

FICHA TÉCNICA · 2026

Especialidad Laboral en

Atención al Cliente con Agentes de IA

Resuelve como persona, escala como máquina.

6 meses

24 semanas · 6 h/semana

100 % online

clases grabadas · campus 24/7

USD 15/mes

USD 90 en total

Práctica real

desde la semana 1

SOBRE LA ESPECIALIDAD

Atención al Cliente con Agentes de IA

Prepárate para atender clientes por chat, correo y WhatsApp, escribir la base de conocimiento y operar un agente de IA de primer nivel: qué responde, cuándo pasa el caso a una persona y cómo se mide su calidad. Practicas con la atención de empresas reales del grupo IPL, con clientes simulados.

DURACIÓN

6 meses

24 semanas · 6 h por semana

MODALIDAD

100 % online

Clases grabadas y práctica en el campus 24/7

INVERSIÓN

USD 15/mes

USD 90 por los 6 meses

¿Para quién es?

Personas de centros de contacto, recepción o ventas de mostrador, quienes buscan su primer empleo de oficina y emprendedores que atienden su propio WhatsApp o redes.

ASÍ FUNCIONA

Dos meses para aprender. Cuatro para aplicar y demostrar.



Práctica desde la semana 1

Cada semana resuelves una tarea real del puesto y entregas una evidencia.



Empresas de práctica

Trabajas sobre casos de empresas tecnológicas reales del grupo IPL, con datos simulados.



IA en tu forma de trabajar

Claude, herramientas de IA y agentes en cada módulo.



Apruebas demostrando

Proyecto final y un caso nuevo que resuelves y explicas tú.

PLAN DE ESTUDIOS

Mes a mes

Mes 1 Recorrido del cliente, respuestas de servicio y atención por tickets

Mes 2 Base de conocimiento, Claude como asistente, quejas e indicadores de servicio

Mes 3 Práctica guiada: diseñar, construir y probar un agente de primer nivel

Mes 4 Varios canales, pase a persona, fallas reales de chatbots y calidad

Mes 5 Crisis de servicio, errores del agente, privacidad y reporte mensual

Mes 6 Proyecto final y demostración individual

Azul: meses para aprender. Amarillo: meses para aplicar y demostrar.

Herramientas

Sistema de tickets gratuito, WhatsApp Business, plataforma de chatbot gratuita, Google Sheets, Claude y simulador del Lab IPL.

IA que usarás

Redactar respuestas, escribir la base de conocimiento, clasificar mensajes, revisar calidad y crear un agente de primer nivel con pase a persona.

Proyecto final

Montar la atención de una empresa de práctica: 15 artículos de ayuda, agente publicado en canal de prueba, 40 pruebas, 10 casos atendidos y reporte de calidad.

MUESTRA DE UNA SEMANA · SEMANA 7

Cientes molestos

Aprendes a bajar la tensión, reconocer el problema y ofrecer una solución dentro de la política.

Lo que haces esa semana

1 Reconocer la emoción sin frases vacías

2 Ofrecer opciones dentro de la política

3 Cerrar con siguiente paso

Casos de práctica

Agencia de marketing

Un cliente cuyo anuncio no salió.

Software escolar

Una escuela sin acceso el día de inscripciones.

Tienda en línea

Un pedido que no llegó.

BENEFICIOS

¿Por qué esta especialidad?



El rol que la IA está creando

Las empresas ya usan agentes de IA y necesitan personas que los configuren y supervisen.



Clientes difíciles sin riesgo

Prácticas quejas y casos tensos con clientes simulados por IA.



Sales con portafolio

Base de conocimiento, agente probado y reporte de calidad.

Puestos a los que puedes aspirar

Agente de atención o soporte por chat, correo y WhatsApp

Supervisor de agentes de IA de atención

Responsable de base de conocimiento

Analista junior de calidad de servicio

INVERSIÓN

USD 15

 al mes · 6 meses

Sin costos adicionales: se cursa con planes gratuitos de cada herramienta.

Requisitos

- Secundaria o bachillerato terminado
- Identificación oficial
- Computadora con internet
- Aceptar los términos de inscripción

Las Especialidades Laborales IPL son formación práctica orientada al trabajo. No son programas de grado y no garantizan empleo. Información sujeta a cambios; confirma condiciones con tu asesor antes de inscribirte.