

Pedir un prompt al consultor

Cómo un cliente convierte un proceso lento en un prompt que funciona: de la primera llamada a la entrega probada

- 1 El cliente pide
- 2 El consultor pregunta
- 3 Se prepara el prompt
- 4 Se prueba y se sirve



Pedir un **prompt** al consultor

Cómo un cliente convierte un proceso lento en un prompt que funciona: de la primera llamada a la entrega probada

Autor: Marlon Falcón Hernández

ERP, CRM y Software · Valencia, España · marlonfalcon.com

Guía breve · Serie IA + ERP · Octubre de 2026

Introducción

Un buen prompt no nace del consultor: nace de lo que el cliente sabe de su propio proceso. Este libro enseña al cliente a pedirlo bien y al consultor a convertir esa petición en un prompt que funciona en el día a día.

La historia sigue a una empresa constructora que tarda tres días en aprobar cada factura de proveedor. Su responsable de administración quiere que una IA le ayude, pero no sabe qué pedir. A lo largo de cinco capítulos verás la conversación completa, desde la primera llamada hasta la entrega del prompt probado.

A quién va dirigido

- **Al cliente** (gerente, jefe de área, responsable de proceso) que quiere usar IA y necesita ayuda para formularlo.
- **Al consultor** (de ERP, de procesos o de IA) que recibe esas peticiones y quiere un método repetible.

Cómo usar este libro

Cada capítulo cierra con una **plantilla** y un **error frecuente**. Si tienes prisa, salta al Anexo: ahí están todas las plantillas listas para copiar.

La regla de oro

El cliente aporta el *qué* y el *por qué*. El consultor aporta el *cómo*. El prompt es el acuerdo entre los dos, escrito.

Capítulo 1 • El cliente detecta el proceso

Antes de llamar al consultor, el cliente debe poder decir en una frase qué le duele. Laura, responsable de administración, lo resume así: «Aprobar una factura de proveedor nos lleva tres días y la mitad son correos preguntando a obra».

Señales de que un proceso pide un prompt

- Se repite muchas veces (decenas de facturas, pedidos o correos por semana).
- Alguien lee texto y decide algo con criterio conocido.
- Hay que redactar respuestas parecidas una y otra vez.
- La información está, pero dispersa (ERP, correo, PDF).

Lo que el cliente debe tener claro

Pregunta	Respuesta de Laura
¿Qué proceso?	Aprobación de facturas de proveedor
¿Cuánto cuesta hoy?	3 días por factura, unas 120 al mes
¿Quién lo hace?	Administración + jefes de obra
¿Qué sería "mejor"?	Aprobar en el mismo día
¿Qué no se puede tocar?	Nadie paga sin firma del jefe de obra

Plantilla · Ficha del proceso

```
Proceso: ...
Volumen: ... al día / semana / mes
Tiempo actual: ...
Personas implicadas: ...
Objetivo medible: ...
Límite que no se negocia: ...
```

Error frecuente: pedir «un prompt para ser más eficientes». Sin proceso concreto, el consultor solo puede escribir generalidades.

Capítulo 2 · Cómo pedírselo al consultor

La solicitud es un correo corto con la ficha del proceso, un ejemplo real y una pregunta clara. Con eso, el consultor puede preparar la primera reunión en lugar de improvisarla.

El correo de Laura

```
Asunto: Prompt para agilizar la aprobación de facturas

Hola, Marlon:

Queremos usar IA para aprobar facturas de proveedor más rápido.
Hoy tardamos 3 días por factura y recibimos unas 120 al mes.

Te adjunto:
- La ficha del proceso (una página).
- Tres facturas reales anonimizadas: una correcta, una con
  precio distinto al pedido y una sin albarán.
- El correo que enviamos hoy a obra cuando falta algo.

Lo que necesitamos: un prompt que revise cada factura contra
el pedido de Odoo y nos diga si se puede aprobar, y si no,
que redacte el correo a obra.

Límite: ninguna factura se paga sin firma del jefe de obra.

¿Podemos vernos 45 minutos esta semana?

Laura
```

Qué hace bueno este correo

1. **Un solo proceso**, con números.
2. **Ejemplos reales**, incluidos los casos difíciles.
3. **El resultado esperado** (aprobar o redactar correo), no la solución técnica.

4. **El límite** que la IA nunca debe saltarse.
5. **Una próxima acción** con fecha y duración.

Error frecuente: mandar solo los casos fáciles. El prompt se diseña para los raros; los normales salen solos.

Capítulo 3 · La entrevista de descubrimiento

En 45 minutos el consultor convierte el conocimiento tácito del cliente en reglas escritas. Cada respuesta se volverá una línea del prompt.

Las ocho preguntas del consultor

#	Pregunta	Se convierte en...
1	¿Quién hará esto hoy si no existiera la IA?	El rol del prompt
2	¿Qué datos mira para decidir?	El contexto y las entradas
3	¿Qué reglas aplica, aunque no estén escritas?	Las instrucciones
4	¿Cuándo duda y a quién pregunta?	Los casos de escalado
5	¿Qué no debe hacer nunca?	Las restricciones
6	¿Cómo quiere ver el resultado?	El formato de salida
7	¿Me enseña un caso bien resuelto?	Los ejemplos
8	¿Cómo sabremos que funciona?	Los criterios de prueba

Lo que salió de la entrevista con Laura

- Se aprueba si importe, cantidades y proveedor coinciden con el pedido de Odoo, con tolerancia del 2 %.
- Sin albarán firmado, nunca se aprueba: se pide a obra.
- Si el precio unitario sube más del 2 %, se escala a compras, no a obra.
- El correo a obra debe ser breve, con número de pedido y lo que falta.
- Laura quiere una tabla al principio con el veredicto, para revisar 20 facturas de un vistazo.

Consejo para el cliente

Di en voz alta lo que haces «sin pensar». Esas reglas invisibles («si es de este proveedor, siempre llamo antes») son las que más mejoran el prompt.

Error frecuente: que el consultor proponga la solución antes de terminar las preguntas. Primero escuchar, después diseñar.

Capítulo 4 • El consultor construye el prompt

El prompt se arma en seis bloques, uno por cada grupo de respuestas de la entrevista. Separarlos con etiquetas hace que el modelo no mezcle reglas con datos.

1. **Rol:** quién es y para quién trabaja.
2. **Contexto:** la empresa, el proceso y por qué importa.
3. **Instrucciones:** los pasos, en orden.
4. **Restricciones y escalado:** lo que nunca hace y cuándo pregunta.
5. **Formato de salida:** exactamente cómo entrega el resultado.
6. **Ejemplos:** uno bueno y uno difícil.

El prompt entregado a Laura

```
<rol>
Eres el asistente de administración de una constructora.
Revisas facturas de proveedor antes de que las apruebe
el jefe de obra.
</rol>

<contexto>
Recibimos unas 120 facturas al mes. Hoy tardamos 3 días en
aprobar cada una. Queremos aprobar el mismo día las correctas
y pedir lo que falta en un solo correo.
</contexto>

<instrucciones>
Para cada factura:
1. Compara proveedor, cantidades e importe con el pedido de
  Odoo que te paso.
2. Comprueba que hay albarán firmado.
3. Decide: APROBABLE, FALTA DOCUMENTO o ESCALAR A COMPRAS.
4. Si falta algo, redacta el correo a obra.
</instrucciones>

<restricciones>
- Tolerancia de importe: 2 %. Por encima, ESCALAR A COMPRAS.
- Sin albarán firmado, nunca APROBABLE.
- Tú no apruebas: propones. Firma siempre el jefe de obra.
- Si un dato no está, dilo. No lo inventes.
</restricciones>

<formato>
Primero una tabla: Factura | Proveedor | Importe | Veredicto |
Motivo (máx. 10 palabras).
```

```
Después, solo para las que no son APROBABLE, el correo:
máx. 5 líneas, con nº de pedido y qué falta.
</formato>
```

```
<ejemplos>
[Factura correcta → APROBABLE]
[Factura sin albarán → FALTA DOCUMENTO + correo]
</ejemplos>
```

```
<facturas>
{{pegar aquí facturas y pedidos}}
</facturas>
```

Por qué está escrito así

- **Las reglas tienen números** (2 %, 5 líneas, 10 palabras): el modelo no tiene que adivinar qué es «mucho».
- **Los veredictos son tres palabras fijas**: se pueden filtrar en una hoja o en Odoo.
- **El límite humano está dicho dos veces**: en contexto y en restricciones.
- **Los datos van al final**, separados: el prompt sirve igual para 1 o para 50 facturas.

Error frecuente: escribir el prompt como un párrafo largo. Funciona en la demo y falla con el caso número 30.

Capítulo 5 · Probar, medir y entregar

Un prompt está terminado cuando acierta en los casos reales del cliente, no cuando suena bien. La prueba se hace juntos, con facturas que Laura ya resolvió a mano.

La prueba en tres rondas

1. **Ronda 1 · 10 facturas conocidas.** Laura ya sabe la respuesta. Se compara veredicto por veredicto.
2. **Ronda 2 · ajustes.** Cada fallo se convierte en una regla o un ejemplo nuevo. Nunca en un «ten más cuidado».
3. **Ronda 3 · 20 facturas nuevas.** Si acierta 19 de 20 y el fallo es un ESCALAR de más (no un APROBABLE de más), se da por bueno.

Qué se mide

Indicador	Antes	Objetivo
Días por factura	3	1 o menos
Correos de ida y vuelta con obra	2-3	1
Facturas aprobadas sin albarán	Alguna	0

Qué recibe el cliente

- ☐ El prompt final, versionado (v1.0, fecha).
- ☐ Una hoja con los 30 casos de prueba y su resultado.
- ☐ Una guía de una página: cuándo usarlo y cuándo no.
- ☐ Quién lo mantiene y cuándo se revisa (por ejemplo, cada trimestre).

Cómo pide cambios el cliente después

Con el mismo método, en pequeño: el caso que falló, lo que esperaba y por qué. El consultor añade una regla o un ejemplo y sube la versión.

Error frecuente: cambiar el prompt sin volver a pasar los casos de prueba. Lo que arreglas en un caso puede romper otros tres.

Anexo · Plantillas listas para copiar

A. Correo del cliente al consultor

Asunto: Prompt para mejorar [proceso]

Hola, [consultor]:

Queremos usar IA en [proceso].

Hoy: [tiempo / volumen / problema principal].

Objetivo: [resultado medible].

Adjunto:

- Ficha del proceso.
- [3] ejemplos reales: uno normal y [2] difíciles.
- Cómo lo resolvemos hoy (plantilla, correo, hoja).

Necesitamos que la IA: [decida / redacte / resuma / clasifique].

Límite: [lo que nunca debe hacer].

¿Podemos vernos [45] minutos el [día]?

B. Guion de entrevista del consultor

1. ¿Quién hace esto hoy?
2. ¿Qué datos mira para decidir?
3. ¿Qué reglas aplica, aunque no estén escritas?
4. ¿Cuándo duda y a quién pregunta?
5. ¿Qué no debe hacer nunca?
6. ¿Cómo quiere ver el resultado?
7. ¿Me enseña un caso bien resuelto y uno difícil?
8. ¿Cómo sabremos que funciona?

C. Esqueleto del prompt

```
<rol> ... </rol>
<contexto> ... </contexto>
<instrucciones> 1. ... 2. ... </instrucciones>
<restricciones> - ... </restricciones>
<formato> ... </formato>
<ejemplos> ... </ejemplos>
<datos> {{pegar aquí}} </datos>
```

D. Petición de cambio

```
Prompt: [nombre] v[1.0]
Caso que falló: [adjunto]
Respuesta de la IA: ...
Respuesta esperada: ...
Por qué: [regla que no se aplicó]
```