

Construcción del Prompt Maestro del recepcionista

Datos de esta lección

Fase	F1 — Cimientos, seguridad y arquitectura del sistema
Módulo	M1.3 — Ingeniería de prompts adaptada a lectores de pantalla
Puntos de profesionalidad al superar el test	60

Objetivo práctico

Al terminar esta lección tendrás un Prompt Maestro completo, descargado y personalizado con datos de un negocio (real o del cliente ficticio de este curso), listo para usarse como cerebro de un agente telefónico en la Fase 2.

Resultado que obtendrás

Un archivo de texto propio, basado en la plantilla descargable de Torus Academy, con todos los bloques completados: identidad, propósito, límites, datos permitidos, reglas, tono, gestión de incertidumbre, escalado, datos personales, citas y confirmaciones.

Dónde encaja dentro del sistema final

Este es el hito final de la Fase 1: el Prompt Maestro es la pieza que, en la Fase 2, cargarás dentro de Vapi o Retell para darle personalidad y reglas de comportamiento al «cerebro» del agente telefónico.

Conocimientos previos

- Estructura de un prompt profesional (lección anterior a la de delimitadores).
- Delimitadores (lección anterior).
- LLM y prompt (módulo 1.2).

Herramientas necesarias

- Un editor de texto simple (el Bloc de notas de Windows es suficiente).
- Una cuenta activa de ChatGPT, Claude o Gemini, para revisar y perfeccionar el

prompt.

Posible coste

Esta lección no requiere ningún gasto adicional al de las cuentas de LLM ya creadas.

Advertencia de seguridad

No incluyas en el Prompt Maestro ningún dato personal real de clientes existentes mientras practicas. Usa datos ficticios o los del cliente de ejemplo de la Fase 6 (fontanería con urgencias 24 horas).

Modelo mental

Piensa en el manual de instrucciones completo que se entrega a un telefonista el primer día: no es una nota de dos líneas, es un documento estructurado con normas claras para cada situación previsible. El Prompt Maestro que construyes en esta lección es exactamente ese documento, en su versión definitiva.

Explicación

Esta lección no introduce ningún concepto nuevo: reúne todo lo aprendido en el módulo 1.3 en un único documento real y descargable. La plantilla de Torus Academy («Prompt Maestro del recepcionista telefónico», disponible en [Recursos](#)) contiene los mismos diez bloques de la estructura profesional, organizados con delimitadores claros (líneas de separación con ===), listos para rellenar con corchetes [ASÍ] que debes sustituir por datos reales.

El bloque más importante para la fiabilidad del agente es «Gestión de incertidumbre y prohibición de inventar»: es la instrucción explícita que evita que el LLM alucine datos que no tiene, tal y como se explicó en la primera lección de este módulo temprano en el curso (módulo 1.2, lección sobre el LLM). No lo debilites ni lo elimines al personalizar la plantilla.

Preparación

Descarga la plantilla «Prompt Maestro del recepcionista telefónico» desde la página [Recursos](#) de esta plataforma, y ten a mano los datos del negocio que vas a usar (recomendado para practicar: el cliente ficticio de fontanería de la Fase 6, aunque

todavía no hayas llegado a esa lección; basta con inventar datos razonables por ahora).

Procedimiento paso a paso

1. **Contexto:** Vas a descargar la plantilla del Prompt Maestro.

Acción de teclado: En la página [Recursos](#), pulsa **H** hasta llegar al encabezado «Prompts», y después **Tab** hasta el enlace de descarga del Prompt Maestro. Confirma con **Enter**.

Respuesta esperada de NVDA: NVDA debería anunciar la descarga del archivo, o abrir el archivo de texto si tu navegador lo muestra directamente.

Qué significa: El archivo descargado es una plantilla de texto plano, editable con cualquier editor, incluido el Bloc de notas.

Acción siguiente: Abre el archivo descargado con tu editor de texto.

2. **Contexto:** Vas a rellenar cada bloque entre corchetes con datos reales.

Acción de teclado: Usa **Ctrl** + **Inicio** para ir al principio del documento, y recorre el texto bloque a bloque, sustituyendo cada valor entre corchetes (por ejemplo, [NOMBRE_DEL_NEGOCIO]) por el dato real correspondiente.

Respuesta esperada de NVDA: NVDA leerá cada línea con normalidad conforme editas.

Qué significa: Cada corchete sustituido reduce el margen de invención del LLM: cuanto más completo esté el bloque DATOS DEL NEGOCIO, menos probable es que el agente alucine información.

Acción siguiente: Guarda el archivo con un nombre identificable, por ejemplo «prompt-maestro-[nombre-del-negocio].txt», dentro de la carpeta «03 Prompts» de tu estructura de cliente (módulo 1.1).

3. **Contexto:** Quieres poner a prueba el prompt antes de usarlo en un agente real.

Acción de teclado: Copia el contenido completo del archivo (**Ctrl** + **E** para seleccionar todo, **Ctrl** + **C** para copiar) y pégalo como primer mensaje en una conversación nueva de tu LLM preferido. A continuación, escribe varias preguntas de prueba simulando ser la persona que llama.

Respuesta esperada de NVDA: NVDA leerá las respuestas del LLM con normalidad.

Qué significa: Si el LLM responde manteniendo el rol, sin inventar datos ausentes y aplicando las reglas de escalado cuando corresponde, el prompt está funcionando correctamente.

Acción siguiente: Prueba deliberadamente una pregunta fuera de los datos que has incluido (por ejemplo, un servicio no listado) y comprueba que el LLM admite no saberlo, en lugar de inventarlo.

Errores frecuentes y diagnóstico

Al probar el prompt, el LLM inventa un dato que no está en el bloque DATOS DEL NEGOCIO.

Cómo localizarlo: El bloque de gestión de incertidumbre puede haberse debilitado al personalizar la plantilla, o falta un dato concreto que el LLM «rellena» por su cuenta.

Solución: Revisa que la prohibición explícita de inventar siga presente sin modificaciones, y completa cualquier dato ausente en el bloque DATOS DEL NEGOCIO.

El prompt queda demasiado largo y las respuestas del agente se sienten lentas al probarlo.

Cómo localizarlo: Recuerda la lección sobre tokens (módulo 1.2): un prompt más largo consume más tokens de entrada en cada turno.

Solución: Resume las preguntas frecuentes más extensas en frases breves, sin perder la información esencial ni las reglas de seguridad.

Comprobación final

Ten tu Prompt Maestro personalizado guardado en tu estructura de carpetas, y haz al menos tres pruebas de conversación con un LLM: una pregunta cubierta por los datos, una pregunta fuera de esos datos (para comprobar que no inventa), y una situación que debería activar la transferencia (para comprobar que el agente la reconoce). Si las tres pruebas se comportan como esperas, la comprobación es positiva.

Qué acabas de conseguir

Tienes el Prompt Maestro completo de tu primer proyecto, la pieza central del

«cerebro» del agente que configurarás en la Fase 2. Este es el hito que cierra la Fase 1 del curso.

Ejercicio práctico

Comparte tu Prompt Maestro (sin datos personales reales) con el propio LLM y pídele que actúe como «auditor de prompts»: que señale cualquier bloque ambiguo o cualquier regla que pueda dar lugar a comportamiento inconsistente. Ajusta el prompt según su análisis, usando tu propio criterio para decidir qué cambios aplicar.

Resumen de lo imprescindible

- El Prompt Maestro reúne, en un único documento real, todos los bloques de la estructura profesional del módulo 1.3.
- Cada corchete sin rellenar es una fuente potencial de invención por parte del LLM.
- Probar el prompt con preguntas fuera de alcance es la forma de verificar que la prohibición de inventar funciona.
- Este documento es la pieza que se configurará como cerebro del agente en la Fase 2.

No necesitas aprender todavía

Todavía no necesitas cargar este prompt dentro de Vapi o Retell: ese paso se realiza en el módulo 2.3, una vez completada la Fase 2 con la telefonía y la voz configuradas.

Estoy preparado para continuar si puedo...

- Tener un Prompt Maestro propio, completo y guardado en mi estructura de carpetas.
- Explicar por qué cada corchete sin rellenar es un riesgo de invención.
- Haber probado el prompt con al menos tres preguntas distintas y verificado su comportamiento.

Test de comprobación

Para registrar el resultado y obtener Puntos de profesionalidad, realiza este test desde la versión web de la lección. Las opciones se muestran aquí sin señalar la respuesta correcta.

1. Al probar tu Prompt Maestro, le preguntas por un servicio que no incluiste en el

bloque DATOS DEL NEGOCIO, y el LLM responde inventando un precio y una disponibilidad concretos. ¿Qué deberías revisar primero?

- a. El bloque ROL, porque probablemente está mal definido.
 - b. El bloque de gestión de incertidumbre y prohibición de inventar, para comprobar que sigue presente y explícito.
 - c. El bloque FORMATO DE RESPUESTA, porque regula la longitud de las frases.
2. ¿Por qué esta lección recomienda probar el Prompt Maestro con una pregunta deliberadamente fuera de los datos incluidos, antes de darlo por terminado?
- a. Porque es un paso obligatorio de facturación de la plataforma de voz.
 - b. Porque es la forma directa de comprobar si la prohibición de inventar funciona realmente en la práctica, no sólo sobre el papel.
 - c. Porque las preguntas fuera de alcance son las únicas que un cliente real hará por teléfono.
3. Al probar tu Prompt Maestro personalizado, notas que las respuestas del agente tardan más en generarse que en las pruebas anteriores, justo después de haber añadido varias preguntas frecuentes muy extensas al documento. ¿Qué relación establece esta lección entre estos dos hechos?
- a. Ninguna: la longitud del prompt nunca afecta a la velocidad de las respuestas.
 - b. Un prompt más largo consume más tokens de entrada en cada turno, lo que puede notarse en la velocidad de respuesta.
 - c. El retraso siempre indica un fallo de la conexión a internet, nunca del contenido del prompt.

Fuentes

- [Prompt engineering — OpenAI \(consultado el 2026-08-30\)](#)
- [Prompting best practices — Anthropic \(consultado el 2026-08-30\)](#)

Última actualización de este contenido: **2026-08-30**.