



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN AGENTES DE VOZ CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL: ASISTENTES Y ATENCIÓN AUTOMATIZADA



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 Agentes de Voz con Inteligencia Artificial: Asistentes y Atención Automatizada** de Instituto Serca, una formación diseñada para profesionales que desean liderar la transformación de la atención al cliente mediante tecnologías conversacionales de última generación. Los agentes de voz con IA representan una revolución en la forma en que las empresas interactúan con sus usuarios, y la demanda de perfiles cualificados en este ámbito crece de manera exponencial.

A lo largo del programa, abordarás desde los fundamentos de la inteligencia artificial aplicada a la comunicación por voz hasta el procesamiento del lenguaje natural, las tecnologías de reconocimiento y síntesis de voz, el diseño conversacional y la integración en sistemas de atención al cliente. También profundizarás en automatización avanzada de procesos, seguridad, normativa vigente y aplicaciones sectoriales en ámbitos como sanidad, banca o comercio electrónico.

Con esta formación online, adquirirás competencias altamente demandadas que te permitirán diseñar, implementar y optimizar agentes de voz inteligentes, potenciando significativamente tu perfil profesional en un sector tecnológico en plena expansión.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Comprender los fundamentos de IA y procesamiento del lenguaje natural, identificando sus aplicaciones en voz.
- ✓ Diferenciar las tecnologías de reconocimiento y síntesis de voz, analizando sus métricas de calidad.
- ✓ Diseñar arquitecturas de agentes de voz, seleccionando plataformas y herramientas adecuadas al proyecto.
- ✓ Aplicar principios de diseño conversacional, desarrollando experiencias de usuario naturales y accesibles.
- ✓ Implementar agentes de voz en atención al cliente, automatizando procesos complejos de comunicación.
- ✓ Conocer el marco normativo aplicable, incorporando requisitos de seguridad, privacidad y ética.
- ✓ Evaluar el rendimiento de agentes de voz, utilizando indicadores clave para su optimización continua.
- ✓ Identificar aplicaciones sectoriales y tendencias emergentes, analizando oportunidades profesionales en el ecosistema.



1: FUNDAMENTOS DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL APLICADA A LA COMUNICACIÓN POR VOZ

- 1.1. Conceptos esenciales de inteligencia artificial y aprendizaje automático para sistemas de voz
- 1.2. Evolución histórica de los asistentes virtuales y agentes de voz
- 1.3. Tipología y clasificación de los agentes de voz en el ecosistema tecnológico actual
- 1.4. Componentes fundamentales de un sistema de inteligencia artificial conversacional
- 1.5. Diferencias funcionales entre chatbots, asistentes virtuales y agentes de voz autónomos
- 1.6. Panorama actual del mercado y principales actores tecnológicos en agentes de voz

2: PROCESAMIENTO DEL LENGUAJE NATURAL APLICADO A INTERFACES DE VOZ

- 2.1. Fundamentos del procesamiento del lenguaje natural (NLP) para agentes de voz
- 2.2. Comprensión del lenguaje natural (NLU) en sistemas conversacionales de voz
- 2.3. Generación de lenguaje natural (NLG) para respuestas de agentes de voz
- 2.4. Modelos de lenguaje de gran escala (LLM) en el desarrollo de agentes de voz
- 2.5. Gestión del diálogo multiturno y mantenimiento del contexto conversacional
- 2.6. Procesamiento multilingüe y desafíos de la diversidad lingüística en agentes de voz



3: TECNOLOGÍAS DE RECONOCIMIENTO AUTOMÁTICO DEL HABLA Y SÍNTESIS DE VOZ

- 3.1. Fundamentos del reconocimiento automático del habla (ASR)
- 3.2. Principales motores y servicios de reconocimiento de voz disponibles en el mercado
- 3.3. Tecnologías de síntesis de voz (TTS) y generación de habla artificial
- 3.4. Integración de ASR y TTS en el pipeline completo del agente de voz
- 3.5. Métricas de evaluación de la calidad del reconocimiento y la síntesis de voz

4: ARQUITECTURA Y DISEÑO TÉCNICO DE AGENTES DE VOZ INTELIGENTES

- 4.1. Arquitectura de referencia para agentes de voz basados en inteligencia artificial
- 4.2. Gestión del estado y flujo de diálogo en agentes conversacionales
- 4.3. Integración con fuentes de datos, APIs y sistemas empresariales
- 4.4. Modelos de memoria conversacional y persistencia del contexto entre interacciones
- 4.5. Escalabilidad, alta disponibilidad y gestión de la latencia en entornos de producción
- 4.6. Patrones de diseño para la modularidad y extensibilidad del agente de voz



5: PLATAFORMAS Y HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DE AGENTES DE VOZ

- 5.1. Ecosistema de plataformas para la creación de agentes de voz con inteligencia artificial
- 5.2. Google Dialogflow y Dialogflow CX para agentes de voz empresariales
- 5.3. Amazon Lex y Amazon Connect para centros de contacto inteligentes
- 5.4. Soluciones de OpenAI y modelos GPT para agentes conversacionales de voz
- 5.5. Plataformas especializadas en telefonía con IA: Vapi, Bland AI, Retell AI y Synthflow
- 5.6. Herramientas de prototipado rápido y validación de conceptos conversacionales
- 5.7. Criterios de selección de plataforma según el tipo de proyecto y requisitos técnicos

6: DISEÑO CONVERSACIONAL Y EXPERIENCIA DE USUARIO EN INTERFACES DE VOZ

- 6.1. Principios fundamentales del diseño conversacional para interacción por voz
- 6.2. Metodología de diseño centrado en el usuario para agentes de voz
- 6.3. Creación de la personalidad y la identidad vocal del agente
- 6.4. Diseño de flujos de diálogo eficientes y naturales
- 6.5. Estrategias de escalado a agente humano y diseño de transiciones fluidas
- 6.6. Accesibilidad e inclusividad en el diseño de interfaces de usuario por voz
- 6.7. Herramientas de documentación y prototipado de flujos conversacionales de voz



7: INTEGRACIÓN DE AGENTES DE VOZ EN SISTEMAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- 7.1. Transformación digital de los centros de contacto mediante agentes de voz con IA
- 7.2. Integración con infraestructuras de telefonía y comunicaciones
- 7.3. Estrategia omnicanal: coordinación del agente de voz con otros canales de atención
- 7.4. Automatización de procesos de atención frecuentes mediante agentes de voz
- 7.5. Transferencia inteligente a agentes humanos y modelos de atención híbrida
- 7.6. Gestión del cambio organizacional en la implementación de agentes de voz automatizados

8: AUTOMATIZACIÓN AVANZADA DE PROCESOS MEDIANTE AGENTES DE VOZ CON IA

- 8.1. Agentes de voz proactivos: diseño y ejecución de campañas de llamadas salientes
- 8.2. Automatización de flujos complejos con integración de herramientas y acciones externas
- 8.3. Agentes de voz con capacidad de razonamiento y toma de decisiones autónoma
- 8.4. Automatización de procesos específicos de cobros, encuestas y seguimiento postventa
- 8.5. Integración de agentes de voz con sistemas de automatización robótica de procesos (RPA)
- 8.6. Gestión de la concurrencia y procesamiento de alto volumen de llamadas simultáneas



9: SEGURIDAD, PRIVACIDAD Y MARCO NORMATIVO EN AGENTES DE VOZ CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL

- 9.1. Marco regulatorio aplicable a los agentes de voz y la inteligencia artificial
- 9.2. Protección de datos personales en sistemas de voz con inteligencia artificial
- 9.3. Seguridad técnica en la infraestructura de agentes de voz
- 9.4. Consideraciones éticas en el despliegue de agentes de voz automatizados
- 9.5. Gobernanza corporativa y auditoría de sistemas de inteligencia artificial conversacional

10: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO Y OPTIMIZACIÓN CONTINUA DE AGENTES DE VOZ

- 10.1. Definición de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para agentes de voz
- 10.2. Herramientas y métodos de monitorización y análisis de conversaciones
- 10.3. Procesos de mejora iterativa basados en el análisis de datos conversacionales
- 10.4. Estrategias de testing y aseguramiento de la calidad (QA) en agentes de voz
- 10.5. Benchmarking y comparativa de rendimiento entre versiones y soluciones alternativas



11: APLICACIONES SECTORIALES Y CASOS DE USO DE AGENTES DE VOZ CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL

- 11.1. Agentes de voz en el sector sanitario y asistencia médica
- 11.2. Agentes de voz en servicios financieros y banca
- 11.3. Agentes de voz en comercio electrónico y retail
- 11.4. Agentes de voz en turismo, hostelería y restauración
- 11.5. Agentes de voz en administración pública y servicios de atención al ciudadano
- 11.6. Agentes de voz en logística, transporte y servicios públicos
- 11.7. Análisis comparativo de buenas prácticas y lecciones aprendidas entre sectores

12: TENDENCIAS EMERGENTES Y FUTURO DE LOS AGENTES DE VOZ CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL

- 12.1. Evolución de los modelos de inteligencia artificial multimodal y su impacto en agentes de voz
- 12.2. Agentes de voz con inteligencia artificial generativa y razonamiento avanzado
- 12.3. Personalización extrema y adaptación en tiempo real al interlocutor
- 12.4. Voz sintética hiperrealista y retos asociados a los deepfakes de voz
- 12.5. Interfaces ambientales, Internet de las Cosas y asistentes de voz ubicuos
- 12.6. Prospectiva del mercado y oportunidades profesionales en el ecosistema de agentes de voz



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

