

¡Ya casi empezamos!



Centro de
e-Learning



Clase 13

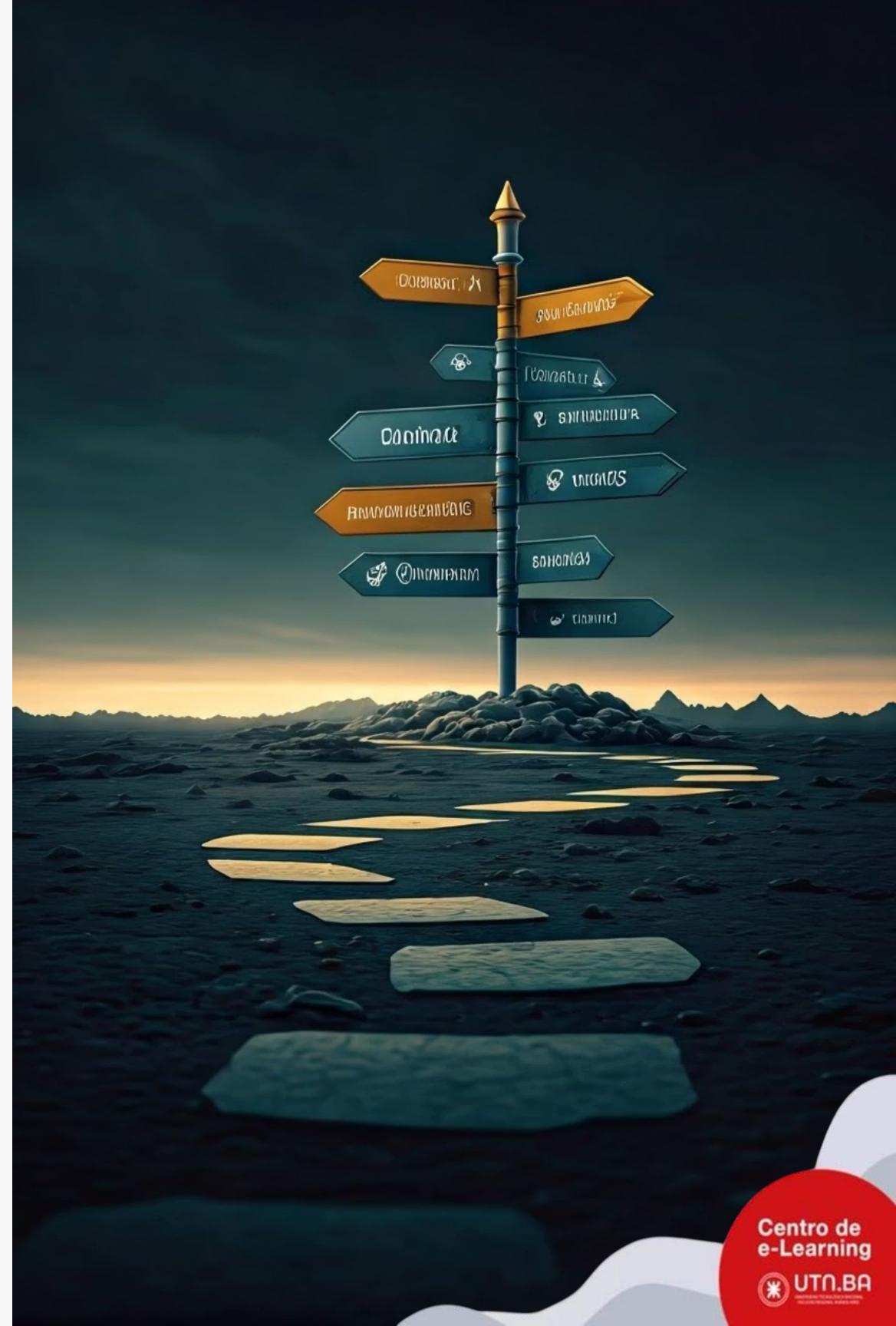
Creación de Asistentes virtuales



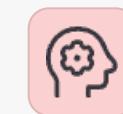
Hoja de Ruta



1. Introducción y objetivos
2. Asistentes virtuales ¿Qué son? ¿Qué diferencia existe con Agentes?
3. Casos de uso de asistentes
4. Ejercicio práctico - Pensar en asistentes
5. Gems, los asistentes de Gemini
6. Prompting para Asistentes
7. Ejercicio práctico - Tu primer Asistente
8. Cierre, preguntas y próxima clase

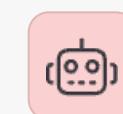


1. Objetivos de la clase



Entender a los Asistentes

Entender qué son los elementos principales de los asistentes. y las diferencias con los agentes.



Crear Asistentes

Diseñar asistentes virtuales con Gems



Ejercicios Prácticos

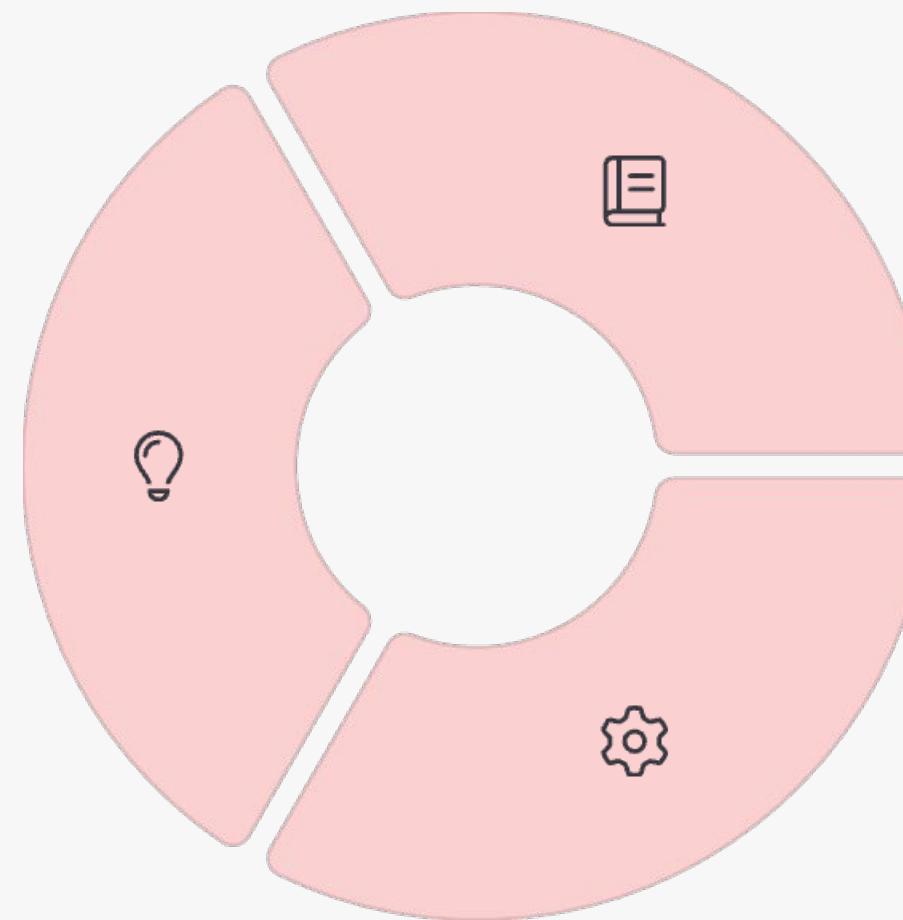
Realizar actividades que refuercen los conceptos teóricos.

2. Agentes IA ¿Qué son?

Los agentes IA son sistemas basados en IA que combinan tres componentes fundamentales:

Instrucciones

Directrices mediante prompts que definen rol, tono y alcance.



Conocimiento

Información de referencia que el asistente utiliza para responder.

Acciones

Operaciones ejecutables como búsquedas o generación de documentos.

Entonces, ¿qué son los Asistentes Virtuales?

Son sistemas basados en IA también, pero que difieren de un agente en los siguientes puntos:

Aspecto	Asistente Virtual	Agente de IA	Ejemplo
Autonomía	Baja: requiere instrucción explícita	Alta: toma decisiones propias	“Asistente: ‘Pon una alarma a las 7:00’. Agente: ‘Reorganiza mi agenda si se cancela una reunión y avisame’.”
Proactividad	Reactivo: responde sólo al invocar	Proactivo: inicia acciones según contexto	“Asistente: responde cuando le hablas. Agente: detecta muchas tareas pendientes y propone re agruparlas y enviar recordatorios.”
Alcance de tareas	Limitado a comandos puntuales	Orquesta flujos complejos	“Asistente: redacta un mail. Agente: lee varios mails de clientes, los clasifica, redacta borradores y actualiza el CRM.”
Aprendizaje	Estático o con ajustes mínimos	Adaptativo: optimiza su comportamiento	“Asistente: contesta siempre igual a la misma pregunta. Agente: mejora cómo prioriza tareas según el feedback que le das.”



3. Casos de Uso para Asistentes Virtuales

FAQ instantáneo: Responde preguntas comunes de clientes como horarios, precios y servicios, mejorando la experiencia y reduciendo cargas en atención.

- ⓘ Implementar estos asistentes no solo optimiza procesos, sino que también mejora la satisfacción de usuarios internos y externos, liberando tiempo para tareas estratégicas.



3. Casos de Uso para Asistentes Virtuales

Procesador de CVs: Automatiza la recepción y extracción de datos clave de currículums — nombre, experiencia, formación — generando informes estándares para reclutamiento más ágil.

- ⓘ Implementar estos asistentes no solo optimiza procesos, sino que también mejora la satisfacción de usuarios internos y externos, liberando tiempo para tareas estratégicas.



3. Casos de Uso para Asistentes Virtuales

Asistente de Onboarding: Acompaña al nuevo colaborador paso a paso durante la incorporación, gestionando entrega de documentos, accesos y orientación inicial, agilizando la integración.

- ⓘ Implementar estos asistentes no solo optimiza procesos, sino que también mejora la satisfacción de usuarios internos y externos, liberando tiempo para tareas estratégicas.



3. Casos de Uso para Asistentes Virtuales

Q&A Técnica sobre Equipos: Basado en manuales y documentación interna, responde consultas técnicas para soporte, facilitando la resolución de problemas y reduciendo tiempos muertos.

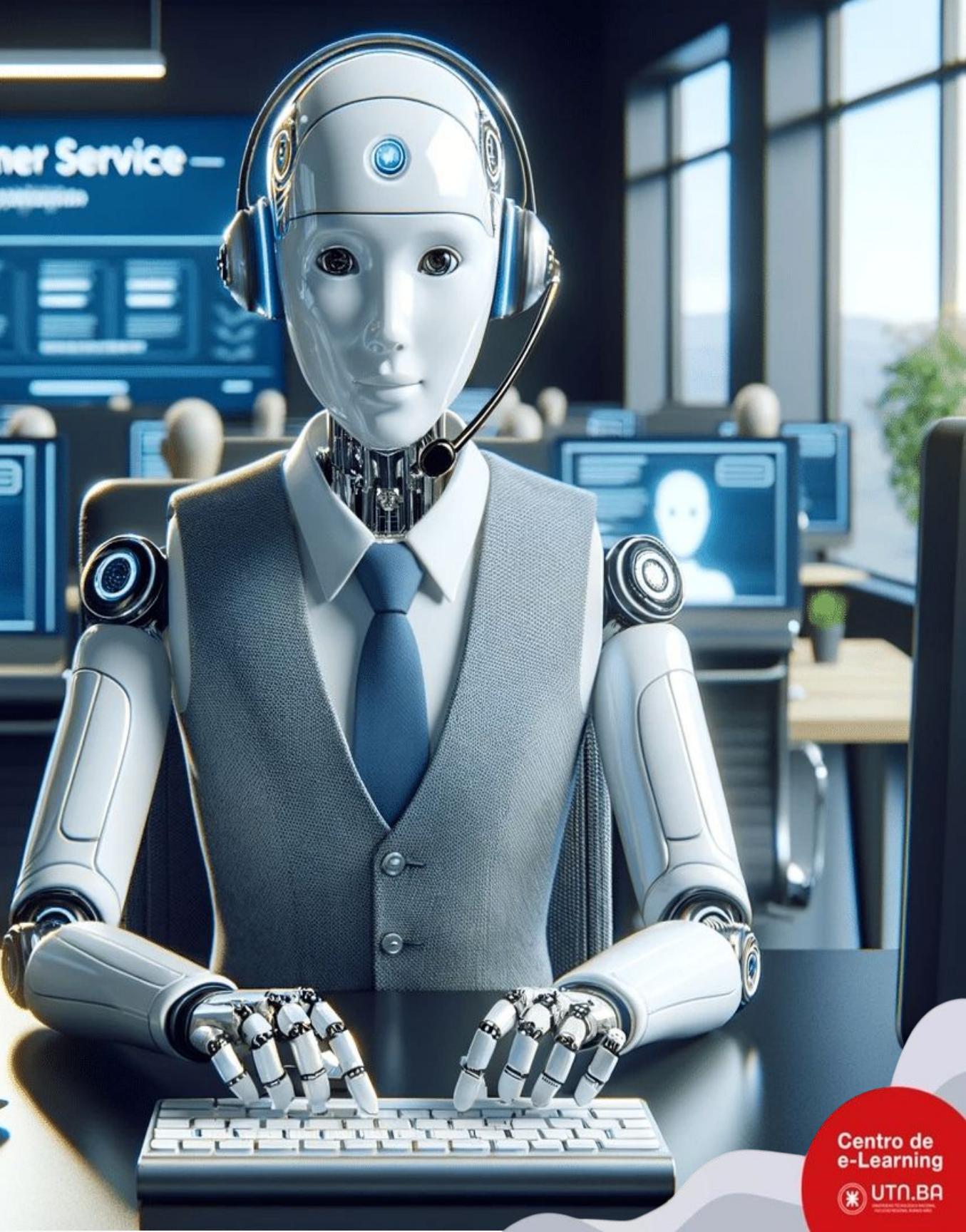
- ⓘ Implementar estos asistentes no solo optimiza procesos, sino que también mejora la satisfacción de usuarios internos y externos, liberando tiempo para tareas estratégicas.

4. Ejercicio: pensar en asistentes

Te presentamos a nuestro Asistente de asistentes.

1. Ingresar a Gemini: <https://gemini.google.com>
2. Ingresar al asistente:
<https://gemini.google.com/gem/1PW-XtPpWnldIXz97LEBQEdlFOypVY5ys?usp=sharing>
3. Responder a las preguntas que el asistente nos consulte
4. Obtener una idea de armado de asistentes virtual para el próximo ejercicio

El objetivo es descubrir algunas oportunidades en las que un asistente nos agregue valor en nuestras tareas.



5.Gems: los asistentes virtuales de Google



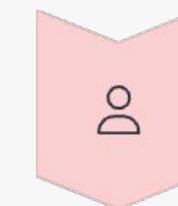
Demo: Gems, ¿cómo se crean?



Haremos un recorrido por el apartado de asistentes de Gemini; **Gems** (Gemas). Prestá especial atención a cómo se construyen los componentes que listamos anteriormente: *instrucciones y conocimiento*.



6. Prompting para asistentes



Role Prompting - Asignar un rol

Asigna un "rol" al modelo para mejorar el estilo y la relevancia.

"Eres un experto desarrollador de automatizaciones No Code, especialista en Make"



Goal oriented - Objetivo claro

Definir claramente cuál es el objetivo que tiene el modelo al recibir esta prompt

"Tu objetivo es guiar al usuario a resolver los errores con los que se encuentre, y en el diseño de nuevas soluciones".



Chain-of-Thought - Pasos a realizar

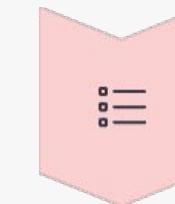
Solicita al modelo que piense paso a paso para resolver problemas complejos.

"Pasos a realizar:

- 1. Consultar al usuario sobre toda la información y evidencia que tenga sobre el error*
- 2. Buscar información al respecto en documentación y foros oficiales de Make*
- 3. Entregar una respuesta con pasos claros para resolver"*

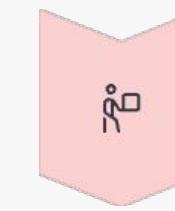


6. Prompting para asistentes



Few-Shot Prompting

Proporciona ejemplos de entrada y salida para guiar el formato deseado.

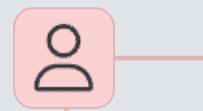


Output Format – Formato de salida (tono en esta caso)

Especificar en qué formato necesitamos que nos responda el modelo (párrafo breve, informe técnico, json, tabla, etc.)

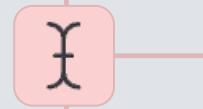
“Responde al usuario con lenguaje no técnico ya que no es un programador. Tus respuestas deben ser informativas sobre los errores, y listar los pasos secuencial y detalladamente para resolverlos.”

7. Ejercicio: Tu primer Asistente con Gems



Ingresar a Gemini

Accede a tu panel de control para comenzar.



Configuración básica

Define nombre e instrucción del sistema.



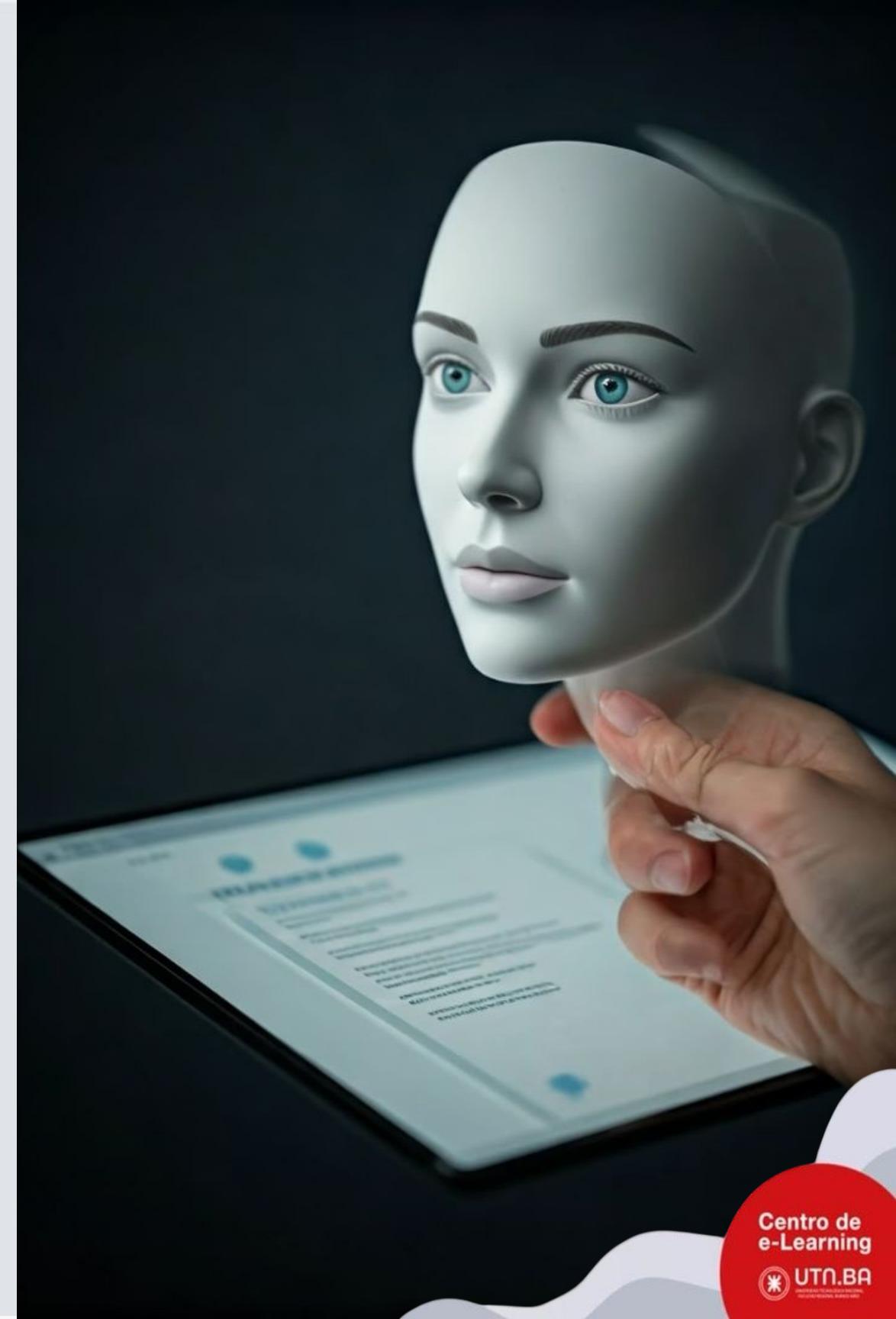
Base de conocimiento

Sube un archivo compatible, con información relevante para el asistente. (opcional)



Prueba y ajuste

Realiza consultas y refina el prompt para mejorar respuestas.



¡Nos vemos en la próxima clase!

Seguiremos con...

Diseño de encuestas y análisis de datos

¡Gracias!

Centro de
e-Learning

