UNEMI
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

VICERRECTORADO DE VINCULACIÓN

Confiere el presente

Certificado a:

LANDAVEREA CARDENAS MARIA CARLA

Por su asistencia y aprobación al curso de:

ATENCIÓN A USUARIOS CON ENFOQUE A LA CALIDAD E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Con una duración de 40 horas

Fecha: 21-12-2025



MSC. EVELIN DEL CISNE ARTEAGA ARCENTALES
COORDINADORA DE EDUCACIÓN CONTINUA



PHD. MAYRA JOSE D ARMAS REGNAULT
VICERRECTORA DE VINCULACIÓN



MGTR. STEFANIA VANESSA VELASCO NEIRA
SECRETARIA GENERAL

Objetivo del programa

DESARROLLAR HABILIDADES Y COMPETENCIAS PARA BRINDAR UNA ATENCIÓN EFECTIVA, EMPÁTICA Y ACTUALIZADA, INCORPORANDO HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS E INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO Y OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE SERVICIO.

Duración

40 HORAS ACADÉMICAS

Modalidad

VIRTUAL

CONTENIDO:

Unidad 1. Fundamentos de la Atención a Usuarios

- Conceptos clave: usuario, cliente, servicio y atención.
- Tipos de usuarios y características de la atención personalizada.
- Importancia de la atención al usuario en la imagen institucional.

Unidad 2. Comunicación Efectiva en la Atención

- Elementos de la comunicación interpersonal y organizacional
- Escucha activa y lenguaje positivo
- Manejo de barreras comunicativas y conflictos en la atención

Unidad 3. Interacción Humana y Soluciones Digitales en la Atención al Usuario

- Calidad, empatía y calidez humana en la atención al usuario
- Ética y comunicación profesional en entornos digitales
- Uso estratégico de inteligencia artificial en la atención al usuario

Unidad 4. Resolución de Problemas y Optimización del Servicio con Inteligencia Artificial (IA)

- Identificación de necesidades y problemas recurrentes en la atención.
- Aplicación de IA en la recolección y análisis de datos para mejorar la toma de decisiones
- Automatización de procesos y mejora continua en la experiencia del usuario.