE EVITA
1	Caso elegido por entusiasmo	Se elige el caso más visible o el que más circula en LinkedIn, no el de mayor impacto y viabilidad combinados.	Matriz de priorización con cinco dimensiones antes de aprobar.
2	Piloto sin sponsor real	El proyecto vive en IT o en innovación. Nadie de negocio asume el outcome ni la métrica.	Dueño de negocio nombrado y sentado en el steering desde el día uno.
3	Datos fragmentados	El conocimiento de la empresa vive en Excel, correos y SharePoints sin estructura. El modelo aprende basura y entrega basura.	Auditoría de fuentes y plan de datos antes del primer prompt.
4	IA tratada como proyecto de IT	Se añade una capa de chat sobre los procesos en vez de transformarlos. El proceso sigue siendo manual; ahora con un asistente al lado.	Rediseñar el flujo, no decorarlo. Embeber Claude en herramientas que la gente ya usa.
5	Dispersión de pilotos	Cinco a diez pilotos en paralelo sin coordinación. Cada equipo reinventa la rueda. Nadie tiene capacidad de empujar ninguno hasta producción.	Concentrar 80% del esfuerzo en dos o tres iniciativas. Matar pronto las que no rinden.

El error más caro

BCG observa además que las empresas con mejor desempeño concentran más del ochenta por ciento de su inversión en pocas iniciativas seleccionadas con criterio. Las que reparten esfuerzo entre cinco o diez pilotos tienden a producir cinco o diez resultados mediocres. Para una empresa mediana, dos o tres iniciativas activas con recursos reales es el techo práctico. Más de eso, y los proyectos compiten entre sí por atención del comité y por los mismos perfiles internos clave.

La consecuencia operativa es clara. La pregunta del comité no debería ser cuántos casos abrimos este año. Debería ser cuál es el primer caso, quién lo lidera y cuándo lo evaluamos para decidir si va a producción o se cierra.

Regla operativa. Dos a tres iniciativas activas como máximo. Cada una con sponsor de negocio, métrica acordada y fecha de revisión definida desde el principio. Sin big bang.

Si te suena. Si tu empresa tiene cuatro o más pilotos abiertos sin que ninguno esté en producción, no necesitas otro piloto. Necesitas un comité que cierre tres y empuje uno hasta el final.

BLOQUE II

Casos de uso en detalle.

Seis casos analizados a fondo y un catálogo extendido con otros frentes en activo. Cada caso parte de un dolor concreto, explica qué cambia con Claude y muestra dónde encaja y dónde no.

CASO

01

PRODUCTIVIDAD INTERNA · OPERACIONES, RRHH, IT, LEGAL

Asistente interno conectado al canal donde el equipo ya trabaja.

El dolor

Cada semana, varias personas de tu equipo pierden horas respondiendo las mismas preguntas internas. Cómo se solicita un acceso. Qué política aplica a cierto caso. Dónde está el manual de un proceso. Quién aprobó la última versión de una propuesta.

La gente de IT, de recursos humanos y de legal hace de buscador interno para los demás en vez de hacer el trabajo para el que se les contrata. Y la consecuencia es doble: el equipo de soporte se quema respondiendo lo trivial mientras los proyectos importantes se ralentizan; y el resto de la empresa pierde tiempo esperando respuestas a preguntas que la documentación interna ya contestaba, pero que nadie sabe dónde encontrarla.

Por qué sigue pasando

El conocimiento existe, pero está disperso. SharePoints olvidados, Drives con permisos rotos, Confluence con artículos de 2022. La búsqueda interna devuelve diez resultados y ninguno responde. Y aunque haya respuesta, requiere leerla, interpretarla y aplicarla al caso concreto, lo cual exige al usuario el mismo esfuerzo cognitivo que escribirle a un compañero. Por eso la gente, racionalmente, prefiere preguntar a Slack que buscar en el wiki.

Qué cambia con Claude

Claude se conecta directamente al canal de chat donde tu equipo ya trabaja, sea Slack, Microsoft Teams o Google Chat, y al conjunto de fuentes documentales con permisos seguros. El usuario pregunta en el canal con el lenguaje que usaría con un compañero. Claude responde con la información de tu empresa, citando la fuente exacta y respetando los permisos del usuario que ha preguntado. Las preguntas repetitivas se resuelven solas. El equipo de soporte se libera para los casos que requieren criterio.

IMPACTO TÍPICO

~30%

Reducción de tickets internos repetitivos resueltos sin escalado humano.

Rango observado en despliegues sobre Slack y Teams.

DÓNDE APORTA MÁS

Departamentos

IT, RRHH, Legal, Operaciones.

Procesos típicos

Resolución de dudas internas, búsqueda de políticas, onboarding.

Indicadores de éxito

Tickets resueltos sin escalado, tiempo medio de respuesta percibido, NPS interno.

El flujo, antes y después

HOY · SIN ASISTENTE

Empleado. Necesita saber qué política aplica a un cliente del sector salud.

Pregunta en Slack #legal y queda bloqueado esperando respuesta.

Legal busca en Confluence el documento aplicable, lo lee, lo resume.

Coste real. Atención senior consumida en lo que ya está documentado.



CON CLAUDE · EN EL MISMO CANAL

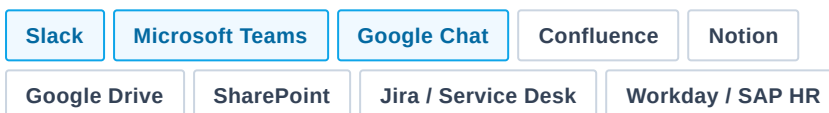
Empleado. Pregunta en Slack mencionando al asistente.

Claude responde con la política aplicable, citando el documento y la sección.

Si requiere criterio humano, Claude escala a legal con resumen del caso ya preparado.

Resultado. Legal solo interviene cuando la decisión lo exige.

STACK Y CONEXIONES



Los conectores se resuelven vía MCP (Model Context Protocol), el estándar abierto que Anthropic liberó en 2025 y que hoy soportan Slack, Notion, Google Drive, GitHub, HubSpot y la mayoría de plataformas empresariales. Eso evita el desarrollo a medida que antes era inevitable.

CASO PÚBLICO DE REFERENCIA

BCG · Boston Consulting Group. Despliegue de Claude como asistente interno integrado en su entorno de productividad. Reportan reducción de tiempo de búsqueda de información interna y mejora medible en velocidad de elaboración de propuestas. Caso público citado por Anthropic como ejemplo de despliegue empresarial en consultoría profesional.

Para quién encaja

SÍ ENCAJA

- + Equipos de soporte interno (IT, RRHH, Legal) saturados de preguntas repetitivas.
- + Organizaciones que ya usan Slack, Teams o Google Chat como canal principal.
- + Casos donde el conocimiento existe, pero está disperso en varias plataformas.
- + Empresas con base documental existente, aunque no esté perfectamente ordenada.

NO ENCAJA

- Empresas donde la documentación interna no existe o está totalmente desactualizada.
- Organizaciones sin canal de chat unificado o donde el chat es marginal.
- Casos donde el conocimiento crítico vive solo en personas, no en documentos.
- Procesos críticos sujetos a regulación que exigen siempre intervención humana.

Atención. Este caso es uno de los favoritos para empezar porque es de bajo riesgo y métrica clara. Pero solo funciona si la base documental tiene un mínimo de orden. Si la auditoría inicial revela que la documentación interna está obsoleta, hay un trabajo previo de limpieza que no se puede saltar.

CASO

02

ANÁLISIS A ESCALA · LEGAL, BANCA, COMPLIANCE, M&A

Encontrar lo que importa entre miles de contratos, expedientes o regulaciones.

El dolor

Tu equipo legal, de compliance o de M&A se enfrenta a la misma situación cada pocos meses. Hay que revisar todos los contratos vigentes para localizar una cláusula concreta. O leer doscientos pliegos de licitación para encontrar las tres condiciones críticas. O cruzar la nueva regulación con el cuerpo normativo anterior y entender qué cambió.

Esa tarea, hecha bien, cuesta semanas de trabajo cualificado. Hecha mal, cuesta un litigio o una sanción. La consecuencia operativa es que se hace solo cuando es absolutamente imprescindible, y no cuando aportaría valor. Decisiones que deberían tomarse con el corpus completo se acaban tomando con la muestra que dio tiempo a leer.

Por qué sigue pasando

Porque la lectura inteligente de documentos largos era, hasta hace muy poco, territorio exclusivo de personas senior. Las herramientas anteriores hacían búsqueda de palabras clave: encontraban la palabra, pero no entendían el contexto ni el sentido. Un abogado podía pedir “muéstrame todos los contratos donde la cláusula de no competencia es desfavorable para nosotros” y la herramienta no sabía interpretar “desfavorable”. Tenía que hacerlo él, contrato a contrato.

Qué cambia con Claude

Claude lee documentos largos con criterio profesional. Su ventana de contexto de 200.000 tokens en producto estándar (un millón en API) significa que puede procesar contratos completos, expedientes enteros o normativa íntegra de una sola vez, sin perder coherencia. Y por su entrenamiento, tiene la capacidad de aplicar criterio jurídico, financiero o regulatorio para identificar exactamente lo que el usuario está buscando, no solo coincidencias literales.

IMPACTO TÍPICO

~80%

Reducción de tiempo en tareas de revisión documental masiva sobre criterios formalizables.

Validado por estudios públicos de despliegues en sector legal y financiero.

DÓNDE APORTA MÁS

Departamentos

Legal, compliance, M&A, banca, seguros, farma.

Procesos típicos

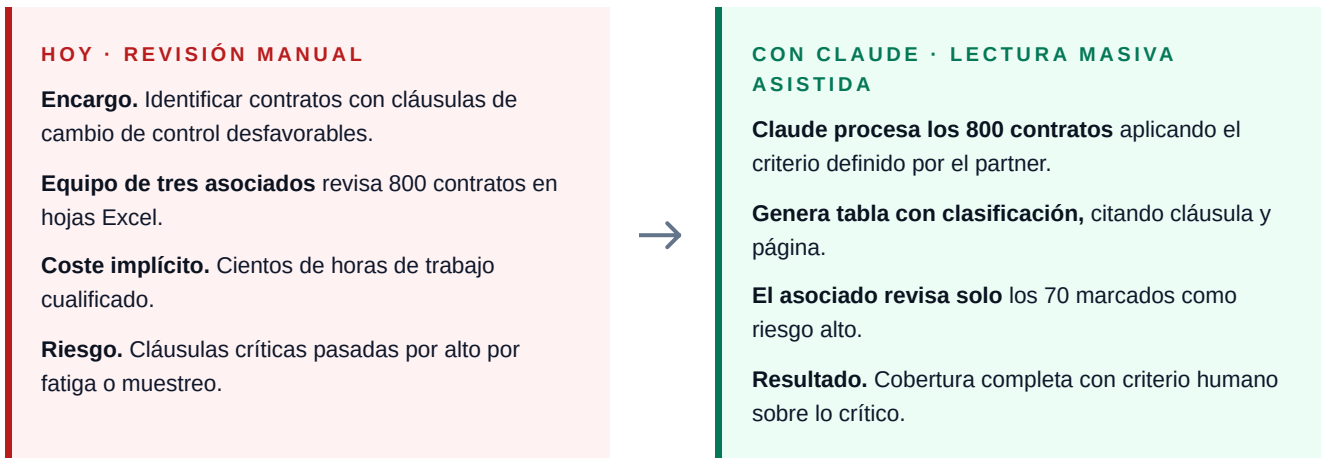
Revisión de contratos, due diligence, análisis de pliegos, cumplimiento normativo.

Indicadores de éxito

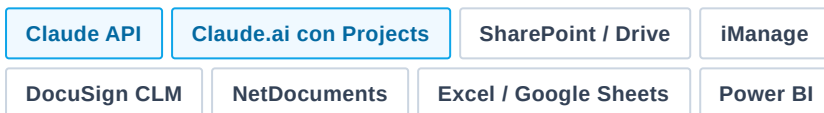
Tiempo de revisión por documento, volumen procesable por mes, precisión validada por experto.

Nota técnica. La ventana de contexto de 200.000 tokens en producto estándar (1M en API) equivale a procesar aproximadamente 500 páginas en una sola lectura, sin perder coherencia.

El flujo, antes y después



STACK Y CONEXIONES



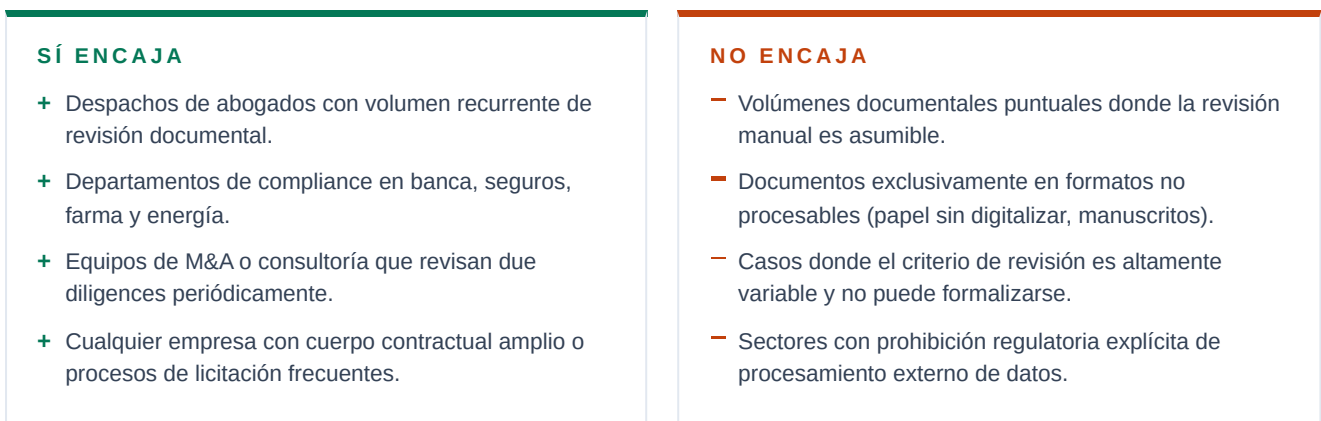
Tres modos de despliegue. (1) Análisis puntual por proyecto, vía Projects de Claude.ai con la documentación cargada. (2) Pipeline batch sobre repositorio documental (iManage, SharePoint) para análisis masivo programado. (3) Integración en herramienta CLM existente para revisión cláusula a cláusula sobre flujo continuo. La elección depende del volumen y la frecuencia.

CASOS PÚBLICOS DE REFERENCIA

Bridgewater Associates. Su Investment Analyst Assistant alcanza precisión equivalente a un analista de primer año en análisis de documentos financieros, según comunicación pública del propio fondo, construido sobre Claude.

Allen & Overy. Despliegue de IA generativa para revisión de contratos. Reportan reducción de tiempo de revisión documental cercana al 80% en tareas de extracción de cláusulas.

Para quién encaja



CASO

03

EXPERIENCIA DE CLIENTE · SOPORTE, POST-VENTA, RETENCIÓN

Atención al cliente que no obliga al cliente a repetir lo que ya ha contado.

El dolor

El cliente entra al chat, explica su problema, lo pasea por dos niveles de agente virtual y termina escalado a una persona humana. Lo primero que esa persona le pide es que le explique de nuevo qué le pasa. La promesa de la atención digital se cae en el handoff: el cliente repite su contexto tres veces y se va con la sensación de haber perdido el tiempo aunque le hayan resuelto la incidencia.

Para la empresa, el coste es triple. El primero, el tiempo del agente humano que replica trabajo que ya hizo el sistema previo. El segundo, la métrica de satisfacción que se hunde precisamente en los casos escalados, que son los más sensibles. El tercero, los CSAT y NPS que vienen detrás, donde el cliente recuerda la fricción mucho más que la resolución.

Por qué sigue pasando

La mayoría de chatbots desplegados antes de 2024 son árboles de decisión rígidos sin acceso real al sistema de tickets. Cuando escalan, lo hacen como un derivador ciego: pasan al humano una conversación textual que el humano no consulta porque es más rápido preguntar. La conversación con el bot, a efectos prácticos, no existe para el siguiente eslabón. Y cuando el cliente vuelve, no hay memoria operativa de la interacción anterior.

Qué cambia con Claude

Claude funciona como capa de razonamiento sobre la herramienta de soporte que ya tienes. Lee el histórico del cliente, los tickets anteriores, los productos contratados y la conversación en curso. Resuelve directamente las consultas repetitivas con respuesta de calidad humana. Cuando escala a persona, le entrega un resumen del caso con diagnóstico y opciones, no una transcripción. El agente humano abre la conversación ya sabiendo qué pasa y qué se ha intentado.

IMPACTO TÍPICO

+20pp

Mejora de CSAT en conversaciones escaladas que llegan al agente con contexto resumido.

Despliegues observados en banca, telco y retail.

DÓNDE APORTA MÁS

Departamentos

Soporte, Atención al cliente, Customer Operations.

Procesos típicos

Soporte de primer nivel, escalado al humano, post-venta, retención.

Indicadores de éxito

CSAT post-resolución, NPS, tasa de resolución sin escalado, tiempo medio de gestión.

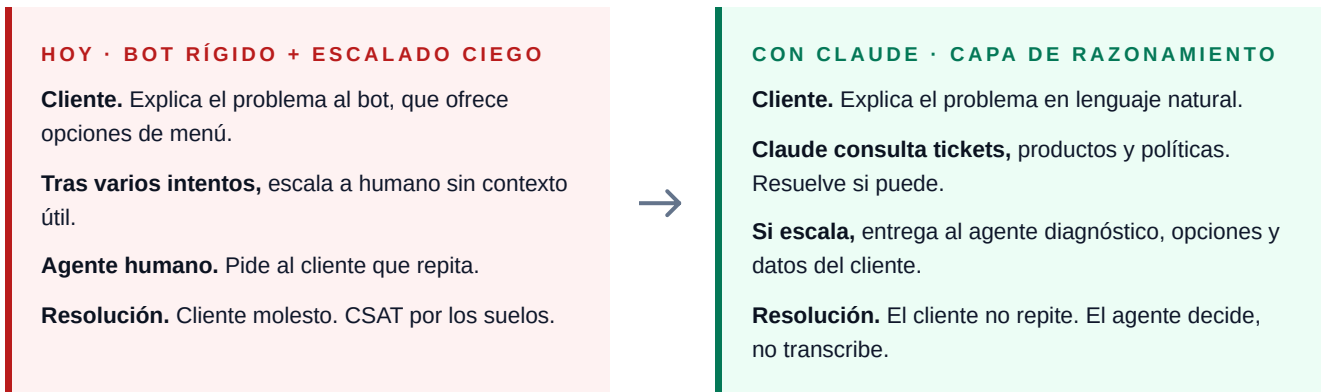
CSAT actual

6,0

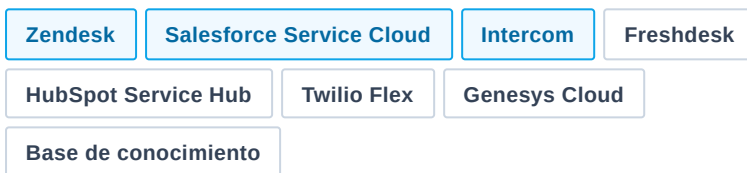
CSAT con Claude

8,5

El flujo, antes y después



STACK Y CONEXIONES



Claude se integra como capa de razonamiento sobre la herramienta existente, no la reemplaza. El front (chat web, WhatsApp, email) sigue siendo el habitual; la diferencia está en quién decide qué responder. Para producción, recomendamos arrancar con un canal y un segmento (por ejemplo, soporte post-venta de B2B) antes de extender a todos los canales.

CASO PÚBLICO DE REFERENCIA

Klarna. Su asistente de IA gestionó dos tercios de las conversaciones de soporte (equivalente a 700 personas a tiempo completo) en su primer mes, con resoluciones más rápidas y CSAT comparable al de agentes humanos. Caso público comunicado por la propia compañía y verificable.

Cox Automotive. Reporta haber duplicado leads convertidos y un 80% de feedback positivo de sus comerciales tras desplegar Claude en su flujo de atención y conversión.

Para quién encaja



CASO

04

FINANZAS Y OPERACIONES · CIERRE, COMITÉ, REPORTING

Reporting narrado: de los datos al informe en lenguaje de comité.

El dolor

Cada cierre de mes ocurre lo mismo. Una persona del equipo financiero o de operaciones coge los dashboards, los exporta, los pega en un documento y se pasa dos jornadas redactando el mismo informe que el mes pasado, cambiando solo los números. Lo presenta al comité. El comité lee el resumen, pide explicaciones y la misma persona vuelve a buscar las respuestas.

Esto pasa también con los informes regulatorios. Con los reportes a casa matriz. Con las actualizaciones a inversores. Con los sumarios trimestrales. En todos los casos, el dato está. La narrativa se reescribe cada mes a mano. Y el coste no es solo el tiempo del autor: es el tiempo de los analistas que apoyan, las revisiones cruzadas y las correcciones que llegan tarde.

Por qué sigue pasando

Las herramientas de BI son excelentes mostrando dashboards, pero pésimas narrando. Un dashboard responde a la pregunta “qué está pasando”; un comité necesita además “por qué” y “qué hacemos”. Esa traducción del dato al lenguaje de decisión exige criterio profesional y contexto del negocio, lo cual hasta ahora solo podía hacerlo una persona senior. Generar un informe automático con plantillas rígidas siempre se ha hecho mal: o queda mecánico y nadie lo lee, o contiene errores de criterio que destruyen la credibilidad del programa.

Qué cambia con Claude

Claude entra a leer los datos del data warehouse, las series históricas, los comentarios anteriores y la plantilla de informe. Genera el primer borrador con narrativa, identificando desviaciones, hipótesis sobre causas y preguntas que merecen profundizar. El controller lo revisa y ajusta lo que sea: el primer borrador ya no es papel en blanco, sino documento sobre el que iterar.

IMPACTO TÍPICO

~50%

Reducción del tiempo dedicado a redactar el cierre mensual y los informes para comité.

Despliegues observados en finanzas y operaciones corporativas.

DÓNDE APORTA MÁS

Departamentos

Finanzas, Operaciones, Controlling, Reporting regulatorio.

Procesos típicos

Cierre de mes, informes a inversores, comités de dirección, sumarios trimestrales.

Indicadores de éxito

Tiempo entre cierre contable y informe firmado, número de iteraciones por documento.

Caso emblemático. Novo Nordisk pasó de diez semanas a diez minutos en la redacción de borradores regulatorios con NovoScribe, su sistema interno construido sobre Claude.

El flujo, antes y después

HOY · CIERRE MANUAL

Tras cerrar contabilidad. Controller exporta dashboards, prepara comparativas.

Después. Redacta narrativa a mano, busca explicaciones de desviaciones.

Antes del comité. Revisión cruzada, ajustes finales con prisa.

Coste oculto. Trabajo senior dedicado a redactar lo mismo cada mes.



CON CLAUDE · BORRADOR AUTOMÁTICO

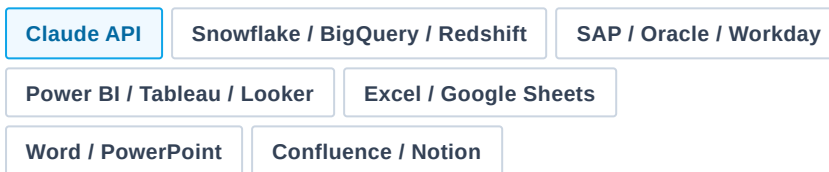
Tras cerrar contabilidad. El pipeline genera el borrador automáticamente.

El controller. Revisa, ajusta criterio, valida cifras.

Antes del comité. Informe listo para enviar.

Resultado. El controller pasa de redactar a validar.

STACK Y CONEXIONES



Patrón típico de despliegue. Pipeline programado que ejecuta tras el cierre contable: extrae datos, los pasa a Claude con la plantilla del informe y los comentarios del mes anterior, recibe el borrador y lo deposita en la carpeta de revisión del controller. La validación humana se queda como último paso: nadie publica un informe financiero sin que una persona lo apruebe. Este caso se beneficia especialmente de la ventana de contexto larga, porque permite incluir doce meses de histórico narrativo en el mismo prompt.

CASO PÚBLICO DE REFERENCIA

Novo Nordisk · NovoScribe.

Despliegue interno sobre Claude vía Amazon Bedrock que redujo la redacción de borradores regulatorios de más de diez semanas a aproximadamente diez minutos. Caso público citado por AWS y por la propia farmacéutica, y referenciado como ejemplo de transformación de reporting altamente regulado.

TELUS. Reporta más de 90 millones de dólares de valor medible y mejoras del 30% en velocidad de generación de reportes operativos en su despliegue corporativo de IA.

Para quién encaja

SÍ ENCAJA

- + Empresas con cierre mensual o trimestral repetitivo y plantillas estables.
- + Equipos financieros donde el controller es el cuello de botella del cierre.
- + Organizaciones con reportes regulatorios recurrentes a supervisor.
- + Casas matriz extranjeras que exigen reporte estándar a filial.

NO ENCAJA

- Empresas con datos no consolidados (varios ERPs sin integración).
- Reportes ad hoc no recurrentes donde no hay patrón que aprender.
- Sectores donde el reporting requiere firmas digitales certificadas en cada paso.
- Equipos sin BI o data warehouse (paso previo: ordenar datos).

CASO

05

COMERCIAL · PIPELINE, PROSPECCIÓN, ACCOUNT MANAGEMENT

Agente comercial sobre el CRM: que el comercial decida, no clasifique.

El dolor

El comercial empieza el día con cuarenta leads en el CRM y tres horas para decidir a quién llama, a quién escribe y a quién deja para mañana. Antes de decidir, hace lo único que puede hacer un humano sin ayuda: leer las notas, mirar cuándo fue el último contacto, abrir el web del cliente, buscar la última noticia en LinkedIn. Eso para cada uno. Cuando termina la fase de clasificación, ha gastado más tiempo decidiendo a quién hablar que hablando.

Esta dinámica explica una métrica que aparece consistentemente en estudios de productividad comercial: solo un treinta por ciento del tiempo del comercial se invierte en conversaciones reales con clientes. El resto se va en preparación, actualización del CRM, búsqueda y administración. La dirección comercial lo sabe, intenta pelearlo con dashboards y herramientas de scoring, y aun así el problema persiste.

Por qué sigue pasando

Los lead scoring tradicionales puntúan en función de variables fijas: industria, tamaño, comportamiento web. No leen notas de comercial, no entienden por qué un deal se enfrió hace tres meses ni qué cambió en la cuenta esta semana. La priorización útil es la que combina señales del CRM, contexto histórico y actualidad del cliente. Eso, hasta ahora, solo lo hacía un comercial senior con tiempo. Y el tiempo es exactamente lo que le falta.

Qué cambia con Claude

Un agente sobre Claude prepara cada mañana la lista priorizada del comercial. Lee el CRM, las notas, el histórico de interacciones, las últimas noticias de la empresa cliente y los emails recientes. Devuelve cinco a ocho contactos priorizados con el motivo, la pregunta sugerida y los datos relevantes para la conversación. El comercial deja de clasificar y vuelve a vender.

IMPACTO TÍPICO

2x

Multiplicador de leads convertidos cuando se combina priorización por IA con un CRM bien integrado.

Caso público de Cox Automotive con Claude · 2025.

DÓNDE APORTA MÁS

Departamentos

Ventas, Revenue Operations, Marketing y Customer Success.

Procesos típicos

Cualificación de leads, follow-up, preparación de reuniones, enriquecimiento de oportunidades.

Indicadores de éxito

Tasa de conversión, tiempo medio de cierre, oportunidades por comercial, calidad del pipeline.

Tiempo en CRM

-40%

Tiempo con cliente

+15%

El flujo, antes y después

HOY · COMERCIAL CLASIFICANDO

Mañana. Abre CRM, mira pipeline, lee notas, decide prioridades.

Mediodía. Empieza a llamar y escribir cuando ya ha invertido la mejor parte de su energía en clasificar.

Resultado. Pocas conversaciones realmente útiles al día.



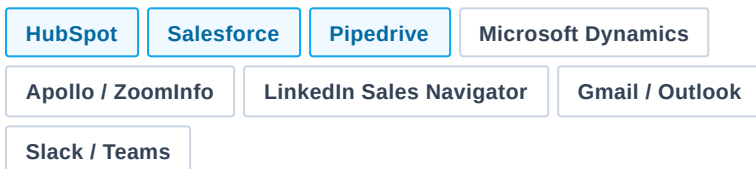
CON CLAUDE · BRIEFING DIARIO

Antes de empezar. El agente prepara lista priorizada para cada comercial.

El comercial entra y ya tiene cuentas priorizadas con razón y pregunta sugerida.

Resultado. El comercial deja de clasificar y vuelve a vender.

STACK Y CONEXIONES



La integración nativa con HubSpot vía MCP es ya sólida. Para Salesforce existen conectores específicos. La capa de fuentes externas (LinkedIn, noticias, sitios web del cliente) se resuelve normalmente con un orquestador que combina búsqueda web y Claude. Para empresas con CRM mal mantenido, hay un trabajo previo no negociable de saneamiento de datos: si las notas están mal escritas o vacías, el agente no tiene materia prima para razonar.

CASO PÚBLICO DE REFERENCIA

Cox Automotive. Despliegue de Claude integrado en su flujo comercial. Comunicaron públicamente haber duplicado leads convertidos y registrado 80% de feedback positivo de los vendedores tras la implantación, métrica especialmente relevante porque la adopción interna por parte del equipo comercial es habitualmente el principal punto de fricción.

Salesforce Einstein. Soporta agentes basados en Claude vía partnership Anthropic-Salesforce, permitiendo construir agentes comerciales nativos sobre el CRM sin desarrollos a medida.

Para quién encaja

SÍ ENCAJA

- + Equipos comerciales con CRM consolidado y bien usado a diario.
- + Ciclos de venta consultivos B2B donde la cualidad del primer contacto importa.
- + Empresas con producto complejo y múltiples puntos de decisión por cuenta.
- + Organizaciones con buen pipeline pero baja tasa de conversión por seguimiento.

NO ENCAJA

- Ventas transaccionales puras (e-commerce, retail) donde no hay relación.
- Equipos sin CRM o con CRM completamente desatendido (datos vacíos).
- Procesos comerciales muy estandarizados donde la decisión es ya algorítmica.
- Comerciales con desconfianza estructural a la priorización automatizada (gestionable, pero requiere change management).

CASO

06

TECNOLOGÍA · EQUIPO DE DESARROLLO, PLATAFORMA, DATOS

Claude Code: el equipo técnico se libera de lo repetitivo.

El dolor

El equipo técnico de cualquier empresa media gestiona un backlog crónicamente más grande que su capacidad. Bugs pendientes, refactors necesarios, integraciones atascadas, deuda técnica acumulada. La consecuencia típica es que las funcionalidades que la dirección considera estratégicas tardan trimestres en salir, y las correcciones que el cliente percibe como básicas tampoco van rápidas.

El cuello de botella no es la voluntad ni el talento. Es la economía del tiempo de un desarrollador senior. Se gasta en tareas que no requieren su nivel: leer código heredado para entenderlo, escribir tests, traducir un requisito a una primera implementación, refactorizar funciones largas. El resultado es que las decisiones complejas, las que sí requieren su criterio, se hacen con prisa y al final del día.

Por qué sigue pasando

El primer copilot generalizado (GitHub Copilot v1 y similares) ayudó marginalmente: autocompletado de líneas, alguna sugerencia. La diferencia con Claude Code es de categoría. Donde antes había sugerencias, ahora hay capacidad de leer un repositorio entero, entender la arquitectura, ejecutar cambios coordinados en múltiples archivos y validarlos. Es la diferencia entre un ayudante que escribe rápido al dictado y un colaborador que entiende el contexto del proyecto.

Qué cambia con Claude

Claude Code se instala en la línea de comandos del desarrollador y opera sobre el repositorio completo. Se le pide la tarea (“migra todos los componentes de clase a funcionales y añade tests”) y la ejecuta de principio a fin: lee el código, propone el plan, implementa, prueba y reporta. Para el equipo de plataforma, es la palanca más concreta de aceleración disponible hoy. Para la dirección, es la forma más medible de transformar capacity en delivery sin contratar.

IMPACTO TÍPICO

+30%

Mejora medible en velocidad de entrega de código en despliegues maduros.

Caso público de TELUS · 2025.

DÓNDE APORTA MÁS

Departamentos

Ingeniería, Plataforma, Datos, DevOps.

Procesos típicos

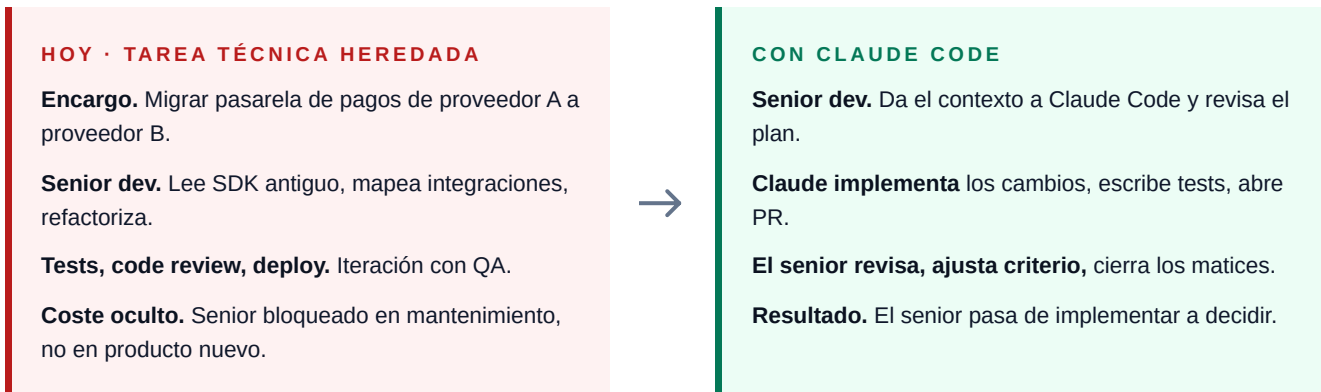
Migraciones, refactor, escritura de tests, documentación, code review, integraciones.

Indicadores de éxito

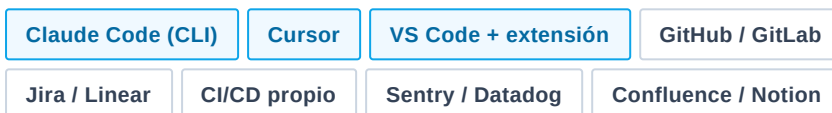
Tiempo de delivery, cobertura de tests, deuda técnica, throughput por desarrollador.

Referencia técnica. Claude Opus 4.6 alcanza un 80,8% en SWE-bench Verified, primera referencia del mercado en resolución de tareas de ingeniería reales.

El flujo, antes y después



STACK Y CONEXIONES



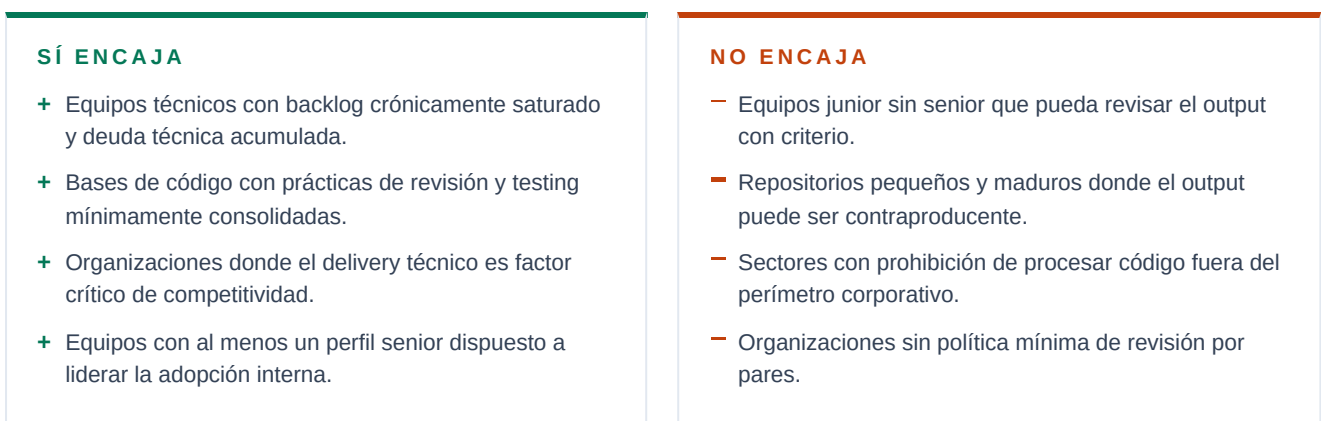
Tres modos de adopción. (1) Individual: cada developer instala Claude Code y lo usa en su flujo. (2) En equipo, con plantillas y skills compartidos que codifican la forma de trabajar de la organización. (3) En CI/CD, integrando Claude en revisiones de PR, release notes y validación de migraciones. Recomendamos progresión secuencial.

CASO PÚBLICO DE REFERENCIA

TELUS. Reporta más de 90 millones de dólares de valor medible y 30% de mejora en velocidad de entrega de código tras desplegar Claude en su organización técnica. Caso público comunicado por la propia compañía.

Anthropic interno. El propio equipo de ingeniería de Anthropic publica métricas sobre el uso de Claude Code, con paridad técnica medible en SWE-bench Verified (80,8% Claude Opus 4.6).

Para quién encaja



10 · OTROS CASOS EN ACTIVO

10 Lo que también estamos viendo.

Los seis casos anteriores son los que más volumen tienen ahora mismo, pero el catálogo real es bastante más amplio. El ecosistema de Claude (Cowork, Routines, Skills, MCP, conectores) abre frentes nuevos cada trimestre.

OPERACIONES



Automatización con Claude Cowork

Para perfiles no técnicos. Claude opera el escritorio del usuario para encadenar tareas en archivos, hojas, correo y aplicaciones internas. Resuelve la fricción típica de equipos de operaciones que viven entre Excel, PDF y carpetas compartidas.

Encaja en back-office, finanzas operativas, logística, administración y compras.

AUTOMATIZACIÓN TÉCNICA



Tareas programadas con Routines

Claude Code ejecutando tareas recurrentes o disparadas por eventos sobre el repositorio: revisión nocturna de pull requests, triaje de alertas, limpieza programada, generación de release notes. Sin servidor propio.

Encaja en ingeniería, plataforma, DevOps, equipos con backlog de mantenimiento.

MARKETING Y CONTENIDO



Generación y mantenimiento de contenido

Producción de artículos, posts en redes, secuencias de email y descripciones de producto coherentes con la voz de marca, alimentadas por Skills propios de la empresa. No es escribir un texto suelto: es industrializar el contenido manteniendo criterio editorial.

Encaja en marketing, comunicación, e-commerce, SEO, contenido B2B y B2C.

RECURSOS HUMANOS



Talento, selección y cultura

Cribado inicial de candidaturas, redacción de descripciones de puesto, generación de planes de onboarding personalizados, análisis de encuestas internas y resúmenes de feedback. Reduce drásticamente el tiempo invisible que se pierde en RRHH.

Encaja en RRHH, talent acquisition, people analytics, comunicación interna.

INTELIGENCIA DE MERCADO



Vigilancia competitiva e investigación

Monitorización continua de competidores, análisis de tendencias sectoriales, lectura masiva de informes y elaboración de briefings ejecutivos. Convierte el trabajo de un analista junior dedicado en un flujo automatizado con supervisión.

Encaja en estrategia, producto, inversión, equipos de research.

REUNIONES Y CONOCIMIENTO



Notas, decisiones y memoria de equipo

Resumen de reuniones, extracción de decisiones y acciones, generación de actas y construcción de una memoria viva del equipo accesible desde el chat corporativo. Combinable con el caso 01 para resolver la pregunta clásica: "¿qué se decidió sobre esto?".

Encaja en comités de dirección, equipos distribuidos, gestión de proyectos, PMO.

DATOS Y ANALÍTICA



BI conversacional y análisis ad hoc

Equipos de negocio preguntan a sus datos en lenguaje natural y reciben tablas, gráficas o explicaciones razonadas. Reduce la dependencia del equipo de datos para preguntas operativas y libera a los analistas para el trabajo verdaderamente estratégico.

Encaja en finanzas, operaciones, comercial, dirección general.

CUMPLIMIENTO



Soporte AI Act y RGPD

Clasificación de sistemas de IA según el AI Act, mantenimiento de la documentación técnica exigida, redacción de cláusulas, evaluaciones de impacto y trazabilidad. Especialmente relevante con el plazo de agosto de 2026 ya muy próximo.

Encaja en compliance, legal, seguridad, DPO, dirección.

Esta lista no pretende ser exhaustiva. Cada trimestre aparecen nuevos patrones a medida que el ecosistema (Skills, MCP, Cowork, Routines, conectores) se enriquece. Si tu caso no aparece aquí, probablemente sigue siendo abordable: la mayoría de los proyectos reales son combinaciones de los anteriores ajustadas a un contexto sectorial concreto.

11 · MATRIZ DE PRIORIZACIÓN

11 Cómo elegir el primer caso.

El primer caso es la decisión más importante de toda la estrategia. No por su impacto absoluto, sino porque va a establecer la credibilidad interna del programa. Si el primero falla, no habrá segundo. Esta matriz cruza los seis casos contra las cuatro dimensiones que más pesan en la decisión.

CASO	IMPACTO ECONÓMICO	VIABILIDAD TÉCNICA	RIESGO REGULATORIO	VISIBILIDAD EXTERNA
01 · Asistente interno	Medio	Muy alta	Bajo	Nula
02 · Análisis de documentos	Muy alto	Alta	Medio	Media
03 · Atención al cliente	Muy alto	Media	Medio	Alta
04 · Reporting narrado	Alto	Alta	Bajo-medio	Variable
05 · Agente comercial	Muy alto	Media	Bajo	Indirecta
06 · Claude Code	Alto	Muy alta	Bajo	Nula

Escala: Bajo / Medio / Alto. Verde indica condiciones favorables; rojo indica fricción potencial. La lectura recomendada es horizontal: ningún caso es óptimo en todas las dimensiones, pero algunos combinan bajo riesgo con alta viabilidad, lo cual los hace candidatos naturales como primer caso.

La regla de oro

El mejor primer caso no es el más impactante: es el más desplegable con impacto significativo. Suficientemente alto para justificar la inversión, suficientemente alcanzable para entregar resultados visibles, suficientemente medible para defender ante el comité. Los dos casos que combinan mejor estos atributos son típicamente el asistente interno (caso 01) y Claude Code (caso 06): ambos son internos, de bajo riesgo regulatorio y alto consenso de adopción.

El error más caro

Empezar por el caso más visible (un chatbot de cara al cliente, caso 03) cuando el más sensato sería un caso interno con bajo riesgo de imagen, métricas limpias y feedback rápido. Un asistente interno bien resuelto construye la credibilidad que después permite abordar los casos visibles.

Recomendación táctica. Si tu empresa nunca ha desplegado IA en producción, empieza por caso 01 o caso 06. Si ya tienes experiencia previa y un equipo técnico maduro, los casos 02 y 04 son las palancas de mayor impacto.

Riesgo a vigilar. Cualquier caso con visibilidad externa alta (caso 03 sobre todo) requiere fase piloto cerrada antes de exponer al cliente. Un fallo público de IA frente a clientes destruye más confianza interna que diez éxitos internos.

Cuéntanos tu caso. Estamos al otro lado.

Si después de leer la guía hay un caso que te interesa explorar, escríbenos. A partir de ahí, llevamos la conversación al ritmo que prefieras.

FORMULARIO

centeiaconsulting.com/contacto

CORREO

info@centeiaconsulting.com

LINKEDIN

[/company/centeia-consulting](https://www.linkedin.com/company/centeia-consulting)

QUÉ INCLUIR

Sector, proceso o reto que te interesa abordar y, si los conoces, los sistemas implicados.