

GUÍA GRATUITA · AGENTES DE VOZ CON IA

Los 10 errores que hacen *colgar* a tu agente de voz

...y cómo evitarlos, con la frase exacta que tiene que decir.
Sacado de llamadas reales, no de la demo bonita.



475

llamadas reales hechas por
nuestros agentes desde el 2 de
septiembre de 2026

≈ 0,25 \$

lo que cuesta, medido, una
llamada de 2 minutos

10

errores, cada uno con su síntoma,
su causa y su arreglo

Lo que no sale en los tutoriales

Montar un agente de voz que conteste en una demo cuesta una tarde. Montar uno que aguante una llamada de verdad, con una recepcionista con prisa, un contestador o alguien que dice «¿hola?» justo cuando tu agente empieza a hablar, es otra cosa.

Desde el 2 de septiembre de 2026 nuestros agentes han hecho **475 llamadas reales** a negocios: uno llama a clínicas, otro a despachos y otro atiende las llamadas que entran. Cada fallo lo apuntamos con su fecha, lo que se oyó en la llamada, la causa y el arreglo que pusimos. Y después comprobamos si el arreglo funcionaba.

Esta guía son los 10 errores que más nos han costado. Casi todos hacen lo mismo: **la otra persona cuelga**. Algunos en los primeros segundos y otros justo cuando la cita estaba hecha.

Los ejemplos vienen de agentes montados en ElevenLabs con gpt-4o, pero los errores se repiten igual en Retell, Vapi o Synthflow: son de cómo habla un modelo de lenguaje por teléfono, no de una plataforma.

- | | |
|----|---|
| 01 | Tu agente habla primero en una llamada saliente |
| 02 | Le prohíbes frases en vez de darle las buenas |
| 03 | Le suelta el discurso a un contestador |
| 04 | Le vende a quien coge el teléfono, que no puede comprar |
| 05 | Se despide y cuelga antes de tiempo |
| 06 | Te fías de la simulación, que no ejecuta los webhooks |
| 07 | Las variables le hacen decir tus etiquetas internas |
| 08 | Mides llamadas en vez de citas |
| 09 | Eliges una voz que ya no se admite |
| 10 | El saludo es demasiado largo |

Cómo leer cada error: **el síntoma** es lo que ves en las transcripciones; **por qué pasa**, la causa que encontramos; y **el arreglo**, lo que cambiamos, casi siempre con la frase literal que tiene que decir. Donde pone [Nombre] o [Empresa], pon lo tuyo.

ERROR 01

Tu agente habla primero en una llamada saliente

SÍNTOMA

Llamadas que se cortan en menos de 8 segundos. En la transcripción, tu agente empieza «Hola, buenas, soy...» **encima** del «Clínica tal, dígame» de quien descuelga. Se pisan, nadie se entiende y cuelgan.

POR QUÉ PASA

Casi todas las plataformas traen un «primer mensaje» que el agente suelta nada más conectar. En una llamada entrante está bien. En una saliente, **quien descuelga habla primero**: siempre dice algo («¿Sí?», «Dígame», el nombre del negocio).

EL ARREGLO

Primer mensaje **vacío**, una espera corta (2-3 segundos) por si nadie habla, y que el agente conteste **después** del saludo del otro. Y dile qué hacer si le cortan, porque le cortarán: si no, vuelve a empezar la presentación entera y le vuelven a cortar.

PRIMER TURNO, DESPUÉS DEL «DÍGAME»

«Buenos días, soy [Nombre], de [Empresa].»

SI LE CORTAN O LE DICEN «¿HOLA?»

«Sí, perdona: soy [Nombre], de [Empresa].» Y calla.

ERROR 02

Le prohíbes frases en vez de darle las buenas

SÍNTOMA

Escribes en el prompt «nunca digas "¿hay algo más en lo que pueda ayudarte?"» y en la siguiente llamada lo dice. Tu agente **llama** a un negocio y cierra como si fuera la centralita que atiende.

POR QUÉ PASA

El modelo ignora las prohibiciones con mucha facilidad, y sigue muy bien las frases literales que le das para sustituirlas. Si además le pides que «cada respuesta termine en pregunta» y no le das una frase para salir, se inventa la muletilla.

EL ARREGLO

Cada regla, escrita como «di exactamente...». Una frase para despedirse y otra para salir cuando no hay interés.

~~Nunca digas «¿hay algo más en lo que pueda ayudarte?».~~

ASÍ SÍ

Para despedirte di exactamente: «Gracias, [nombre]. Hasta luego.»

De propina: todo lo que escribes se dice en voz alta. Una acotación como «(espero en silencio)» acaba leída por teléfono.

ERROR 03

Le suelta el discurso a un contestador

SÍNTOMA

En la transcripción, tu agente le cuenta toda la presentación a una máquina, o le contesta a la locución: «Lo siento, no puedo dejar un mensaje». Llamadas de un minuto que no han hablado con nadie y que te cuestan dinero.

POR QUÉ PASA

Pusiste la frase de apertura arriba del todo del prompt y se dispara ante cualquier voz, sea una persona, una centralita o un «deje su mensaje después de la señal». El modelo no distingue solo si no se lo pides antes.

EL ARREGLO

Activa la detección de contestador de tu plataforma y, en el prompt, pon la regla del contestador **antes** que la de la apertura. La apertura va condicionada.

PRIMERA REGLA DEL GUIÓN

Si oyes un contestador, una locución o música de espera, cuelga sin decir nada.

SEGUNDA REGLA

Solo cuando te ha hablado una PERSONA di: «Buenos días, soy [Nombre], de [Empresa].»

Y al medir: que tu agente cuelgue a una máquina en 8 segundos es un acierto, no una «llamada cortada». Si lo cuentas como fallo, acabarás arreglando lo que funciona.

ERROR 04

Le vende a quien coge el teléfono, que no puede comprar

SÍNTOMA

Hablas con casi todo el mundo y no sale ni una cita. En las transcripciones se repite: «No, no, gracias. No nos interesa», justo después de «un asistente con inteligencia artificial...».

POR QUÉ PASA

En un negocio, el teléfono lo coge recepción. Recepción no compra, y si le explicas el producto, su trabajo es quitarte de en medio. Le estabas haciendo la venta a la única persona que no puede decir que sí.

EL ARREGLO

Con recepción no se explica el producto: se le pide **ayuda** y el **nombre** de quien decide. Tu primera meta de la llamada es ese nombre, no la venta.

A RECEPCIÓN

«¿Me puedes ayudar? ¿Quién lleva el tema de las llamadas y las citas, y cuándo le puedo encontrar?»

ERROR 05

Se despide y cuelga antes de tiempo

SÍNTOMA

La cita está hecha, el agente dice «Perfecto, te espero el martes a las diez. ¡Hasta luego!» y cuelga en el mismo turno. El cliente iba a preguntar dónde aparcar y se queda hablando solo.

POR QUÉ PASA

En el guion había dos pasos seguidos: «confirma la cita» y «despídete». El modelo los junta en una sola respuesta y, como despedirse lleva a colgar, cuelga.

EL ARREGLO

La despedida necesita su propio disparador, y el paso de confirmar termina dejando la puerta abierta.

AL CONFIRMAR

«Te lo dejo apuntado el martes a las diez. ¿Te queda alguna duda?»

SOLO CUANDO LA PERSONA SE DESPIDE

«Gracias, [nombre]. Hasta luego.» Y entonces cuelga.

ERROR 06

Te fías de la simulación, que no ejecuta los webhooks

SÍNTOMA

En la prueba de texto todo sale redondo: el agente «consulta el calendario», da hueco y confirma. En la llamada real, no hay cita en el calendario ni WhatsApp de confirmación.

POR QUÉ PASA

La simulación por texto de algunas plataformas **no llama a tus herramientas**: devuelve algo como «Tool Called.» y el modelo rellena el hueco con datos inventados, así que parece que todo funciona. Encima, si en la descripción de un parámetro pones una plantilla como `{{nombre}}`, el modelo la copia tal cual en los datos que envía.

EL ARREGLO

Prueba las herramientas por separado: primero con respuestas simuladas que tú controlas (para el guion) y después en una **conversación real** (por texto en directo o una llamada a tu propio móvil) mirando que la cita aparece en el calendario de verdad. En las descripciones de los parámetros, pon ejemplos con valores reales («María García»), nunca plantillas.

ERROR 07

Las variables le hacen decir tus etiquetas internas

SÍNTOMA

Tu agente pregunta, con toda naturalidad: «¿Hablo con la recepción de Clínica Ejemplo, **reintento 2**?». O el asunto del correo que manda después lleva la misma coletilla.

POR QUÉ PASA

Lo que metes en una variable dinámica (el nombre del negocio, el de la persona) el agente lo lee en voz alta, tal cual. Tu sistema añadía «— reintento 2» al nombre para sus informes y nadie lo quitó antes de pasárselo al agente.

EL ARREGLO

Límpialo en el **código**, antes de pasar la variable. Probamos a prohibírselo en el prompt («no digas lo que va detrás del guion») y siguió diciéndolo: otra vez el error 02.

clínica = «Clínica Ejemplo—reintento 2»

LO QUE LE LLEGA AL AGENTE

clínica = «Clínica Ejemplo»

Lo mismo con los paréntesis que uses en tu CRM: «Laura Pérez (Málaga)» lo leerá entero.

ERROR 08

Mides llamadas en vez de citas

SÍNTOMA

El panel dice que vas bien (muchas llamadas, mucho contacto, buenas duraciones) y a final de semana no hay ni una cita. O, peor: un informe te dice que tu agente «interrumpe al cliente» y le pones una regla para que se calle... cuando en realidad era el cliente quien le cortaba a él.

POR QUÉ PASA

Lo fácil de contar son las llamadas. Pero lo que paga son las citas. Y las métricas automáticas se equivocan: una etiqueta puede significar lo contrario de lo que parece, y un «silencio largo» puede ser tu agente esperando, bien hecho, a que acabe un contestador.

EL ARREGLO

Por orden: **1.** citas cerradas; **2.** nombres de la persona que decide; **3.** llamadas hechas. No subas el volumen hasta que una tanda de llamadas cierre al menos una cita.

Y antes de convertir una métrica en regla, **abre una llamada concreta y escúchala**. Si no puedes señalar una conversación donde pasa, no es un patrón todavía.

ERROR 09

Eliges una voz que ya no se admite

SÍNTOMA

Tu agente funciona. Vas a clonarlo para un cliente nuevo y la plataforma responde con un error 400 al crearlo. Mismo prompt, misma configuración... y no hay manera.

POR QUÉ PASA

Algunas voces de la biblioteca (en nuestro caso, las marcadas con moderación en directo) siguen funcionando en los agentes que ya las tenían, pero **ya no se admiten en agentes nuevos**. Las plataformas cambian el catálogo sin avisar y lo que ayer valía hoy no.

EL ARREGLO

Ten siempre **una segunda voz probada** (mismo idioma, mismo tono) para cada agente. Antes de venderle a un cliente «la voz de la demo», crea un agente nuevo de prueba con ella: si falla, lo sabes tú antes que él. Y apunta en algún sitio qué voz lleva cada agente y cuándo la comprobaste.

ERROR 10

El saludo es demasiado largo

SÍNTOMA

Cuelgan en menos de 15 segundos sin haber dicho casi nada. Pasa en entrantes y en salientes. Y en las entrantes pasa sobre todo con quien te **devuelve una llamada perdida**: no sabe quién eres y le sueltas un anuncio.

POR QUÉ PASA

Un saludo con nombre, empresa, qué hacéis y dos preguntas son varias frases seguidas de alguien que no conoces. Por teléfono eso suena a publicidad, y a la publicidad se le cuelga.

EL ARREGLO

Una frase y **una sola pregunta**. El qué hacéis va después, cuando la otra persona ya está hablando contigo.

~~«Hola, buenas, soy [Nombre], de [Empresa], ayudamos a los negocios a no perder llamadas con un asistente de inteligencia artificial. ¿Con quién tengo el gusto? ¿Tienes un minuto?»~~

ENTRANTE

«[Empresa], buenas. Dime.»

ALGUIEN DEVUELVE UNA LLAMADA PERDIDA

«Sí, te llamó mi compañera: [para qué llamamos, en una frase]. ¿Con quién hablo?»

La lista de comprobación

Imprímela o déjala al lado del prompt. Si una casilla se queda vacía, no llames todavía.

- ☐ En salientes, el primer mensaje está vacío y el agente habla después del «dígame».
- ☐ Hay una frase literal para cuando le cortan o le dicen «¿hola?».
- ☐ Ninguna regla del prompt es solo una prohibición: cada «nunca» tiene su «di exactamente».
- ☐ Hay frase literal para despedirse y otra para salir cuando no hay interés.
- ☐ No hay paréntesis, acotaciones ni notas que el agente pueda leer en voz alta.
- ☐ La regla del contestador va antes que la apertura, y la detección de contestador está activada.
- ☐ Con recepción, el objetivo es el nombre de quien decide, no la venta.
- ☐ La despedida tiene su propio disparador: solo cuando la otra persona se despide.
- ☐ Las herramientas (calendario, WhatsApp, correo) se han probado en una conversación real, no solo en la simulación.
- ☐ Las variables llegan limpias: sin etiquetas internas, números de intento ni paréntesis.
- ☐ El panel cuenta primero citas, después nombres de quien decide y, al final, llamadas.
- ☐ Hay una segunda voz probada en un agente nuevo.
- ☐ El saludo es una frase y una sola pregunta.

LO QUE VIENE

Curso «Monta tu agente de voz *con IA*»

Estos 10 errores son el módulo 3. El curso completo son 6 módulos: tu primer agente en 30 minutos, el guion que funciona, que dé citas de verdad (calendario, WhatsApp y correo), agentes que llaman ellos solos y cómo venderlo y cuánto cobrar. Todo sacado de las mismas 475 llamadas.

Estás en la lista de espera: te aviso el primero cuando abra. Si tienes una duda con tu agente, responde al correo con el que te llegó esta guía y la leo yo.

masterenclaude.com/agentes-de-voz