

## VICERRECTORADO DE VINCULACIÓN

Confiere el presente

Certificado a:

**VARGAS LUCERO VERÓNICA BEATRIZ**

Por su aprobación al curso de:

**ATENCIÓN A USUARIOS CON ENFOQUE A LA CALIDAD E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA**

Con una duración de 40 horas

Fecha: 01-03-2026

**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.