

CURSO:

**EXPERIENCIA
DEL CLIENTE
CON INTELIGENCIA
ARTIFICIAL**



GESTIÓN EMPRESARIAL

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Fecha: Del 20, 21, 26 y 28 de mayo de 2026

Sesiones: miércoles, jueves, martes y jueves

Horarios: De 19:00 s 21:00 hrs.

Modalidad: Online

Inversión: Bs. 800

Descuento por pronta inscripción hasta el 11/05/2026

Contacto: Ronie Krukliis

Cel. 62100810 - email: cenace@upsa.edu.bo

OBJETIVO

Desarrollar criterios estratégicos y técnicos para incorporar automatización e inteligencia artificial en la experiencia del cliente, permitiendo a las empresas mejorar eficiencia y calidad de servicio sin perder cercanía humana.

El foco está en que los participantes aprendan a tomar buenas decisiones de automatización. La programación de soluciones va en un campo más técnico, a desarrollar bajo otros términos de referencia.

PÚBLICO OBJETIVO

Líderes y analistas de Customer Experience. Responsables de atención al cliente. Equipos de transformación digital. Responsables de canales digitales. Gerentes de operaciones o servicio. Equipos de innovación.

Especialmente empresas que:

- Están valuando automatizar.
- Ya tienen bots pero no funcionan bien.
- Quieren integrar IA sin deteriorar la experiencia.

DURACIÓN

8 hrs. reloj

CURSO:

**EXPERIENCIA
DEL CLIENTE
CON INTELIGENCIA
ARTIFICIAL**



GESTIÓN EMPRESARIAL

METODOLOGÍA

100% virtual en vivo. 8 horas divididas en 4 sesiones de 2 horas. Material descargable. Ejemplos prácticos y ejercicios guiados.

CERTIFICACIÓN

En respuesta a la era de la Transformación Digital, integramos las credenciales digitales con tecnología Blockchain en el reconocimiento de logros adquiridos por los participantes de nuestras capacitaciones de Educación Continua, destacándonos como pioneros en Bolivia.

Este curso ofrece un certificado digital de asistencia con tecnología Blockchain, que reconoce las habilidades y conocimientos adquiridos; para obtenerlo, es necesario completar el curso cumpliendo con el requisito de una asistencia mínima del 80%.

Además, los participantes que elijan la modalidad online (si el curso aplica), deben tomar en cuenta solo se considerará asistencia si se encuentran en la clase con la cámara prendida.

Este tiene las siguientes características:

- **Metadatos Integrados:** Cada credencial digital contiene datos que describen la información clave de la certificación, incluidos los criterios de otorgamiento.
- **Tecnología Blockchain:** Esta tecnología proporciona un registro inmutable y seguro de cada credencial emitida, lo que impide su falsificación o alteración.
- **Verificación en tiempo real:** Puede ser verificada en tiempo real a través de un enlace web o un código QR.
- **Socialización:** El titular puede compartir sus credenciales directamente en plataformas profesionales como LinkedIn, en redes sociales o incluirlas en sus firmas de correo electrónico.

CONTENIDO

Sesión 1 – Entender la automatización y la IA en experiencia del cliente.

Nivel: conceptual. Aquí se instala el marco mental.

Conceptos clave:

- Qué es automatización en experiencia del cliente (más allá de los bots)
- Qué es inteligencia artificial y qué no es.
- Tipos de automatización en servicio al cliente:
 - Flujos automatizados.

CURSO:

**EXPERIENCIA
DEL CLIENTE
CON INTELIGENCIA
ARTIFICIAL**



GESTIÓN EMPRESARIAL

- Bots conversacionales.
- IA generativa.
- Automatización de procesos
- Evolución del servicio al cliente: de humano a híbrido.
- Beneficios y riesgos de automatizar.
- Principio central: automatizar procesos, no relaciones.

Resultado esperado: los participantes entienden el mapa completo.

Sesión 2 – Diseñar experiencias automatizadas con calidez.

Nivel: diseño conceptual. Aquí desarrollamos el corazón de la capacitación.

Conceptos clave:

- Qué significa realmente “automatización centrada en las personas”
- Momentos donde el cliente necesita personas.
- Momentos donde el cliente prefiere automatización.
- Identificación de procesos automatizables.
- Automatización de alto valor vs bajo valor.
- Principios de conversación humana en bots:
 - Claridad
 - Naturalidad
 - Simplicidad
- Contención emocional
- Tono conversacional y personalidad del bot.
- Errores típicos:
 - Bots laberinto
 - Respuestas robóticas
 - Falta de salida a humano
 - Automatización por moda

Resultado esperado: aprenden a detectar buenas y malas automatizaciones.

Sesión 3 – Integración realista en la operación.

Nivel: operativo. Aquí presentamos la parte más técnica sin entrar en programación.

Conceptos clave:

- Ecosistema típico de automatización:

CURSO:

**EXPERIENCIA
DEL CLIENTE
CON INTELIGENCIA
ARTIFICIAL**



GESTIÓN EMPRESARIAL

- WhatsApp
 - CRM
 - Call Center
 - Web
 - Redes sociales
 - Cómo funciona un bot por dentro (explicado simple):
 - Flujos
 - Intenciones
 - Bases de conocimiento
 - IA generativa
 - Escalamiento inteligente a humano.
 - Automatización asistida (IA como copiloto del asesor)
- Este punto es crítico, incorporado en esta capacitación:
- IA para agentes humanos:
 - Respuestas sugeridas
 - Resúmenes automáticos
 - Clasificación de casos
 - Indicadores clave:
 - Resolución en primer contacto
 - Tiempo de resolución
 - Tasa de transferencia
 - Satisfacción
 - Resultado esperado: los participantes entienden cómo funciona en la práctica, no solo la teoría.

Sesión 4 – Casos reales y aplicación a la realidad de cada participante.

Nivel: estratégico. Este módulo reemplaza el prototipado con algo más valioso: criterio aplicado.

Conceptos clave:

1. Casos reales bien implementados

- Automatización de consultas frecuentes
- Bots de ventas
- Bots de postventa
- IA asistiendo agentes
- Automatización de reclamos

CURSO:

**EXPERIENCIA
DEL CLIENTE
CON INTELIGENCIA
ARTIFICIAL**



GESTIÓN EMPRESARIAL

2. Casos mal implementados (aprendizaje crítico)

- Bots que frustran clientes
- Automatización que aumenta contactos
- Automatización que reduce satisfacción

3. Diagnóstico guiado

- Cada participante reflexiona sobre:
- Qué procesos podría automatizar
- Qué procesos NO debería automatizar
- Nivel de madurez actual
- Próximos pasos realistas

4. Roadmap simple de implementación

- Paso 1: ordenar procesos
- Paso 2: elegir casos piloto
- Paso 3: medir impacto
- Paso 4: escalar

Resultado esperado: cada participante termina con una idea clara de por dónde empezar.

INSTRUCTOR

Jorge Ramírez

Es economista y administrador de empresas, con formación de Doctor en Ciencias Ingeniero Comercial, Coach, Consultor e Investigador, Especialista en CX. Es Consultor y Facilitador formado en Paraguay y Argentina, e instructor de capacitación empresarial.

Imparte charlas, talleres y conferencias en áreas tanto de Desarrollo Personal como de Desarrollo Profesional y Organizacional. Especialista en Liderazgo, Equipos, Ventas, Marketing y Experiencia del Cliente.

En su trayectoria profesional se destacan la consultoría, el asesoramiento y capacitación a diversas empresas de distintos rubros. Estas actividades le han permitido compartir sus conocimientos y experiencias con cientos de personas, tanto jóvenes como adultos.

Colaborador en medios de comunicación escrita en las áreas de Ventas, Marketing, ATC y Liderazgo desde el año 2008 hasta la fecha.

Tiene estudios en Alta Gerencia para Dirección de Ventas y Marketing de la World Sales Academy (NY-USA) Filial Paraguay; formación como Coach Profesional de Resultados (Lambent), Coaching de Equipos Outdoor (BA-ARG) y Practitioner BELBIN (BELBIN SPAIN).