



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN CHATBOTS E IA CONVERSACIONAL: DISEÑO Y DESARROLLO



FORMACIÓN PERMANENTE

WWW.INSTITUTOSERCA.COM



Acerca de **Instituto Serca**

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos Homologados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



Metodología de Estudio

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...

Presentación del Programa

Especialízate con el **Curso de Chatbots e IA Conversacional: Diseño y Desarrollo** de Instituto Serca, una formación diseñada para profesionales que desean dominar una de las tecnologías con mayor demanda en el mercado actual. La inteligencia artificial conversacional está transformando la manera en que las empresas se comunican con sus clientes, y contar con competencias en este ámbito supone una ventaja competitiva diferencial.

A lo largo del programa, abordarás desde los fundamentos del procesamiento del lenguaje natural y los modelos de aprendizaje profundo, hasta el diseño conversacional centrado en el usuario, la ingeniería de prompts y la implementación de sistemas RAG. También trabajarás con plataformas como Dialogflow, Rasa y APIs de modelos de lenguaje, integrando chatbots en canales como WhatsApp, web o redes sociales.

Además, profundizarás en evaluación, testing, ética y seguridad en IA conversacional, culminando con un proyecto integral de diseño, desarrollo y despliegue. Al finalizar, estarás preparado para liderar proyectos de chatbots inteligentes en cualquier sector profesional, aportando soluciones innovadoras y responsables a las organizaciones.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Comprender los fundamentos de la IA conversacional, identificando su evolución, tipologías y aplicaciones sectoriales.
- ✓ Dominar técnicas de procesamiento del lenguaje natural y aprendizaje profundo, aplicándolas a sistemas conversacionales.
- ✓ Diseñar experiencias conversacionales centradas en el usuario, aplicando principios de usabilidad, accesibilidad e inclusión.
- ✓ Desarrollar chatbots basados en reglas e inteligencia artificial, utilizando plataformas y frameworks especializados.
- ✓ Implementar integraciones con canales de comunicación y sistemas empresariales, garantizando una experiencia omnicanal consistente.
- ✓ Aplicar metodologías de evaluación y optimización continua, analizando métricas de rendimiento y calidad conversacional.
- ✓ Fundamentar el despliegue responsable de chatbots, incorporando principios éticos, normativos y de seguridad.
- ✓ Elaborar un proyecto integral de chatbot, implementando su diseño, desarrollo y despliegue en producción.



1: FUNDAMENTOS DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL CONVERSACIONAL Y EVOLUCIÓN DE LOS CHATBOTS

- 1.1. Definición y alcance de la inteligencia artificial conversacional en el contexto tecnológico actual
- 1.2. Evolución histórica de los sistemas conversacionales: de ELIZA a los modelos generativos modernos
- 1.3. Tipología y clasificación de los chatbots según su arquitectura y funcionalidad
- 1.4. Ecosistema actual de la IA conversacional: actores principales, plataformas y tendencias del mercado
- 1.5. Casos de uso y sectores de aplicación de los chatbots en el entorno profesional
- 1.6. Impacto económico y papel de la IA conversacional en la transformación digital de las organizaciones

2: PROCESAMIENTO DEL LENGUAJE NATURAL APLICADO A SISTEMAS CONVERSACIONALES

- 2.1. Fundamentos del procesamiento del lenguaje natural como disciplina transversal
- 2.2. Técnicas de preprocesamiento y representación del texto para sistemas de diálogo
- 2.3. Reconocimiento de intenciones y extracción de entidades en mensajes del usuario
- 2.4. Análisis de sentimiento y detección de emociones en interacciones conversacionales
- 2.5. Generación de lenguaje natural para la producción de respuestas coherentes y contextuales
- 2.6. Gestión del contexto conversacional y mecanismos de memoria en diálogos multiterno



3: MODELOS DE APRENDIZAJE AUTOMÁTICO Y APRENDIZAJE PROFUNDO PARA INTELIGENCIA ARTIFICIAL CONVERSACIONAL

- 3.1. Fundamentos de aprendizaje automático aplicados al desarrollo de chatbots
- 3.2. Redes neuronales y arquitecturas de aprendizaje profundo para el procesamiento del lenguaje
- 3.3. Grandes modelos de lenguaje (LLM) y su aplicación en el desarrollo de chatbots
- 3.4. Retrieval-Augmented Generation (RAG) como paradigma para chatbots basados en conocimiento
- 3.5. Métricas y metodologías de evaluación de modelos de lenguaje en contextos conversacionales

4: DISEÑO CONVERSACIONAL: PRINCIPIOS, METODOLOGÍAS Y EXPERIENCIA DE USUARIO

- 4.1. Fundamentos del diseño conversacional y la experiencia de usuario conversacional (CUX)
- 4.2. Principios para el diseño de diálogos eficaces, naturales y centrados en el usuario
- 4.3. Metodologías de diseño centrado en el usuario para interfaces conversacionales
- 4.4. Diseño de flujos conversacionales, árboles de diálogo y lógica de navegación
- 4.5. Estrategias de gestión de errores, respuestas fallback y escalado a agentes humanos
- 4.6. Diseño inclusivo y accesible en interfaces conversacionales para audiencias diversas
- 4.7. Diseño multimodal: integración de texto, voz, imágenes y elementos interactivos en la conversación



5: PLATAFORMAS Y FRAMEWORKS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE CHATBOTS

- 5.1. Panorama actual de plataformas, frameworks y herramientas de desarrollo de chatbots
- 5.2. Plataformas no-code y low-code para la creación rápida de chatbots
- 5.3. Frameworks de código abierto para el desarrollo avanzado de chatbots
- 5.4. Integración de APIs de modelos de lenguaje en el desarrollo de chatbots inteligentes
- 5.5. Criterios de selección de plataforma y tecnología según los requisitos y restricciones del proyecto
- 5.6. Configuración de entornos de desarrollo, control de versiones y gestión técnica de proyectos de chatbots

6: DESARROLLO DE CHATBOTS BASADOS EN REGLAS Y FLUJOS DE CONVERSACIÓN DIRIGIDOS

- 6.1. Arquitectura interna y componentes funcionales de un chatbot basado en reglas
- 6.2. Diseño e implementación de árboles de decisión conversacionales
- 6.3. Implementación de patrones de coincidencia mediante expresiones regulares y reglas léxicas
- 6.4. Gestión de formularios, validación de datos de entrada y llenado de slots de información
- 6.5. Integración de elementos interactivos en la conversación: botones, carruseles y respuestas rápidas
- 6.6. Limitaciones inherentes de los chatbots basados en reglas y estrategias de evolución hacia modelos inteligentes



7: DESARROLLO DE CHATBOTS INTELIGENTES CON MODELOS DE LENGUAJE Y TÉCNICAS AVANZADAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

- 7.1. Arquitectura de chatbots basados en modelos generativos de lenguaje
- 7.2. Ingeniería de prompts aplicada a chatbots conversacionales
- 7.3. Implementación práctica de sistemas RAG para chatbots especializados en dominios de conocimiento
- 7.4. Uso de agentes conversacionales con acceso a herramientas externas y function calling
- 7.5. Gestión de la memoria conversacional a corto y largo plazo en chatbots inteligentes
- 7.6. Control de alucinaciones, mecanismos de grounding y estrategias de verificación factual

8: INTEGRACIÓN DE CHATBOTS CON CANALES DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS EMPRESARIALES

- 8.1. Arquitectura de integración y diseño de APIs para la conexión de chatbots con sistemas externos
- 8.2. Despliegue de chatbots en canales de mensajería y redes sociales
- 8.3. Integración de chatbots en sitios web y aplicaciones móviles
- 8.4. Conexión de chatbots con sistemas CRM, ERP y bases de datos empresariales
- 8.5. Integración con sistemas de ticketing, helpdesk y plataformas de atención al cliente
- 8.6. Diseño de arquitecturas omnicanal para garantizar la consistencia de la experiencia conversacional



9: EVALUACIÓN, TESTING Y OPTIMIZACIÓN CONTINUA DE CHATBOTS

- 9.1. Definición de métricas de rendimiento y calidad en sistemas conversacionales
- 9.2. Estrategias de testing y aseguramiento de la calidad conversacional
- 9.3. Análisis de conversaciones reales y detección sistemática de puntos de fallo
- 9.4. Técnicas de optimización iterativa y mejora continua del chatbot en producción
- 9.5. Monitorización operativa en entornos de producción y gestión proactiva de incidencias

10: ÉTICA, PRIVACIDAD, SEGURIDAD Y GOBERNANZA EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL CONVERSACIONAL

- 10.1. Marco ético y principios de responsabilidad en el diseño y despliegue de chatbots
- 10.2. Regulación y marco normativo aplicable a chatbots e inteligencia artificial conversacional
- 10.3. Seguridad en chatbots: identificación de vulnerabilidades y medidas de protección
- 10.4. Gobernanza corporativa de chatbots: políticas, roles y supervisión en entornos empresariales
- 10.5. Directrices para el uso responsable y la comunicación transparente del chatbot con el usuario final



11: PROYECTO INTEGRAL DE DISEÑO, DESARROLLO Y DESPLIEGUE DE UN CHATBOT CONVERSACIONAL

- 11.1. Definición del alcance, los objetivos de negocio y los requisitos funcionales del proyecto
- 11.2. Investigación de usuarios y diseño de la estrategia y experiencia conversacional
- 11.3. Selección justificada de la tecnología, la plataforma y la arquitectura del sistema
- 11.4. Desarrollo e implementación técnica del chatbot
- 11.5. Ejecución del plan de testing, evaluación de resultados y optimización del prototipo
- 11.6. Despliegue en entorno de producción y configuración de la monitorización del rendimiento
- 11.7. Documentación técnica y funcional del proyecto y presentación de resultados
- 11.8. Diseño de la estrategia de mantenimiento, escalabilidad y evolución futura del chatbot



Titulación y Certificaciones



El alumno/a recibirá un **Certificado universitario** emitido por la **Universidad EUNEIZ**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



Proceso de **Matriculación**



Formalización de la matrícula:

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonado el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.

Matricúlate

Más información





Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Facilidad de pago:** Opciones de pago fraccionado sin intereses.
- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Ofrecemos descuentos directos aplicados automáticamente al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.

¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.

¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrá de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.



¿Necesita más **información**?

 www.institutoserca.com

 info@institutoserca.com

 +34 958 372 363 / 660 880 416

