Universidad CENFOTEC
SOMOS LO QUE SABEMOS

TechBoost
EMPLEABILIDAD AUMENTADA

DOBLE TITULACIÓN. Doble Dominio. Empleabilidad aumentada.

UN TÉCNICO COMÚN COMPITE. Un profesional aumentado lidera.



AI Customer Experience

¿Que es IA Custumer Experience?

IA Custumer Experience es un progama de doble titulación que combina dos disciplinas en paralelo para formar profesionales aumentados con empleabilidad inmediata.

Información del programa

Títulos oficiales

- Técnico en Técnico en Servicio al Cliente Digital *(Dominio Principal)*
- Técnico en Inteligencia Artificial aplicada al Servicio al Cliente *(Dominio Potenciador)*

Microcursos: 16 microcursos + 2 proyectos integradores

Duración: 1 año y 1 mes

Descripción del programa

AI Custumer experience es un plan de formación acelerada que combina dos rutas paralelas y complementarias:

- Servicio al Cliente Digital
- IA Generativa Aplicada a la Atención al Cliente

Cada mes, el estudiante avanza de manera simultánea en ambas rutas, desarrollando un perfil híbrido, moderno y altamente competitivo para empresas que buscan talento con habilidades humanas y capacidades digitales avanzadas.

La ruta de **Servicio al Cliente Digital** desarrolla un dominio sólido de las competencias esenciales para operar en entornos omnicanal. El programa fortalece la capacidad para resolver problemas, comunicarse de forma profesional, gestionar indicadores clave y ofrecer experiencias memorables al cliente en contextos digitales y multicanal.

La ruta de **IA Generativa** prepara al estudiante para utilizar la inteligencia artificial como un copiloto profesional en entornos de servicio al cliente. A lo largo del programa, aprende a automatizar tareas repetitivas, optimizar procesos de atención, construir soluciones inteligentes y aplicar modelos generativos en casos reales, fortaleciendo la comunicación, el análisis y la toma de decisiones.

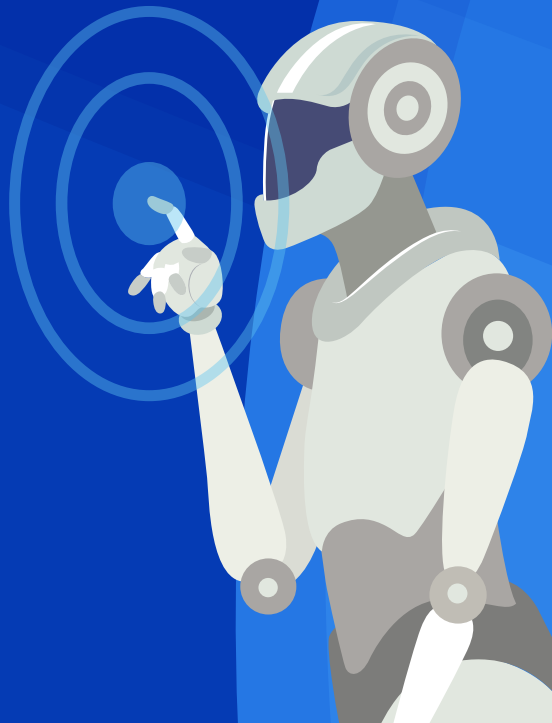
El programa incluye **dos proyectos integradores**, en los que el estudiante resuelve escenarios reales de servicio utilizando IA como herramienta estratégica.

¿Dónde podés trabajar y en qué roles?

- Agente de Servicio al Cliente Digital
- Agente Omnicanal
- CX Assistant (Customer Experience)
- Customer Support Specialist
- Analista de Calidad de Servicio
- Agente de Atención en SSC o BPO
- Asistente de Automatización con IA para Atención
- Chat & Email Support Specialist
- Agente IA-Asistido (AI-Assisted Customer Agent)

Requisitos de Admisión

1. Completar y presentar el formulario de ingreso a Universidad CENFOTEC.
2. Copia del documento de identidad, por ambos lados (cédula, pasaporte, DIMEX).
3. Fotografía digital tamaño pasaporte.
4. Copia del título de Tercer Ciclo Educación
5. Contar con conocimientos básicos en el uso de herramientas informáticas y acceso a un equipo de cómputo para el desarrollo de las actividades académicas.



PROGRAMA TÉCNICO DE DOBLE TITULACIÓN

AI Customer Experience

Fundamentos de Servicio al Cliente	Atención Omnicanal	Resolución de Problemas y Manejo de Conflictos	Principios de Ciberseguridad	PROYECTO INTEGRADOR
Introducción a la IA Generativa	Prompt Engineering y Comunicación Efectiva con IA	Automatización con IA Generativa	IA para Productividad Profesional y Trabajo de Oficina	
Comunicación Escrita efectiva para servicio al cliente	Indicadores de Servicio KPI del Servicio	Experiencia del Cliente	Automatización de Respuestas	PROYECTO INTEGRADOR Práctica Profesional
Herramientas Inteligentes para Atención Omnicanal Asistida por IA	Optimización de Procesos y Resolución de Problemas con IA en Servicio al Cliente	Modelos Generativos para Comunicación Escrita y Gestión de Consultas	Estrategias Avanzadas de IA para Experiencia del Cliente y Automatización de KPIs	

DOBLE TITULACIÓN

- Dominio Principal
- Dominio Potenciador
- Servicio al Cliente con IA Generativa
- Conocimiento Aplicado

16 hrs CADA MICROCURSO

- Técnico en **Servicio al Cliente Digital**
- Técnico en **Inteligencia Artificial aplicada al Servicio al Cliente**

www.ucenfotec.ac.cr
info@ucenfotec.ac.cr
Teléfono: **4000 3950**
6000 8050
@UCenfotec

La Universidad Cenfotec está autorizada como universidad privada por el Consejo Nacional de Enseñanza Superior Privada (CONESUP) de Costa Rica. Además, el Centro de Formación en Tecnologías de Información (Cenfotec) co-existe como Institución de Educación Superior Parauniversitaria autorizada por el Consejo Superior de Educación (CSE). La Universidad Cenfotec es también miembro asociado del Sistema Nacional de Acreditación para la Educación Superior de Costa Rica (SINAES).

Cualquier forma no autorizada de distribución, copia, duplicación, reproducción, o venta (total o parcial) del contenido de este documento, tanto para uso personal como comercial, constituirá una infracción de los derechos de copyright.