→ ANÁLISIS · IMPLEMENTACIÓN LATAM

Agentes de IA para *empresas* en Latinoamérica.

Análisis de la guía oficial de Anthropic sobre agentes empresariales, adaptado con estrategias concretas de implementación para el mercado latinoamericano.

AUTOR

Jorge Riquelme

Fundador · Otherway Labs

SOBRE

Claude

Agentes · Empresas · IA · 2026

→ INTRODUCCIÓN

Lo que Anthropic *publicó* y lo que significa para LATAM.

Anthropic publicó una guía empresarial sobre cómo construir agentes de IA a escala. No es un paper técnico: es un playbook de implementación respaldado por casos reales de L'Oreal, Lyft y Rakuten.

El problema es que está pensada para empresas de Estados Unidos y Europa. Las realidades de LATAM — presupuestos más ajustados, procesos más manuales, talento técnico más escaso — requieren una lectura distinta.

Esta guía toma cada punto clave de Anthropic y lo traduce a **estrategias concretas para empresas latinoamericanas**. No es un resumen: es un análisis de implementación.

Si lees esto en **15 minutos** y aplicas aunque sea un punto, vas a estar años por delante del 95% de las empresas de la región.

Referencia: Guía oficial de Anthropic — "Building AI Agents for the Enterprise"

→ ÍNDICE

01 La brecha del pensamiento agéntico
02 Los 3 pilares de la transformación
03 Capacitación que refleja tu organización
04 Compresión de procesos
05 Productos que generan ingresos
06 El marco de implementación de 6 meses
07 Casos de éxito globales
08 Desafíos y oportunidades en LATAM
09 Tu plan de acción — primeros 30 días
10 Recursos y siguiente paso

PUNTOS 10

LECTURA 15min

NIVEL Estratégico

01

PUNTO 01 · MENTALIDAD

La brecha del pensamiento *agéntico.*

Por qué algunas implementaciones de IA multiplican resultados y otras se estancan.

Anthropic identifica una división clara: empresas que usan IA como **chatbot** (respuestas aisladas) vs. empresas que usan IA como **agente** (sistemas que razonan, planifican y ejecutan). En LATAM, la mayoría aún está en fase chatbot: un bot de WhatsApp, un resumen automático, un piloto que nunca escala.

La diferencia no es tecnológica, es de **mentalidad**. Un chatbot responde preguntas. Un agente ejecuta tareas completas. Cuando tu equipo usa IA solo para "resumir un email", estás en fase chatbot. Cuando la IA prepara el brief completo conectada a tu CRM, **eso es agéntico**.

• TIP La pregunta no es "¿usamos IA?" sino **"¿la IA cambia cómo operamos?"** Si puedes quitar la IA y nada cambia, estás en fase chatbot. En LATAM esto es una ventaja: hay tanto proceso manual que el salto genera resultados dramáticos.

02

PUNTO 02 · ESTRATEGIA

Los 3 pilares de la *transformación.*

Empleados, procesos y productos — simultáneamente.

Anthropic plantea que las empresas exitosas transforman **tres cosas al mismo tiempo**: cómo trabajan los empleados, cómo corren los procesos, y qué productos son posibles. Tratar la IA como solución puntual da resultados puntuales.

Para LATAM, la recomendación es **secuencial, no simultánea**. Empieza por empleados (menor inversión, resultados rápidos), luego procesos (ROI medible), y finalmente productos (ventaja competitiva). Con presupuestos limitados, secuenciar maximiza impacto.

• TIP LATAM con menos de 200 empleados: **Mes 1-2** → capacita 1 equipo. **Mes 3-4** → automatiza 1 proceso. **Mes 5-6** → evalúa oportunidad de producto. Demuestra ROI en cada paso.

03

PUNTO 03 · CAPACITACIÓN

Capacitación que *refleja* tu organización.

IA genérica produce output genérico. Tu organización merece más.

Anthropic lo dice claro: dos empresas usando el mismo modelo obtienen resultados **dramáticamente diferentes** según cuánto contexto le dan. La empresa que enseña a Claude su metodología de ventas, compliance y voz de marca, obtiene outputs que parecen de un colega experimentado.

En LATAM, el conocimiento institucional vive disperso: en WhatsApp, en la cabeza del gerente que lleva 15 años, en carpetas sin orden. **El primer paso no es implementar IA, es documentar**. Sin procesos claros, la IA amplifica el caos.

• TIP Haz una **auditoría de conocimiento**: ¿Dónde están tus SOPs? ¿Quién sabe cosas que nadie más sabe? ¿Qué se pierde cuando alguien renuncia? Documenta eso primero. La IA lo convierte en ventaja competitiva.

04

PUNTO 04 · PROCESOS

Compresión de *procesos.*

Más rápido sin sacrificar el juicio humano.

Los cuellos de botella existen porque **aplicar expertise a grandes volúmenes toma tiempo**. Lyft redujo su tiempo de resolución en 87%. La clave no fue reemplazar humanos: fue darles herramientas para enfocarse en los casos que necesitan empatía y criterio.

En LATAM, los candidatos ideales: **facturación electrónica**, atención al cliente multicanal, compliance regulatorio, reportes y RRHH. Procesos donde equipos talentosos gastan 80% en trabajo repetitivo y solo 20% en decisiones que importan.

• TIP Identifica dónde tu equipo gasta más horas en **ensamblaje de información** (no en decisiones). La IA comprime el ensamblaje; tu equipo se enfoca en el juicio. Misma calidad, fracción del tiempo.

05

PUNTO 05 · PRODUCTO

Productos que generan *ingresos.*

No solo reducir costos — crear nuevas fuentes de revenue.

La ventaja competitiva no es el modelo (todos acceden a Claude). Es **modelo + datos propietarios + relaciones de confianza + expertise de dominio**. Rakuten pasó de releases trimestrales a quincenales, con 97% menos errores críticos.

En LATAM, la oportunidad: productos que resuelvan **problemas locales** — facturación inteligente por país, soporte en español con jerga local, compliance automatizado. **Tu conocimiento del mercado local es tu moat**.

• TIP Tu ventaja no es el modelo — es tu **data y contexto local**. Una fintech chilena con IA entrenada en regulaciones CMF tiene una ventaja que ningún competidor extranjero replica rápido.

06

PUNTO 06 · IMPLEMENTACIÓN

El marco de *6 meses.*

De piloto a escala con disciplina.

Anthropic propone 3 fases: **Fase 1** (semanas 1-4) criterios de éxito. **Fase 2** (meses 2-3) piloto con equipos campeones. **Fase 3** (meses 4-6) escalar y gobernar. Para LATAM, agrega una **Fase 0 de preparación cultural**: gestionar resistencia al cambio.

Clave: **métricas específicas antes del piloto**. "Mejorar productividad" no es métrica. "Reducir preparación de propuestas de 2 horas a 20 minutos" sí lo es. En LATAM, esta especificidad es crítica para conseguir buy-in ejecutivo.

• TIP **Fase 0 para LATAM**: 2 semanas de workshops internos. Demos en vivo. Que el equipo "toque" la IA antes de cambiar su flujo. La adopción se frena más por miedo al cambio que por limitaciones técnicas.

07

PUNTO 07 · CASOS REALES

Lecciones de *L'Oreal, Lyft y Rakuten.*

Qué hicieron bien y qué puede copiar LATAM.

L'Oreal construyó una plataforma con 15 agentes especializados: 44,000 usuarios mensuales, 99.9% precisión en analytics. La lección: empezaron con un **problema concreto** (acceso a datos) y escalaron.

Lyft redujo tiempos de soporte 87%. **Rakuten** pasó de releases trimestrales a quincenales con 97% menos errores. En ambos casos, la IA **liberó tiempo** para trabajo de mayor impacto. Para LATAM: no copies la solución, copia el método.

• TIP Los 3 casos comparten un patrón: **empezaron pequeño, midieron obsesivamente, y escalaron lo que funcionó**. En LATAM, este enfoque quirúrgico no es opcional — es la única forma que funciona.

08

PUNTO 08 · CONTEXTO LOCAL

Desafíos y *oportunidades* en LATAM.

Lo que la guía de Anthropic no dice — pero tú necesitas saber.

Desafíos: infraestructura desigual, resistencia al cambio, regulaciones de datos por país (LGPD, Ley 19.628), talento técnico escaso, presupuestos limitados. No son excusas — son variables que tu plan debe contemplar.

Oportunidades: mercados menos saturados = ventaja para early adopters. Procesos más manuales = mayor margen de mejora. Fuerza laboral joven. Boom de fintech y e-commerce. **Ser primero te da 2-3 años de ventaja**.

• TIP El presupuesto limitado es una **ventaja disfrazada**. Te obliga a ser quirúrgico, lo que genera mejores resultados que implementaciones masivas sin foco.

09

PUNTO 09 · ACCIÓN

Tu plan de acción: *primeros 30 días.*

De la teoría a la ejecución — semana por semana.

Semana 1 — Auditoría. Identifica los 3 procesos más costosos en tiempo. Los que más horas consumen en trabajo repetitivo.

Semana 2 — Documentación. Centraliza SOPs, plantillas, criterios de decisión, ejemplos de "buen trabajo".

Semana 3 — Piloto mínimo. IA en UN proceso con UN equipo. Empieza con Claude Pro y tu documentación.

Semana 4 — Medición. Compara antes/después. ¿Tiempo ahorrado? ¿Calidad mantenida? Presenta resultados para expandir.

• TIP No esperes la estrategia perfecta. **Las empresas que más ganan con IA empezaron antes, no mejor.** Un piloto imperfecto hoy vale más que un plan perfecto el próximo trimestre.

10

PUNTO 10 · RECURSOS

Recursos y *siguiente paso.*

Todo lo que necesitas para empezar está aquí.

De Anthropic:

— Guía: "Building AI Agents for the Enterprise"
— Claude Cowork · Anthropic Academy
— Enterprise AI Transformation Guide

De Otherway Labs:

— Diagnósticos de automatización para LATAM
— Implementación de agentes IA personalizados
— Capacitación y consultoría con IA

• TIP La ventaja en IA se **compone**. Cada mes sin implementar, tu competencia acumula datos y refina procesos. El mejor momento para empezar fue ayer. El segundo mejor es hoy.

→ MÉTRICAS CLAVE

Los números que importan *de la guía de Anthropic.*

L'OREAL

99.9%

Precisión en analytics conversacionales. 44K usuarios mensuales, 2.5M mensajes/mes con 15 agentes especializados.

LYFT

87%

Reducción en tiempo de resolución de soporte. Precisión en decisiones mejoró +30%. Millones reinvertidos en agentes humanos.

RAKUTEN

97%

Reducción de errores críticos. Releases cada 2 semanas (antes trimestrales). Costos y latencia -30%.

→ LA OPORTUNIDAD PARA LATAM

"Las empresas que mueven primero establecen las integraciones, los flywheels de datos, y los hábitos de sus clientes que hacen difícil para los que llegan después alcanzarlas."

— Adaptado de la guía de Anthropic, abril 2026

DATO CLAVE

40% de empleados en EE.UU. ya usan IA en el trabajo (2x desde 2023). En LATAM, la adopción es menor — lo que significa que la brecha de oportunidad es mayor.

TENDENCIA

Los modelos mejoran constantemente. Los procesos construidos sobre ellos se vuelven **más eficientes automáticamente** sin que los equipos tengan que reconstruir desde cero.



→ SOBRE EL AUTOR

Jorge Riquelme. *Fundador · Otherway Labs*

Ayudo a pymes y profesionales a recuperar tiempo con **automatizaciones de IA**, con ROI claro y garantizado.
otherwaylabs.cl · LinkedIn: Jorge Riquelme

→ PRÓXIMOS PASOS

Tres formas *de seguir avanzando.*

→ PARA EMPRESAS

Sesión gratuita

¿Hay procesos en tu empresa que *deberían correr solos?*

Te regalamos una sesión de diagnóstico donde identificamos qué tareas de tu operación se pueden automatizar, cuánto te están costando hoy en tiempo y plata, y te entregamos una hoja de ruta con el ROI esperado.

Agenda en
otherwaylabs.cl →

→ PARA EMPRESAS

Capacitaciones

¿Tu equipo *paga Claude* y lo usa como Google?

Capacitamos a tu equipo en 4 clases prácticas para que cada persona automatice un proceso real de su trabajo y recupere mínimo 2 horas diarias — adaptado a las tareas que ya hacen, no a ejemplos de manual.

Agenda en
otherwaylabs.cl/capacitaciones →

→ PRÓXIMAMENTE

Para cualquier persona

¿Quieres *dominar Claude,* no solo usarlo?

Estamos construyendo la primera comunidad en español para quien quiera aplicar Claude a su trabajo real — empleados, freelancers, estudiantes, emprendedores. Conocimiento accionable, sin hype ni teoría. Súmate a la lista de espera y entra antes que el resto con precio fundador.

Anótate en
otherwaylabs.cl/comunidad-waitlist →