

Agentes Especializados (GPTs) y Soporte al Cliente

Un curso de [Tecnofor](#) para Evolutio.

Por [Alberto Basalo](#)

| Noviembre 2025

CONEXIÓN

¿Qué son los GPTs?

- › Son **versiones personalizadas** de ChatGPT creadas para tareas concretas.
- › Pueden incluir **instrucciones, archivos y herramientas** propias.
- › Funcionan como **asistentes especializados** dentro del entorno ChatGPT.

¿Por qué crear un GPT?

- › Para **automatizar conversaciones repetitivas**.
- › Para **adaptar el tono o comportamiento** a una función concreta (formación, soporte, documentación).
- › Para **compartir conocimiento interno** sin exponer datos sensibles.

CONCEPTOS

Estructura de un GPT

Elemento	Función	Ejemplo
Nombre y descripción	Identifican el propósito del agente.	"Asistente de soporte Evolutio."
Instrucciones	Guían su comportamiento y tono.	"Responde como experto en políticas internas."
Conocimiento	Archivos o documentos cargados.	Catálogo, manuales, FAQs.
Herramientas	Permiten ejecutar acciones.	Web, código, interpretación de datos.

Tipos de agentes

- › **Internos:** diseñados para equipos de soporte, preventa o formación.
 - | Acceden a documentación interna sin usar Internet.
- › **Externos:** pensados para clientes o usuarios finales.
 - | Pueden publicarse en la web, integrarse en formularios o sistemas de ticketing.

NotebookLM (complemento a GPTs)

- › Herramienta de Google para **analizar documentos extensos** (manuales, contratos, pliegos).
- › Funciona como un **GPT especializado** en tus propios textos.
- › Ideal cuando se necesita **razonamiento profundo** sobre múltiples documentos.

CONCRETANDO

Práctica individual, discusión en grupo.

- › 1 Diseñar un GPT simple.
 - | Definir nombre, propósito e instrucciones.
| Ejemplo: "Asistente para atención al cliente de Evolutio".
- › 2 Subir conocimiento propio.
 - | Cargar un documento interno (FAQ o procedimiento).
| Limitar el acceso a Internet para respuestas basadas en los archivos.
- › 3 Simular una sesión de soporte.
 - | Formular preguntas reales de clientes.
| Evaluar si el GPT responde correctamente o necesita ajustes.

CONCLUSIONES

- › Los GPTs son IA adaptada a cada rol o proceso.
- › Permiten compartir conocimiento sin programar.
- › Son un paso natural hacia la automatización inteligente del soporte.

Próxima lección:

Automatización de Procesos y Flujos.

No es magia, es tecnología.

Alberto Basalo