
NUEVAS TECNOLOGÍAS

PROGRAMA FORMATIVO

Herramientas tecnológicas para la gestión comercial

Duración: 30 horas

1 Planificación de la acción comercial

- 1.1 La Planificación Comercial
- 1.2 Determinar los Objetivos Comerciales
- 1.3 Análisis del Mercado
- 1.4 Métodos de Predicción de Ventas
- 1.5 Segmentación de clientes
- 1.6 Distribución de recursos
- 1.7 Plan de Acción Comercial Planteamientos iniciales
- 1.8 Desarrollo del Plan de Accion Comercial
- 1.9 Fuentes de captación de clientes
- 1.10 Argumentarios de Ventas
- 1.11 Preparación de la visita comercial
- 1.12 Herramientas de control y medición de la planificación comercial
- 1.13 Cuestionario: Planificación de la acción comercial

2 Proceso de gestión de ventas

- 2.1 Presentación de beneficios
- 2.2 Argumentos de venta
- 2.3 Objeciones
- 2.4 El cierre Requisitos para un cierre eficaz
- 2.5 Atención al cliente
- 2.6 Cuestionario: Proceso de gestión de ventas

3 CRM herramienta de gestión de clientes

- 3.1 Qué es un CRM
- 3.2 Beneficios la empresa
- 3.3 Aplicaciones - Cuando y para qué se utiliza
- 3.4 Marketing Relacional y CRM
- 3.5 Herramientas del Marketing Relacional

3.6 Objetivos del Marketing Relacional y de las Soluciones CRM

3.7 El CRM y la fidelización de clientes

3.8 El CRM y el aumento de las ventas

3.9 El CRM y la calidad del servicio al cliente

3.10 Cuestionario: CRM herramienta de gestión de clientes

4 Estrategias comerciales y de marketing centradas en el cliente

4.1 Análisis y diagnóstico de la cartera de clientes

4.2 Las bases de datos y sistemas de explotación de la información

4.3 Proceso de asesoramiento comercial a clientes

4.4 Atención de las necesidades del cliente

4.5 Incrementar el valor de los clientes actuales

4.6 La venta cruzada

4.7 Beneficios de la venta cruzada

4.8 Cómo enfocar la venta cruzada

4.9 Cuestionario: Estrategias comerciales y de marketing centradas en el cliente

5 Fidelización de clientes

5.1 Concepto de fidelización de clientes

5.2 Los programas de fidelización

5.3 Ventajas de la fidelización

5.4 Vinculación de clientes

5.5 Factores de fidelización

5.6 Cuestionario: Fidelización de clientes

6 Proactividad comercial

6.1 La importancia de ser proactivo

6.2 El esfuerzo continuado

6.3 La orientación al cliente

6.4 La imagen que transmitimos al cliente

6.5 Planificación y optimización de recursos

6.6 10 Puntos para ser Proactivos

6.7 La satisfacción de los clientes

6.8 Cuestionario: Proactividad comercial

7 Estrategias y herramientas en la gestión comercial

- 7.1 La web Herramientas y aplicaciones en la relación comercial con clientes
- 7.2 Aplicaciones comerciales de las Redes Sociales en la gestión comercial
- 7.3 Aplicaciones comerciales de blogs, microblogging, foros y wikis
- 7.4 Aplicaciones comerciales de plataformas de video y fotografía
- 7.5 Sindicación de contenidos y podcasting
- 7.6 Beneficios del posicionamiento en buscadores
- 7.7 Planificación de acciones y campañas
- 7.8 Cuestionario: Estrategias y herramientas en la gestión comercial
- 7.9 Cuestionario: Cuestionario final

ANÁLISIS DE DATOS CON CHATGPT

Duración: 60 horas

OBJETIVOS DEL CURSO

Con este contenido pretendemos formar al alumno sobre la base del análisis de datos utilizando ChatGPT, para comprender su aplicación práctica en la optimización en la gestión y la toma de decisiones empresariales formulando consultas precisas y aprovechando la generación de insights para el análisis de datos. En definitiva promover la innovación en las Pymes, identificando oportunidades de mejora, automatización y crecimiento basado en el análisis de datos por sectores.

ÍNDICE DEL CURSO

1 Introducción al análisis de datos con IA

- 1.1 Qué es el análisis de datos y por qué es clave para las PYMES
- 1.2 Tipos de datos - estructurados y no estructurados
- 1.3 Como puede ChatGPT ayudar en el analisis de datos
- 1.4 Ejemplos de uso en empresas reales
- 1.5 Cuestionario: Introducción al análisis de datos con IA

2 Cómo organizar y estructurar datos para su análisis

- 2.1 Introducción a las bases de datos y hojas de cálculo
- 2.2 Formatos adecuados para ChatGPT
- 2.3 Procesamiento y limpieza de datos básicos
- 2.4 Herramientas para estructurar información antes del análisis
- 2.5 Cuestionario: Cómo organizar y estructurar datos para su análisis

3 Métodos básicos de análisis de datos con ChatGPT

- 3.1 Introducción a la minería de datos con instrucciones simples
- 3.2 Análisis descriptivo como identificar tendencias
- 3.3 Predicción y detección de patrones
- 3.4 Generación de reportes automáticos con ChatGPT
- 3.5 Herramientas y Plugins para el Análisis de Datos con ChatGPT
- 3.6 Cuestionario: Métodos básicos de análisis de datos con ChatGPT

4 Herramientas para automatizar análisis de datos con Zapier

- 4.1 Qué es Zapier y cómo se integra con ChatGPT
- 4.2 Automatización de reportes y generación de insights
- 4.3 Conexión con Google Sheets, CRM y herramientas de marketing
- 4.4 Casos prácticos de automatización en PYMES
- 4.5 Cuestionario: Herramientas para automatizar análisis de datos con Zapier

5 Interpretación de métricas clave en negocios

- 5.1 KPI esenciales en empresas
- 5.2 Uso de ChatGPT para interpretar informes de Google Analytics
- 5.3 Análisis de rentabilidad y optimización de costos
- 5.4 Cómo tomar decisiones basadas en datos
- 5.5 Cuestionario: Interpretación de métricas clave en negocios

6 Seguridad ética y privacidad en el análisis de datos

- 6.1 Protección de datos y cumplimiento normativo RGPD
- 6.2 Sesgos en el análisis de datos con IA
- 6.3 Buenas prácticas para garantizar datos confiables
- 6.4 Límites de ChatGPT en la interpretación de información
- 6.5 Cuestionario: Seguridad y privacidad en el análisis de datos

7 El futuro del análisis de datos con IA

- 7.1 Últimos avances en IA aplicada a datos
- 7.2 Tendencias en automatización y predicción
- 7.3 Cómo evolucionarán las herramientas de análisis
- 7.4 Reemplazará la IA a los analistas de datos
- 7.5 Cuestionario: El futuro del análisis de datos con IA

8 Análisis de datos en E-commerce y tiendas online

- 8.1 Principales métricas en comercio electrónico
- 8.2 Uso de ChatGPT para interpretar datos de ventas y abandono de carrito
- 8.3 Estrategias para mejorar la conversión y fidelización de clientes
- 8.4 Casos prácticos optimización de precios y stock con IA
- 8.5 Cuestionario: Análisis de datos en E-commerce y tiendas online

9 Análisis de datos en hostelería y turismo

- 9.1 Cómo medir la satisfacción del cliente con IA
- 9.2 Predicción de demanda en temporadas altas y bajas
- 9.3 ChatGPT y la optimización de precios en hoteles y restaurantes
- 9.4 Análisis de reseñas y opiniones para mejorar la experiencia
- 9.5 Cuestionario: Análisis de datos en hostelería y turismo

10 Análisis de datos en servicios profesionales

- 10.1 Segmentación de clientes y estrategias de captación
- 10.2 Uso de IA para personalizar campañas de email marketing
- 10.3 Interpretación de métricas clave en la prestación de servicios
- 10.4 Casos prácticos como mejorar la rentabilidad con análisis de datos
- 10.5 Cuestionario: Análisis de datos en servicios profesionales
- 10.6 Cuestionario: Cuestionario final

BIG DATA PARA PYMES

Duración: 60 horas

OBJETIVOS DEL CURSO

En este contenido relacionado con el concepto Big Data, pretendemos cumplir los siguientes objetivos:

- Comprender el concepto de Big Data: Los participantes deben familiarizarse con qué es el Big Data, cómo se recopilan y almacenan los datos, y por qué es relevante para las empresas.
- Explorar sistemas de información: Aprender sobre las nuevas tecnologías y sistemas de información relacionados con el Big Data, como bases de datos, almacenamiento distribuido y procesamiento en tiempo real.
- Análisis de la información obtenida: Conocer las técnicas de Machine Learning para analizar datos, tanto descriptivos como predictivos.
- Toma de decisiones basada en datos: Enseñar como a través de la información obtenida, tomar decisiones empresariales y estratégicas.

Un contenido muy dirigido a las Pymes y en el que incluimos ejemplos tanto reales como ficticios para la comprensión de la utilidad del BIG DATA para las empresas.

ÍNDICE DEL CURSO

1 Introducción al Big Data

- 1.1 Definición y conceptos clave
- 1.2 Importancia del Big Data en el mundo actual
- 1.3 Beneficios del Big Data para las PYMES
- 1.4 Cuestionario: Introducción a Big Data

2 Fundamentos de Datos

- 2.1 Tipos de datos estructurados vs no estructurados
- 2.2 Bases de datos tradicionales vs Big Data
- 2.3 Introducción a la gestión de datos
- 2.4 Cuestionario: Fundamentos de datos

3 Tecnologías de Big Data

- 3.1 Panorama general de las tecnologías
- 3.2 Hadoop y sus componentes fundamentales
- 3.3 Bases de datos NoSQL
- 3.4 Cuestionario: Tecnologías de Big Data

4 Análisis de Datos para PYMES

- 4.1 Herramientas analíticas básicas
- 4.2 Interpretación de datos para la toma de decisiones
- 4.3 Casos de estudio relevantes
- 4.4 Cuestionario: Análisis de datos para Pymes

5 Big Data y la Nube

- 5.1 Introducción a los servicios en la nube
- 5.2 Ventajas de la nube para el almacenamiento de Big Data
- 5.3 Proveedores de servicios en la nube populares
- 5.4 Cuestionario: Big Data y la nube

6 Seguridad en Big Data

- 6.1 Principios básicos de la seguridad de datos
- 6.2 Mejores prácticas para la protección de datos
- 6.3 Legislación y normativas relevantes
- 6.4 Cuestionario: Seguridad de datos

7 Implementación de Big Data en PYMES

- 7.1 Pasos para la implementación
- 7.2 Desafíos comunes y como superarlos
- 7.3 Estrategias para una integración exitosa
- 7.4 Cuestionario: Implementación de Big Data en Pymes

8 Casos prácticos y aplicaciones

- 8.1 Ejemplos reales de uso de Big Data en PYMES
- 8.2 Análisis de éxito y fracaso
- 8.3 Cuestionario: Seguridad de datos

9 Futuro del Big Data

- 9.1 Tendencias emergentes

9.2 Big Data y la inteligencia artificial

9.3 Preparándose para el futuro del mercado

9.4 Cuestionario: Cuestionario final

10 Conclusión

10.1 Resumen del curso

10.2 Cuestionario: Cuestionario final

CIBERSEGURIDAD PARA PYMES

Duración: 60 horas

OBJETIVOS DEL CURSO

Desde el punto de vista del día a día de una Pyme o Micropyme, pretendemos abordar el concepto de Ciberseguridad haciendo hincapié en las ciberamenazas que se reciben en una empresa o comercio, y los diferentes sistemas de prevención y defensa existentes. Los 3 puntos fundamentales en los que se basa el itinerario formativo:

1. **Reconocer conceptos básicos y características de ciberseguridad:** Al finalizar el curso, los participantes comprenderán los fundamentos de la ciberseguridad, incluyendo conceptos clave y características.
2. **Entender el cibercrimen y los ciberataques:** Los participantes deben aprender sobre los diferentes tipos de ciberataques o ciberamenazas, cómo se llevan a cabo y cómo se pueden prevenir. Esto incluye el estudio de casos reales en la historia como ejemplos para comprender mejor las tácticas utilizadas por los ciberdelincuentes.
3. **Promover la prevención y la reacción ante ciberataques:** Conocer que tipos de ciberataques se reciben a diario en nuestro negocio o actividad tanto por correo electrónico, vía web, así como mediante las pasarelas de pago, Bizum, etc... ayuda a prevenir, detectar y responder adecuadamente a las ciberamenazas. Esto implica desarrollar habilidades para proteger sistemas y redes, así como para actuar de manera efectiva en caso de incidentes.

ÍNDICE DEL CURSO

1 Qué se entiende por ciberseguridad

- 1.1 Definición de ciberseguridad
- 1.2 Objetivos del curso
- 1.3 Evolución de la computación
- 1.4 Conclusión
- 1.5 Cuestionario: Qué se entiende por ciberseguridad

2 Ciberamenazas

- 2.1 Definición de ciberamenazas
- 2.2 Diferencias entre Amenaza Personal y Amenaza Generalizada
- 2.3 Conclusión
- 2.4 Cuestionario: Ciberamenazas

3 Concepto de vulnerabilidad en las Pymes

- 3.1 El concepto de vulnerabilidad en ciberseguridad
- 3.2 Tipos de vulnerabilidad
- 3.3 Implicaciones emocionales y psicológicas de la vulnerabilidad
- 3.4 Como identificar vulnerabilidades en las PYMES
- 3.5 Seguros para proteger su empresa
- 3.6 Cuestionario: Concepto de vulnerabilidad en las Pymes

4 Ciberamenazas comunes en el entorno de las PYMES

- 4.1 Introducción a ciberamenazas
- 4.2 Ciberamenazas
- 4.3 Phishing
- 4.4 Ransomware
- 4.5 Ataques DDos
- 4.6 Malware
- 4.7 APT
- 4.8 Cuestionario: Introducción a Ciberamenazas

5 Ciberamenazas II

- 5.1 Fugas de datos
- 5.2 Pasarelas de pago
- 5.3 Ataques a la cadena de suministros
- 5.4 Amenazas internas
- 5.5 Amenazas asociadas a la instalación de software
- 5.6 Memorias USB infectadas
- 5.7 Cuestionario: Ciberamenazas II

6 Ciberamenazas en el comercio electrónico

- 6.1 Amenazas en los sistemas de pago electrónico
- 6.2 Estafas en la compraventa

6.3 Estafas a través de Bizum

6.4 Cuestionario: Ciberamenazas en el comercio electrónico

7 Sistemas de protección para PYMES

7.1 Concienciación del personal

7.2 Reconocimiento de Webs no seguras

7.3 Peligros asociados a la descarga de aplicaciones gratuitas

7.4 Bloqueo de acceso mediante contraseñas

7.5 Actualización de Software

7.6 Las copias de seguridad

7.7 Firewall y antivirus para la protección de tu PYME

7.8 Controles de acceso

7.9 Seguridad en la nube

7.10 Política de uso de dispositivos personales BYOD

7.11 Monitorización y detección temprana

7.12 Plan de respuesta ante incidentes

7.13 Cuestionario: Sistemas de protección para PYMES

8 Formular una denuncia ante un ciberataque en España

8.1 Pasos en la formulación de la denuncia

8.2 Medidas adicionales a la denuncia

8.3 Cuestionario: Formular una denuncia ante un ciberataque

9 Instituto nacional de ciberseguridad de España INCIBE

9.1 Qué es el INCIBE

9.2 A quienes ayuda el INCIBE

9.3 Cómo trabaja el INCIBE

9.4 Por qué es importante el INCIBE

9.5 Cuestionario: Instituto nacional de ciberseguridad

10 IA y Ciberseguridad

10.1 Introducción a IA y ciberseguridad

10.2 Sinergias entre IA y ciberseguridad

10.3 Cómo la IA está transformando la ciberseguridad para las PYMES

10.4 Desafíos y consideraciones para las PYMES al implementar IA en ciberseguridad

-
- 10.5 Implementación de sistemas basados en IA
 - 10.6 Ejemplos de éxito en la adopción de IA para ciberseguridad
 - 10.7 Elección de proveedores de soluciones de IA en ciberseguridad adecuados para PYMES
 - 10.8 Conclusión
 - 10.9 Cuestionario: IA y Ciberseguridad
 - 10.10 Cuestionario: Cuestionario final

PROGRAMACIÓN CON CHATGPT

Duración: 60 horas

OBJETIVOS DEL CURSO

Este curso está diseñado para que usted, partiendo de cero conocimientos técnicos, aprenda a utilizar ChatGPT como un acompañante de trabajo capaz de ayudarle a resolver tareas reales del día a día en una pyme o en un proyecto personal. El objetivo es que, al finalizar, pueda encargar y ejecutar soluciones sencillas y útiles: ordenar y renombrar archivos, preparar informes a partir de hojas de cálculo, unificar listados de ventas y demás utilidades de uso interno. Todo el itinerario es multiplataforma, con instrucciones siempre válidas tanto para macOS como para Windows.

ÍNDICE DEL CURSO

1 ChatGPT en programación

- 1.1 Metodología
- 1.2 Casos de uso en pymes y particulares
- 1.3 Flujo de trabajo básico
- 1.4 Límites y verificación
- 1.5 Buenas prácticas iniciales
- 1.6 Demostración sin código
- 1.7 Seguridad y privacidad
- 1.8 Cuestionario: ChatGPT en programación

2 Entorno sencillo y listo para trabajar

- 2.1 Instalación en macOS o Windows
- 2.2 VS Code sin tecnicismos
- 2.3 Python y primer script
- 2.4 Entornos virtuales con venv
- 2.5 Compartir código con ChatGPT
- 2.6 Errores típicos de instalación
- 2.7 Cuestionario: Entorno sencillo y listo para trabajar

3 Prompting para programar

- 3.1 Plantilla de prompt técnico
- 3.2 Roles útiles
- 3.3 Variantes y mejoras incrementales
- 3.4 Pruebas y verificación básica
- 3.5 Compartir errores y registros
- 3.6 Biblioteca de prompts reutilizables
- 3.7 Alertas
- 3.8 Cuestionario: Prompting para programar

4 Automatizaciones locales sencillas

- 4.1 Del problema a los pasos
- 4.2 Preparación del proyecto
- 4.3 Manipular archivos con pathlib
- 4.4 Limpieza básica con pandas
- 4.5 Unir CSV y exportar a Excel con openpyxl
- 4.6 Registro log corto y accionable
- 4.7 Programación ligera
- 4.8 Cuestionario: Automatizaciones locales sencillas

5 Informes prácticos en Excel

- 5.1 Crear el informe
- 5.2 Exportación a Excel con pandas - openpyxl
- 5.3 Gráficos básicos
- 5.4 Idempotencia y versionado de salidas
- 5.5 Cuestionario: Informes prácticos en Excel
- 5.6 Cuestionario: Cuestionario final