



**OFERTA**

**ACADÉMICA JUNIO**

**20%**  
DESCUENTO  
SOCIO CCQ



**Más información:**

099 763 6883 / 099 910 0500



**CCQ**  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

## CHATBOT PARA TU NEGOCIO

Creación de asistentes virtuales para servicio al cliente

🗨️ Transforma la atención al cliente con inteligencia artificial

¿Quieres mejorar la experiencia de tus clientes y automatizar procesos de atención?

Este curso te enseñará a diseñar, construir y gestionar asistentes virtuales inteligentes que respondan de forma eficiente, personalizada y en tiempo real.

🧠 Aprende a:

Diseñar flujos conversacionales efectivos

Utilizar plataformas como Dialogflow, ChatGPT, WhatsApp Business API, entre otras

Integrar asistentes virtuales en sitios web, redes sociales y canales de mensajería

Medir el rendimiento y optimizar la experiencia del usuario



Modalidad: Virtual sincrónica | Duración: 16 horas



Incluye certificado, clases prácticas y acceso a herramientas digitales.

Más de 30 años  
de experiencia

Más de 100  
profesionales  
facilitadores



Más de  
300,000  
emprendedores  
y empresarios  
capacitados

Aval  
académico  
de INTEC

**Experiencia**



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



CCQ  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

La Escuela de Negocios de la Cámara de Comercio de Quito, con más de 33 años de experiencia, ha capacitado a más de 300,000 empresarios y emprendedores en Ecuador.

Ofrece formación continua y efectiva en temas empresariales, comercio y transformación digital, adaptándose a las necesidades del mercado laboral. Su equipo está compuesto por más de 100 profesionales y empresarios activos que imparten conocimientos actualizados.

Además, la CCQ representa a la International Chambers of Commerce en Ecuador y ofrece talleres sobre INCOTERMS 2020. La Cámara cuenta con más de 5,000 socios que apoyan su labor en la promoción de un ambiente de negocios eficiente para la recuperación económica.

# ALIANZAS ESTRATÉGICAS



Nuestras alianzas estratégicas han permitido implementar programas internacionales de impacto social en áreas como Género, Diversidad, Jóvenes y Movilidad Humana. Estos programas han mejorado los ingresos y generado empleo a través de Bootcamps de emprendimiento global, utilizando metodologías innovadoras.

Se brindan herramientas y conocimientos actualizados para desarrollar habilidades emprendedoras, esenciales para el éxito de los participantes.

Nuestro compromiso con la inclusión y el desarrollo sostenible se refleja en proyectos que transforman positivamente la situación económica y laboral del país.



**20%**  
DESCUENTO  
SOCIO CCQ

## Creación de asistentes

## virtuales para excelencia en servicio

<b>Inicia:</b> 16 de junio	<b>Duración:</b> 10 horas	<b>Modalidad:</b> Online	<b>Costo:</b> \$65	<b>Horario:</b> Lunes a viernes de 19:00 a 21:00
-------------------------------	------------------------------	-----------------------------	-----------------------	--

 **Más información:**  
099 763 6883 / 099 910 0500

### DESCRIPCIÓN:

Este curso enseña a diseñar, desarrollar e implementar asistentes virtuales inteligentes (chatbots y voicebots) enfocados en mejorar la experiencia del cliente. A través de herramientas tecnológicas y principios de atención al cliente, los participantes aprenderán a crear soluciones conversacionales efectivas, empáticas y alineadas con los objetivos de negocio.

### OBJETIVO:

Capacitar a los participantes en la creación de asistentes virtuales que optimicen la atención al cliente, mejoren la eficiencia operativa y eleven la satisfacción del usuario, mediante el uso de tecnologías de inteligencia artificial, diseño conversacional y buenas prácticas de servicio.

### DIRIGIDO A

- Profesionales de atención al cliente y experiencia del cliente.
- Desarrolladores interesados en soluciones conversacionales.
- Gerentes de innovación, marketing o transformación digital.
- Emprendedores que deseen automatizar la atención en sus negocios.

# METODOLOGÍA:

Basado en los lineamientos de la andragogía dentro del modelo constructivista, mediante el empleo del ciclo de aprendizaje conocido como ERCA: Experiencia, Reflexión, Construcción Conceptual y Aplicación.



- **Experiencia:** Componente vivencial donde utilizamos role play, juegos, análisis de perfil comportamental y tendencias.
- **Reflexión:** Trabajamos emociones desde la responsabilidad y auto-crítica.
- **Construcción:** Generamos aprendizajes desde la práctica, la teoría y las experiencias de cada participante.
- **Aplicación:** Logramos que el aprendizaje obtenido se aplique a la vida profesional y personal de cada participante.

# METODOLOGÍA:



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



CCQ  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO



Se focaliza en la utilización de las denominadas metodologías activas de aprendizaje con **INNOVACIÓN**.

En este sentido el aprendizaje es un proceso constructivo y no receptivo; la enseñanza se centra en el participante para el desarrollo de **COMPETENCIAS** propias del saber; trabajan en equipo, discuten, argumentan y evalúan constantemente la información.

La enseñanza se da en un contexto de problemas del mundo real o de la práctica profesional, presentando situaciones lo más cercanas posibles del entorno al cual el ejecutivo de ventas se enfrentará en el futuro.



## Contenidos del Curso

### Módulo 1: Introducción a los Asistentes Virtuales

- ¿Qué es un asistente virtual?
- Tipos: chatbots, voicebots, asistentes híbridos
- Casos de uso en atención al cliente
- Ventajas y limitaciones

### Módulo 2: Fundamentos del Servicio al Cliente de Excelencia

- Principios clave de atención al cliente
- Expectativas del cliente digital
- Comunicación empática y efectiva
- Rol de los asistentes en la experiencia del cliente

### Módulo 3: Diseño Conversacional

- Fundamentos del diseño de diálogos
- Creación de flujos conversacionales
- Manejo de errores y respuestas ambiguas
- Personalización y contexto

### Módulo 4: Herramientas y Plataformas

- Introducción a plataformas como Dialogflow, Microsoft Bot Framework, Rasa
- Comparativa de herramientas
- Integraciones con canales (web, WhatsApp, redes sociales, CRM)



## Contenidos del Curso

**Módulo 5: Desarrollo del Asistente Virtual**  
Configuración del entorno  
Creación de intents, entidades y respuestas  
Entrenamiento con NLP (Procesamiento de Lenguaje Natural)  
Pruebas y ajustes

**Módulo 6: Medición y Optimización**  
Indicadores clave (CSAT, FCR, TTR, etc.)  
Análisis de conversaciones  
Mejora continua basada en datos

**Módulo 7: Ética, Privacidad y Seguridad**  
Protección de datos personales  
Normativas (como GDPR)  
Transparencia y confianza del usuario

**Módulo 8: Proyecto Final**  
Desarrollo de un asistente funcional  
Presentación de caso de uso  
Evaluación y retroalimentación

# FACILITADOR



ADRIEL BELTRÁN

CEO de Jobal App, startup EdTech ganadora del 1er lugar en la convocatoria Apuesta Ecuador 2022, y consultor en innovación, tecnología educativa y transformación digital. Cuenta con una sólida trayectoria en el desarrollo de soluciones digitales aplicadas a la educación, el emprendimiento y la automatización de procesos.

Actualmente se desempeña como:

- Consultor Funcional en TCM Partners
- Managing Director y docente en la Escuela de Formación Alcanzar
- Consultor de Proyectos y Procesos en EWE Consultores
- Capacitador en gestión de proyectos y emprendimiento para organizaciones públicas y privadas
- Guionista del proyecto Profe-Youtuber del Ministerio de Educación

Es Máster en Gestión de Proyectos, con un Diplomado en Product Management e Ingeniero en Biotecnología. Ha sido becario del programa de innovación InnovUp en Israel y alumni del programa Platzi for Startups 2023.

Posee más de 45 certificaciones internacionales en áreas como:

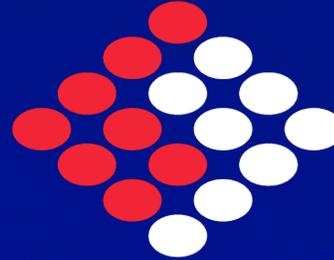
- Product Management
- Design Thinking
- Lean Startup
- Metodologías Ágiles
- IA aplicada a productos digitales

# OFERTA ACADÉMICA JUNIO

Cursos	Inicio	Duración	Costo	Modalidad
Gerencia de compras y negociación con proveedores	16 de junio	16 horas	\$90	Online
Creación de Asistentes Virtuales para Excelencia en Servicio	16 de junio	10 horas	\$65	Online
Del Caos a la Estrategia: Liderazgo Ágil en Épocas de Crisis	21 de junio	15 horas	\$90	Presencial
Excel Avanzado	23 de junio	15 horas	\$90	Presencial
El ABC de la importación y exportación	23 de junio	16 horas	\$90	Online
Marketing: SEO y SEM: Optimización para motores de búsqueda	23 de junio	16 horas	\$90	Online
Certificación internacional en Neuroventas	23 de junio	24 horas	\$199	Online



**CCQ**  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



**CCQ**  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

“Logramos que tus talentos se conviertan en resultados”.

**INSCRIBETE:**



099 910 0500



capacitacion@lacamaradequito.com



[www.ccq.edu.ec](http://www.ccq.edu.ec)