

Syllabus

Nombre del programa:

IA para líderes que no quieren quedarse atrás:
**Inteligencia artificial para la mejora
de la CX**

Formación continua 2026

PROFESOR/A
Javier Gallardo
Verónica Pancorbo

Presentación del programa

Modalidad: online (formación continua)

Área formativa: inteligencia artificial / experiencia de cliente (CX)

Duración: (5 semanas) inicio 16 noviembre hasta el 20 diciembre

Público objetivo: directivos y mandos intermedios que no son usuarios intensivos de tecnología y desean entender, con claridad, cómo la Inteligencia artificial puede mejorar la experiencia de sus clientes.

Profesionales de CX.

Profesionales de Calidad.

Profesionales de Marketing.

Profesionales de Gestión y Atención Cliente.

Profesionales de Ventas.

Profesionales de Producto / Servicio.

Gerentes y directores de PYMES con visión cliente.

La inteligencia artificial (IA) se ha consolidado como el motor de transformación más decisivo en la relación entre empresas y clientes. Hoy es capaz de anticipar necesidades, personalizar experiencias y automatizar procesos, generando ventajas competitivas tangibles. Este curso está dirigido a profesionales que quieren comprender y aplicar la IA en sus organizaciones desde un enfoque práctico, accesible y orientado a resultados.

La IA ya no es ciencia ficción: es una palanca real para personalizar a gran escala, ofrecer atención 24/7, reducir errores y acelerar decisiones. El riesgo no es que llegue, sino quedarse atrás. Este programa está pensado para directivos y responsables que quieren resultados concretos: entender lo esencial, aplicar casos reales en cada etapa del *customer journey* y salir con un caso de uso propio listo para implementar.

La metodología combina formación continua a través de 5 webinars en directo — espacios de debate y práctica guiada— y 20 vídeos en formato píldora (20–25 minutos) que facilitan un avance flexible. Todo ello se complementa con documentación de apoyo diseñada para reforzar y consolidar cada concepto aprendido.

Cada semana recorreremos un itinerario que avanza desde la sensibilización hasta la dirección estratégica de CX con IA, cerrando con una propuesta realista y aplicable en tu organización. En el camino, exploraremos las herramientas fundamentales de IA para cada aspecto clave en la mejora de la experiencia de cliente. Como hilo conductor trabajaremos el Artificial Intelligence Customer Journey, analizando un conjunto de casos prácticos reales en cada etapa, para visualizar de forma clara y aplicada cómo la IA puede transformar la relación con los clientes.

Objetivos de Aprendizaje

1. Comprender los fundamentos de la IA en CX: Entender qué es la inteligencia artificial, cómo funciona y cuál es su impacto directo en la relación entre empresas y clientes.
2. Dominar herramientas clave: GPT, Gemini y otros LLM: Aprender a utilizar modelos avanzados de lenguaje como GPT y LLM emergentes para acelerar procesos de CX, automatizar tareas y personalizar interacciones.
3. Practicar prompting esencial y avanzado para CX: Adquirir destrezas prácticas en el diseño de prompts efectivos, adaptados a distintos equipos y casos de uso en la gestión de clientes.
4. Explorar aplicaciones reales en el customer journey: Analizar cómo la IA se aplica en cada etapa del recorrido del cliente, desde la captación hasta la fidelización, con ejemplos inspiradores y actuales.
5. Detectar oportunidades de mejora con IA Desarrollar la capacidad de identificar procesos de experiencia de cliente susceptibles de ser optimizados mediante inteligencia artificial.
6. Diseñar un caso de uso propio aplicable: Construir un caso real de aplicación de IA en la organización, listo para ser implementado y generar impacto inmediato en la experiencia de cliente.
7. Adquirir visión estratégica para liderar iniciativas de IA en CX: Desarrollar una perspectiva directiva que permita impulsar, coordinar y liderar proyectos de inteligencia artificial vinculados a la experiencia de cliente en la organización.

Programa de la materia: estructura y contenidos

Estructura por semanas (5 semanas).

Cada semana incluye 1 webinar en directo (la semana 4 y 5 incluye 2 webinars), video presentaciones formato píldoras (VP1–VP...), así como documentación de apoyo a las diferentes sesiones. Se detallan objetivos, contenidos, actividades y entregables.

Las webinars son los miércoles a las 19h

Semana 1 – Sensibilización IA. (16 al 22 noviembre 2026)

Objetivos específicos

- Alinear expectativas: qué puede y qué no puede hacer la IA en CX hoy.
- Construir lenguaje común (IA/LLM, sesgos y alucinaciones).
- Introducir AI Act con implicaciones prácticas para CX.
- Practicar prompting esencial para tareas de equipos de cliente.

Webinar 1: Un día con IA en la experiencia de cliente. Objetivos, syllabus, tráiler de la semana.

Video presentaciones:

VP1: Qué es la IA, nuevo cliente post IA y qué aporta a la CX.

VP2: Limitaciones, sesgos y alucinaciones.

VP3: IA Act: implicaciones prácticas para mejorar la confianza del cliente.

VP4: Prompting esencial para equipos de CX.

Semana 2 – Experto en GPT para la mejora de CX. (23 al 29 noviembre 2026)

Objetivos específicos

- Configurar GPT como “navaja suiza” para tareas de CX.
- Diferenciar modelos y prompting avanzado según la etapa del journey.
- Explorar GPTs personalizados y tareas repetitivas que aceleran la CX.
- Usar funciones de GPT para voz de cliente, insights y eficiencia operativa.
- Conocer alternativas a GPT: Copilot, Gemini, Claude, DeepSeek (cuándo usar cada una).

Webinar 2: Dudas y tendencias, FOBO y arenas, tráiler especial GPT.

Video presentaciones:

VP5: GPT la navaja suiza para CX: configuración inicial

VP6: Modelos de GPT y prompting avanzado.

VP7: Proyectos, GPTs personalizados y tareas que aceleran la experiencia de cliente

VP8: Más funcionalidades de GPT para la mejora de la CX.

VP9: Otros LLM en clave de cliente: Copilot y Gemini.

VP10: Otros LLM en clave de cliente: Claude y DeepSeek.

Semana 3 – Herramientas verticales. Artificial Intelligence Customer Journey. (30 noviembre al 6 diciembre)

Objetivos específicos

- Herramientas verticales para la mejora de la CX: investigación, imágenes y video, música, presentaciones, código y aplicaciones y automatización.
- Aterrizar casos de uso en cada una de las etapas del customer journey: personalización de copy e imágenes, propuestas comerciales, optimización de los procesos de onboarding.

Webinar 3: Dudas de la semana y trending topics. Artificial Intelligence Customer journey.

Video presentaciones:

VP11: Herramientas transversales para la mejora de la CX (I): Investigación (NotebookLM, Perplexity), imágenes y video (Sora, NanoBanana) y música (Suno).

VP12: Herramientas transversales para la mejora de la CX (II): Presentaciones (Gamma, Kimi), Código y aplicaciones (Codex, Lovable) y automatización (Make, n8n).

VP13: Artificial Intelligence Customer Journey (AICJ)

Evaluación. Caso 1: Personalización inteligente de mensajes y experiencias visuales.

VP14: Artificial Intelligence Customer Journey.

Compra. Caso 2: Propuestas comerciales de alto impacto con IA.

VP15: Artificial Intelligence Customer Journey.

Onboarding. Caso 3: Onboarding sin fricciones para un inicio memorable.

Semana 4 – Artificial Intelligence Customer Journey. Dirección de CX con IA (7 al 13 diciembre)

Objetivos específicos

- De la operación a la dirección de CX: comprender las métricas clave, establecer un modelo de gobierno sólido y definir una hoja de ruta clara.
- Identificar un plan de acción para mejorar la fidelización a través de la mejora de la CX: implementar un programa de VoC utilizando la IA como aliada.
- Definir un cuadro de mando de CX con apoyo de IA: incorporar indicadores inteligentes y priorizar iniciativas según impacto y viabilidad.

Webinar 4: Dudas finales y tendencias: de la operación a la dirección de CX + tráiler de la semana.

Video presentaciones:

VP16: Artificial Intelligence Customer Journey.

Producto & Servicio. Caso 4: Producto y servicio: asegurando respuestas útiles y consistentes a las consultas de clientes

VP17: Artificial Intelligence Customer Journey.

Fidelización. Caso 5: recoge y activa la voz de tus clientes con inteligencia

VP18: Artificial Intelligence Customer Journey

Dirección CX. Caso 6: planificación de proyectos

VP19: Artificial Intelligence Customer Journey

Dirección CX. Caso 7: cuadro de mando de la CX

VP20: Cómo detectar procesos de trabajo susceptibles de mejorar la experiencia de cliente con IA.

Webinar 5: Conclusiones.

Semana 5. Caso de uso práctico. La inteligencia artificial implantada en el día a día. (14 al 20 diciembre 2026)

Objetivos específicos

- Aplicar de forma integrada los conocimientos adquiridos a lo largo del programa.

- Diseñar un caso de uso realista y alineado con el customer journey de la organización.
- Traducir la oportunidad detectada en una propuesta estructurada, viable y orientada a impacto.
- Compartir aprendizajes, enfoques y criterios entre los participantes.

Webinar 6. Lanzamiento del caso práctico y pautas para su desarrollo.

Trabajo práctico guiado:

Elaboración progresiva del caso de uso de inteligencia artificial aplicado a la experiencia de cliente, utilizando la plantilla proporcionada por el curso y con acompañamiento metodológico.

Webinar 7. Aprendizajes en conjunto y cierre del programa.

Metodología y Actividades

El curso combina webinars en directo, donde se introducen conceptos, se resuelven dudas y se trabaja de forma interactiva, con video presentaciones (VP1, VP2, ...) que los participantes pueden visualizar en su propio tiempo para reforzar conocimientos. La experiencia se completa con foros de discusión, ejercicios de prompting y el diseño de casos de uso.

Como proyecto final, cada participante deberá identificar un caso de uso de IA relevante para su organización, seleccionar las herramientas adecuadas y plantear un plan de implantación realista y aplicable.

Además, este curso otorga el derecho a asistir a sesiones mensuales / trimestrales de actualización continua sobre herramientas y usos de la IA aplicados a la mejora de la experiencia de cliente durante 1 año.

SEMANA 1: **Sensibilización IA**

Actividades	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes
-------------	-----------	--------	---------	--------	---------	-------	--------

Actividad 1	Webinar 1.						Día de Descanso
Actividad 2		VP1 IA & CX					
Actividad 3			VP2 Sesgos				
Actividad 4				VP3 IA Act			
Actividad 5					VP4 Prompting		
						VP5 Configuración LLM	

SEMANA 2: Experto en GPT para la mejora de CX

Actividades	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes
Actividad 6	Webinar 2						Día de Descanso
Actividad 7		VP6 Modelos y prompting avanzado					
Actividad 8			VP7 Proyectos, personalizados y tareas				
Actividad 9				VP8 Otras funcionalidades			
Actividad 10					VP9 Otros LLM (I)		
Actividad 11						VP10 Otros LLM (II)	

SEMANA 3: Herramientas verticales. Artificial Intelligence Customer Journey.

Actividades	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes
Actividad 12	Webinar 3						Día de Descanso
Actividad 13		VP11 Herramientas verticales (I)					
Actividad 14			VP12 Herramientas verticales (II)				

Actividad 15				VP13 Herramientas verticales (III)			
Actividad 16					VP14 AICJ Evaluación		
Actividad 17						VP15 AICJ Compra	

SEMANA 4: **Artificial Intelligence Customer Journey. Dirección de CX con IA**

Actividades	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes
Actividad 18	Webinar 4						Día de Descanso
Actividad 19		VP16 AICJ Producto & Servicio					
Actividad 20			VP17 AICJ Fidelización				
Actividad 21				VP18 AICJ Planificación proyectos			
Actividad 22					VP19 AICJ Cuadro de mandos CX		
Actividad 23						VP20 Detectar casos de uso IA	
Actividad 24						Webinar 5 Recap y Conclusiones	

SEMANA 5: **Caso de uso práctico, la IA implantada en el día a día**

Actividades	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes
Actividad 25	Webinar 6						Día de Descanso
Actividad 26		Elaboración del caso					
Actividad 27			Elaboración del caso				
Actividad 28				Elaboración del caso			
Actividad 29					Elaboración del caso		
Actividad 30						Webinar 7 Aprendizajes en conjunto	

Descripción de las actividades:

Actividad 1: Identificación y diseño de un caso de uso de inteligencia artificial en el customer journey

Carácter: individual

Herramientas: Plantilla de diseño de caso de uso de IA aplicada a CX (documento de trabajo proporcionado por el curso)

Desarrollo y plazo de ejecución: A partir del customer journey real de su organización, el participante deberá identificar las principales fases que lo componen y analizar, en cada una de ellas, qué interacciones, tareas o procesos vinculados a la experiencia de cliente podrían optimizarse mediante el uso de inteligencia artificial.

Una vez realizado este análisis global, el participante seleccionará un único proceso prioritario y desarrollará su correspondiente caso de uso utilizando la plantilla facilitada.

El caso de uso deberá definirse siguiendo la metodología trabajada durante el programa e incluir, los siguientes apartados:

- Breve descripción del caso de uso o proceso de trabajo que aborda.
- Herramientas de inteligencia artificial propuestas.
- Descripción del proceso optimizado con IA.
- Beneficios esperados en términos de eficiencia operativa.
- Departamentos o equipos beneficiados.
- Identificación del tipo de riesgo según la clasificación del AI Act aplicable al caso.

La actividad se desarrollará de forma individual y se entregará dentro del plazo indicado en la plataforma del curso, utilizando la plantilla proporcionada.

Evaluación

- Examen final tipo test (50%), orientado a comprobar la comprensión de los conceptos fundamentales tratados en el curso.

- Caso práctico (50%), que consistirá en la identificación de un caso de uso de IA aplicable a la empresa del participante, incluyendo la selección y justificación de las herramientas más adecuadas para su implementación.

Bibliografía y materiales docentes

- Portal casosdeusoia.com: para explorar aplicaciones reales de IA en CX.
- Lecturas recomendadas: artículos de Harvard Business Review (HBR), McKinsey y el AI Act (Unión Europea).
- Plantillas: plantillas de customer journey y guía de prompting.
- Recursos del curso: grabaciones de webinars y presentaciones descargables.

CV del profesor

Javier Gallardo: Doctor en Economía y Empresa especializado en Customer Experience. Ha liderado Customer Success, Customer Experience y Calidad en Sage, y es profesor en ESIC, EOI, UCM, UCU, UC3M y UNIR. Investigador y autor de modelos de madurez y artículos académicos sobre CX y su impacto. Actualmente impulsa proyectos de IA aplicada a CX —diagnóstico, automatización y asistentes— con foco en resultados medibles.

Verónica Pancorbo: Emprendedora y estratega de marketing especializada en IA aplicada a la experiencia de cliente. Ha lanzado y escalado productos digitales conectando marca, datos y producto; diseña journeys end-to-end y opera growth/lifecycle con automatización, personalización omnicanal y copilotos de IA. Domina prompting, atribución y analítica, priorizando casos de uso por impacto real en negocio. CAC, LTV, ROAS y NPS/CSAT. Ayuda al cumplimiento (AI Act, ISO 42001/27701) y calidad del dato. Estilo directo, hipótesis claras, A/B, aprendizaje rápido y foco en resultados medibles.

PRECIO (1.000€)