

TALLERES CLAUDE · EDVOLUTION

# De cero a Claude: *primeros pasos y mentalidad de trabajo*

Standard AI Fluency · Ticnova • Sesión 1 de 4 · Claude 101 — Bloques 1 y 2 · 120 min

# 4 sesiones. Un flujo de trabajo real.

HOY

**S1**

## De cero a Claude

Fundamentos, prompting,  
proyectos

**S2**

## Artefactos y habilidades

Crear, reutilizar, conectar

**S3**

## Claude Cowork

Delegar tareas completas

**S4**

## Design + Proyecto final

Tu flujo de trabajo operativo



Al finalizar el programa: Certificación oficial Anthropic · Plataforma Skilljar

## Cómo funciona esta sesión

**30%**

**Explicación y demo en vivo**

Presento y demuestro en contexto real de Ticnova

**70%**

**Práctica guiada sobre casos reales**

Tú con Claude, sobre tus propias tareas en Ticnova

✦ Saldrás de esta sesión habiendo hecho algo real con Claude.

# Antes de empezar, queremos conocerte.

1

**Enlace en el chat de Google Meet**

Clic y listo

2

**Escanea el código QR con tu móvil**

Apunta la cámara al código de la derecha



Experiencia previa con IA



Nivel de confianza



Tu rol en Ticnova



Tu tarea clave



[forms.gle/Nd4sT39EGfG3gfXr8](https://forms.gle/Nd4sT39EGfG3gfXr8)

✓ No hay respuestas correctas ni incorrectas.

# Claude es la IA de Anthropic.



## ¿Quién es Anthropic?

- ✓ Empresa americana de investigación en IA
- ✓ Fundada en 2021, con foco en IA segura y útil
- ✗ No es OpenAI (ChatGPT)
- ✗ No es Google (Gemini)
- ✓ Claude es su producto principal



## ¿Qué es Claude en Ticnova?

-  Colaborador intelectual, no chatbot
-  Propuestas B2B para pymes, colegios, Administraciones Públicas
-  Correos SAT adaptados al cliente
-  Ventana de contexto amplia: lee documentos completos

# Tres principios que explican cómo se comporta.



## Útil

Intenta darte la respuesta más valiosa para tu situación concreta, no una respuesta genérica.



## Honesto

No inventa fuentes ni afirma cosas que no sabe. Si no sabe algo, te lo dice.



## Inofensivo

Tiene límites claros. Si dice que no puede hacer algo, es diseño — no fallo.



IA constitucional: el enfoque de Anthropic para alinear Claude con valores humanos, transparencia y límites éticos.



En Ticnova: contratos, datos de clientes y comunicaciones oficiales — exactamente donde quieres esta honestidad.

# Claude en acción.



Propuestas B2B y correos SAT



Argumentarios por sector (educación, Administraciones Públicas, pyme)



Descripciones de puesto y comunicados RRHH



Analizar contratos y catálogos (ventana de contexto amplia)



Informes ejecutivos para dirección

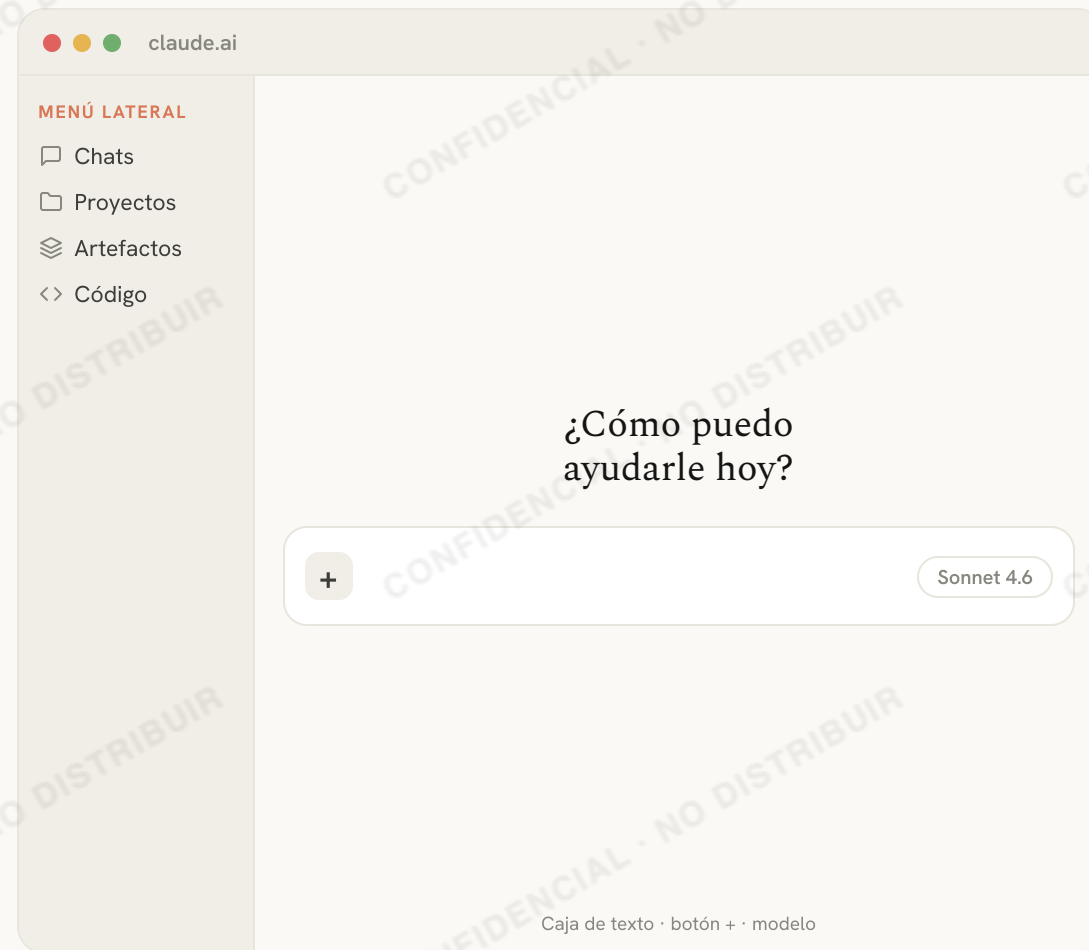


Automatizar flujos recurrentes

▶ **DEMO — SAT Ticnova:** cliente B2B con 3 incidencias de conectividad → correo de seguimiento profesional y empático, máx. 150 palabras

# Todos en la misma pantalla.

-  Entra en claude.ai con tu cuenta
-  Menú lateral izquierdo: Chats, Proyectos, Artefactos...
-  Centro de la pantalla: caja de texto '¿Cómo puedo ayudarle hoy?'
-  Abajo a la derecha: Sonnet 4.6 — no lo cambies
-  Si ves pantalla de suscripción o login: avísalo ahora



🔖 Abro claude.ai en pantalla · Confirma con un 👍 en el chat de Meet cuando estés listo

# Tres elementos. Una instrucción eficaz.

1

## CONTEXTO · «Preparar el terreno»

Rol · propósito · público · información relevante

*"Soy comercial B2B de Tícnova. Esto va para un responsable TI de ayuntamiento..."*

2

## TAREA

La acción concreta: redactar, resumir, analizar, comparar...

*"...genera la propuesta de renovación de 60 portátiles con mantenimiento anual..."*

3

## REGLAS

Extensión · Formato · Tono · Idioma

*"...tono profesional cercano, máx. 2 páginas, tabla comparativa, en español"*

Contexto + Tarea + Reglas = Instrucción que funciona

# La diferencia está en el contexto.

## ✗ SIN ESTRUCTURA

*"Escríbeme una propuesta comercial."*

- ✗ Sin contexto → ¿para qué empresa? ¿qué sector?
- ✗ Sin tarea → ¿qué producto? ¿qué cliente?
- ✗ Sin reglas → ¿extensión? ¿tono? ¿formato?
- ✗ Resultado: genérico e inútil para Ticnova

## ✓ CON ESTRUCTURA

*"Soy comercial B2B de Ticnova [contexto]. Necesito una propuesta para un instituto de 800 alumnos que quiere renovar 60 portátiles con mantenimiento anual [tarea + cliente]. Incluye resumen, solución, ventajas vs. grandes superficies y tabla de precios [reglas: estructura]. Tono profesional, máx. 2 páginas, en español [reglas: extensión + tono]."*

- ✓ Contexto: rol + empresa + cliente
- ✓ Tarea: propuesta concreta para instituto
- ✓ Reglas: estructura, extensión Y tono por separado

# Tu turno.

Escribe tu primer prompt: Contexto («preparar el terreno») + Tarea + Reglas (extensión y formato por separado)

*Elige una tarea real de tu trabajo en Tichova. No tiene que ser perfecta. Tiene que ser tuya.*

🕒 5 MINUTOS · ESCRIBE EN CLAUDE DIRECTAMENTE



**Soporte:** correo de cierre de incidencia SAT



**Ventas:** contexto de reunión con cliente B2B



**Marketing:** post LinkedIn para BEEP o PCBOX



**RRHH:** descripción de puesto para tienda



**Operaciones:** resumen de contrato de proveedor



**Gerencia:** informe ejecutivo división B2B

# Claude también trabaja con tus documentos.

## Cómo adjuntar



Clic en el botón + junto a la caja de texto

### → Añadir archivos o fotos

Hacer una captura de pantalla

Añadir al proyecto

Skills / Conectores / Plugins...

*Hoy usamos solo este · el resto lo veremos en S2 y S3*

## En Ticnova: ejemplos reales PDF, DOCX, CSV, imágenes, TXT...



**Contrato de franquiciado**

→ resumen de cláusulas clave



**Catálogo de productos BEEP**

→ argumentario de venta



**Informe de incidencias SAT**

→ patrones recurrentes



**Dossier de onboarding**

→ adaptado a nuevo perfil

Sin archivo a mano hoy: practica con el prompt de texto. Los archivos propios van en el reto entre sesiones.

# La primera respuesta es un borrador.

1

## Tu prompt

Contexto + tarea + reglas

2

## Respuesta de Claude

Borrador inteligente

3

## Tu feedback

Específico y accionable

4

## Versión mejorada

Más cerca del resultado real

### ✓ Feedback específico (funciona)

"El párrafo B2B es demasiado técnico para el responsable del ayuntamiento. Simplifícalo."

"Añade las ventajas de nuestra red de +400 puntos de venta como argumento diferencial."

"Este correo SAT suena demasiado corporativo. Hazlo más cercano y empático."

### × Feedback vago (no ayuda)

"Mejóralo"

"No me gusta"

"Hazlo diferente"



Personalizar: menú Personalizar → ajusta cómo Claude escribe y recuerda tu rol.

## 5 desafíos comunes — y cómo resolverlos.

01

### **Prompt demasiado vago**

'Escribeme una propuesta.' → Claude no sabe la empresa, el sector, el cliente ni el tono.

02

### **Sin preparar el terreno**

Claude no sabe que trabajas en Ticnova ni que el cliente es un ayuntamiento, si no se lo dices.

03

### **Aceptar la primera respuesta**

La primera respuesta es siempre un borrador inicial. La mentalidad de iteración es la clave.

04

### **Feedback vago**

'No me gusta' no ayuda. 'El párrafo 2 es demasiado técnico para el cliente' sí.

05

### **Errores plausibles — no revisar**

Claude puede generar datos de producto, precios o plazos incorrectos. Verifica siempre antes de enviar.

📄 Claude 101: error nº5 = «errores plausibles» — información correcta en apariencia pero incorrecta en los detalles. Siempre revisar antes de enviar.

# La mentalidad de iteración.



## El principio clave del Claude 101

- ✓ El primer resultado es SIEMPRE un borrador inicial
- ✓ Trabajar con Claude es un proceso conversacional y progresivo
- ✓ Feedback específico produce mejores resultados que feedback vago
- ✓ Si la conversación se desvía demasiado → reiniciar con instrucción mejor formulada
- ✓ También puedes EDITAR un mensaje anterior para mejorar la instrucción inicial

## ▶ DEMO 2 — Mentalidad de iteración

### × Instrucción débil:

*"Resume este catálogo de productos."*

### ✓ Instrucción mejorada (Ticnova):

*"Soy comercial B2B de Ticnova. Tengo adjunto el catálogo de portátiles gama empresarial. Resume las 5 características más relevantes para una empresa de 50 empleados. Formato: tabla comparativa de 5 columnas. Tono técnico pero comprensible para un responsable no TI."*

## Marco 4D · Fluidez en IA · Cuatro competencias.

D

### Delegación

Qué le das a Claude y qué te quedas. El comercial delega el borrador, pero cierra la venta.

D

### Descripción

Preparar el terreno + tarea + reglas (extensión y formato por separado).

D

### Discernimiento

Revisar antes de enviar. ¿Hay errores plausibles? ¿El tono es correcto para ese cliente?

D

### Diligencia

No subir datos confidenciales. Verificar precios y plazos. Responsabilidad es tuya.

No se trata de saber pulsar botones. Se trata de tomar decisiones.

# Claude también existe como app de escritorio.



LO QUE USÁIS HOY

## Chat

Conversación, redacción, análisis, investigación.



SESIÓN 3

## Cowork

Delegar tareas complejas con múltiples pasos y herramientas conectadas.



PERFILES TÉCNICOS

## Code

Trabajar con código directamente desde el entorno de desarrollo.

 Hoy trabajamos en claude.ai (Chat). La app de escritorio y Cowork los veremos en la Sesión 3.

# Un proyecto es tu espacio de trabajo permanente en Claude.

## ✗ Sin proyecto

- ✗ Cada chat empieza desde cero
- ✗ Repites el contexto cada vez
- ✗ Claude no sabe quién eres en Ticnova
- ✗ No hay continuidad entre conversaciones

## 📁 Con proyecto · Ejemplos Ticnova

- ✓ SAT: procedimientos de incidencias + plantillas de respuesta
- ✓ B2B: argumentarios por vertical (educación, Administraciones Públicas, pyme)
- ✓ Marketing: tono de marca BEEP y PCBOX
- ✓ Compatible con el equipo de Ticnova

📁 Úsalo cuando trabajes más de una vez sobre el mismo tema — para cualquier perfil de Ticnova.

# Crear un proyecto en 3 pasos.

1

## Clic en 'Proyectos'

En el menú lateral izquierdo de claude.ai

→ Aparece la sección de proyectos

2

## Nuevo proyecto

Nombre claro (ej: 'Soporte SAT · Ticnova') + descripción breve

→ La descripción ayuda al equipo, Claude usa las instrucciones

3

## Instrucciones de proyecto

Rol, tareas, tono, formato + instrucción de automatización de comportamiento

→ Activas en TODAS las conversaciones del proyecto

▶ **DEMO** — Creo el proyecto 'Soporte SAT · Ticnova' en vivo con instrucciones de rol + automatización de comportamiento

# Base de conocimientos · RAG · Compartir.

## ¿Qué sube cada perfil de Ticnova?

-  Soporte SAT: manual procedimientos + plantillas respuesta
-  Ventas B2B: argumentarios por vertical + catálogo
-  Marketing: guías de tono BEEP y PCBOX
-  RRHH: perfiles de puesto + manual onboarding
-  Operaciones: contratos marco con proveedores

## Dos reglas + RAG + Compartir

### REGLA 1 · Nombra los archivos de forma descriptiva

«Procedimiento-SAT-incidencias-hardware-v2.pdf» no «documento1.pdf» · Claude usa el nombre para recuperar la info

### REGLA 2 · RAG — Generación Aumentada de Recuperación

Con muchos documentos, Claude recupera solo la info más relevante para cada pregunta. Se activa solo, sin hacer nada.

 **Compartir:** Visualización · Edición · Propiedad

 Truco: menciona archivos por nombre en las preguntas → 'Basándote en Catalogo-BEEP-2026.pdf, ¿qué equipo recomendarías para 30 empleados?'

# Plantilla de instrucciones de proyecto.

## Copia y adapta a tu rol en Ticnova:

"Soy [tu cargo] en Ticnova, grupo especialista en soluciones tecnológicas para empresas, Administraciones Públicas y educación. Mis tareas principales son [tarea 1 / tarea 2 / tarea 3]. Cuando escriba aquí, responde en tono [profesional / cercano / técnico]. Los [correos / informes / propuestas] no deben superar [extensión]. Incluye siempre [elementos recurrentes: resumen ejecutivo / próximos pasos / categoría de incidencia]. Cuando suba un [tipo de documento], extrae automáticamente [lo que Claude debe hacer]."



### Soporte

incidencias, correos, informes SAT



### Ventas B2B

propuestas, argumentarios, reuniones



### Marketing

copy BEEP/PCBOX, campañas, redes



### RRHH

onboarding, comunicados, selección



### Operaciones

contratos, proveedores, reporting



### Gerencia

informes ejecutivos, estrategia B2B

🕒 7 MINUTOS

Crea tu proyecto ahora · Pego la plantilla en el chat de Meet

## 8 minutos de práctica libre.



Prompt completo sobre una tarea real de Ticnova (SAT, B2B, marketing, RRHH...)



Itera con feedback específico — aplica el Marco 4D



Sube un documento de Ticnova a tu proyecto



Prueba las instrucciones que has configurado en tu proyecto



Si tienes dudas → escríbelas en el chat de Meet · Te ayudo



Después: 2-3 personas comparten qué han practicado en Ticnova y cuál es su próximo paso.

# Compartimos.

01

**¿Qué tarea has practicado?**

Cualquiera. No tiene que ser perfecta.

02

**¿Qué resultado has obtenido?**

El prompt, la respuesta, lo que hayas conseguido.

03

**¿Qué cambiarías o probarías a continuación?**

Tu próximo paso concreto.

🕒 2-3 personas · 60 segundos cada una · No hace falta que salga perfecto

## Tu reto antes de la Sesión 2.

1

Elige una tarea real de tu trabajo en Ticnova y escribe un prompt completo: contexto («preparar el terreno») + tarea + reglas (extensión y formato por separado).

2

Si puedes, adjunta un documento real de Ticnova (contrato, catálogo, informe SAT, plantilla RRHH...) y pide a Claude que lo analice o mejore.

3

Itera al menos una vez: da feedback específico a Claude y pide una versión mejorada. Aplica el Discernimiento del Marco 4D.



**SAT:** Sube incidencias y pide 3 patrones recurrentes



**B2B:** Prepara contexto completo de reunión con cliente real



**Marketing:** 3 versiones de post BEEP/PCBOX para públicos distintos



**RRHH:** Actualiza descripción de puesto existente



**Operaciones:** Resumen de contrato de proveedor en tabla



**Gerencia:** Borrador informe ejecutivo división B2B

🎯 Criterio de éxito: poder contar qué hiciste en el arranque de la Sesión 2. No tiene que salir perfecto.

## Podéis obtener la certificación oficial de Anthropic.



- ✓ Emitido directamente por Anthropic — los creadores de Claude
- ✓ Pocas personas en España tienen esta acreditación hoy
- ✓ Se obtiene completando el curso Claude 101 en Skilljar
- ✓ A tu ritmo, con lo que ya sabrás al final de este programa

## Antes de cerrar: 5 minutos de feedback.



### Qué valoramos

- ✓ Claridad de las explicaciones
- ✓ Ritmo de la sesión
- ✓ Lo más útil que te llevas
- ✓ Utilidad práctica
- ✓ Aplicabilidad a tu trabajo
- ✓ Dudas pendientes

1

#### Enlace en el chat de Meet

Lo pego ahora

2

#### Escanea el código QR

Con la cámara del móvil



[forms.gle/AsmiAofkeo8eMGmG9](https://forms.gle/AsmiAofkeo8eMGmG9)

✓ Rellénalo mientras te despides · ¡Hasta la Sesión 2!