



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL

## Curso Experto en Herramientas de Apoyo a la práctica Directiva





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

1 | Somos INEAF

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA  
EDTECH  
Group

5 | Metodología  
LXP

6 | Razones por  
las que  
elegir Ineaf

7 | Financiación  
y Becas

8 | Métodos de  
pago

9 | Programa  
Formativo

10 | Temario

11 | Contacto



## SOMOS INEAF

INEAF es una institución especializada en **formación online fiscal y jurídica**. El primer nivel de nuestro claustro y un catálogo formativo en constante actualización nos hacen convertirnos en una de las principales instituciones online del sector.

Los profesionales en activo y recién graduados reciben de INEAF una alta cualificación que se dirige a la formación de especialistas que se integren en el mercado laboral o mejoren su posición en este. Para ello, empleamos **programas formativos prácticos y flexibles con los que los estudiantes podrán compaginar el estudio con su vida personal y profesional**. Un modelo de formación que otorga todo el protagonismo al estudiante.

Más de

**18**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL





Fórmate, crece, desafía lo convencional,  
**Elige INEAF**





**QS, sello de excelencia académica**

INEAF: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE INEAF

---

La empresa **INEAF** ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias a sus programas formativos y flexibles, así como un modelo de formación en el que el alumno es el protagonista.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean indicadores como la reputación online y offline, la calidad de la institución, el perfil de los profesionales.



Ver en la web



## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL

## BY EDUCA EDTECH

---

INEAF es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



### ONLINE EDUCATION

---



Ver en la web



# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.





Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR INEAF

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años** de experiencia
- ✓ Más de **300.000** alumnos ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en INEAF.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, INEAF cuenta con un equipo humano formado por más de **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

INEAF cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.



## FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
**ALUMNI**

**20%** Beca  
**DESEMPLEO**

**15%** Beca  
**EMPRENDE**

**15%** Beca  
**RECOMIENDA**

**15%** Beca  
**GRUPO**

**20%** Beca  
**FAMILIA  
NUMEROSA**

**20%** Beca  
**DIVERSIDAD  
FUNCIONAL**

**20%** Beca  
**PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS**



[Solicitar información](#)

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin intereses de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL

## Curso Experto en Herramientas de Apoyo a la práctica Directiva



**DURACIÓN**  
450 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**

### Titulación

---

Titulación expedida por el Instituto Europeo de Asesoría Fiscal (INEAF), avalada por el Instituto Europeo de Estudios Empresariales (INESEM) "Enseñanza no oficial y no conducente a la obtención de un título con carácter oficial o certificado de profesionalidad."

### Descripción

---

En este ambiente tan cambiante, se necesita cada vez más de directivos altamente cualificados y formados, que tengan, además de habilidades directivas, en grupos de trabajo y coaching, conocimientos relacionados con las tecnologías de la información y trato de datos. Es necesaria pues la actualización en ciertas materias para que la dirección consiga una correcta distribución de los recursos humanos y materiales, y con ello, contribuir a la obtención de los objetivos marcados.

### Objetivos

---

- Adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para abordar la dirección de equipos y estratégica de la empresa.
- Desarrollar conocimientos sobre el "Coaching" como herramienta para el mejor funcionamiento de la empresa.
- Conocer de las tecnologías aplicadas a la gestión de Recursos Humanos, Gestión de Clientes, Casos y Facturación.
- Ofrecer los conocimientos que permitan conseguir un entorno de seguridad en la red y posterior auditoría de la seguridad informática.

Ver en la web



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL



## A quién va dirigido

---

Dirigido a directivos de grandes empresas y pymes encargados de establecer los objetivos estratégicos de la misma. Personal laboral de sectores en los que intervengan las tecnologías de la información. También a mandos intermedios encargados de adaptar las necesidades de la empresa a la realidad virtual. Orientado también a estudiantes del grado de informática con habilidades directivas.

## Para qué te prepara

---

Este Curso Experto en Herramientas de Apoyo a la práctica Directiva, le prepara para, además desarrollar las habilidades en dirección estratégica, gestión equipos y grupos, conocer de las nuevas tecnologías aplicadas a las mismas, obteniendo con ello altas capacidades para una correcta dirección de la sociedad, todo ello en un ambiente de seguridad virtual y de protección de los derechos de empresas y personas. Sin duda el complemento perfecto para la actual necesidad de las tecnologías de la información en cualquier tipo de empresa.

## Salidas laborales

---

Directivos de entidades y grandes empresas. Personal cualificado de sociedades en las que prime las tecnologías de la información. Responsable del departamento informático de cualquier tipo de sociedad.

## TEMARIO

---

### MÓDULO 1. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA, TÉCNICAS DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL, MARKETING, RR.HH Y LIDERAZGO

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EMPRESA, ORGANIZACIÓN Y LIDERAZGO

1. Las PYMES como organizaciones
2. Liderazgo
3. Un nuevo talante en la Dirección

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PLAN DE EMPRESA I. LA ELABORACIÓN DE UN ESTUDIO DE MERCADO

1. Introducción
2. Utilidad del Plan de Empresa
3. La Introducción del Plan de Empresa
4. Descripción del negocio. Productos o servicios
5. Estudio de mercado

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PLAN DE EMPRESA II. PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN COMERCIAL, MARKETING Y PRODUCCIÓN

1. Plan de Marketing
2. Plan de Producción

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PLAN DE EMPRESA III. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA, RR.HH. Y RECURSOS FINANCIEROS

1. Infraestructuras
2. Recursos Humanos
3. Plan Financiero
4. Valoración del riesgo. Valoración del proyecto
5. Estructura legal. Forma jurídica

### MÓDULO 2. LIDERAZGO EMPRESARIAL, COACHING Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA EMPRESA, LA ADMINISTRACIÓN Y TIPOS DE ORGANIZACIONES

1. Importancia de las organizaciones en nuestra sociedad
2. La Organización
3. Diferentes tipos de organizaciones
4. La estructura de la organización
5. Cambio y desarrollo en la organización
6. El coach y los cambios
7. La cultura de coaching
8. Humanizar las relaciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPORTANCIA DEL EQUIPO EN LAS ORGANIZACIONES

1. Los equipos en las organizaciones actuales
2. La eficacia de los equipos: algunos modelos
3. Metodología para la composición de equipos, recursos y tareas
4. El trabajo en equipo: los procesos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PAPEL DEL LÍDER EN EL EQUIPO

1. Liderazgo: funciones y factores
2. Teoría del liderazgo
3. Los distintos estilos de liderazgo y sus diferencias
4. El líder: funciones y factores que condicionan su comportamiento

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. COACHING COMO AYUDA AL LIDERAZGO DE EMPRESA

1. El coaching como ayuda a la formación del liderazgo
2. El coaching como estilo de liderazgo
3. El coach como líder y formador de líderes
4. Cualidades del líder que ejerce como coach

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. HERRAMIENTAS DE COACHING EJECUTIVO

1. El coaching ejecutivo
2. Cualidades y competencias
3. Desarrollo de formación y experiencia empresarial
4. Dificultades del directivo. Errores más comunes
5. Instrumentos y herramientas de medición del coaching ejecutivo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO

1. Adaptación y aprendizaje: Los Programas de entrenamiento
2. Las principales técnicas de desarrollo en equipo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. APLICACIÓN DE LAS DINÁMICAS DE GRUPO

1. Las dinámicas de grupo
2. Aplicar las dinámicas de grupos a los distintos campos de la vida social
3. ¿Qué son las técnicas de Dinámica de Grupos?
4. El uso de las técnicas de grupo
5. El dinamizador: papel y funciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. CLASES DE DINÁMICAS DE GRUPO

1. Tamaño del grupo
2. PARTICIPACIÓN DE LOS EXPERTOS
3. Objetivos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. EMPLEO DE DINÁMICAS DE GRUPO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA EMPRESA

1. Elementos positivos y negativos de los conflictos

2. Conceptos de conflicto y violencia
3. Prevención del conflicto
4. Análisis y negociación
5. Búsqueda de soluciones
6. Metodología básica para el trabajo colaborativo y la resolución de conflictos

### MÓDULO 3. HABILIDADES DIRECTIVAS

#### UNIDAD FORMATIVA 1. EL DIRECTOR EN LA EMPRESA: PROCESO DIRECTIVO Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESO DIRECTIVO, LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN

1. El proceso directivo
2. Fases del proceso directivo: planificación, organización, dirección y control
3. Liderazgo: dirigir y orientar
4. Motivación y necesidades

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN: PROCESO, ESTRATÉGIA, EJECUCIÓN Y DESARROLLO

1. Introducción a las funciones de la dirección
2. Los procesos de dirección
3. El directivo como estrategia
4. El talento ejecutivo
5. El desarrollo de la autoridad

#### UNIDAD FORMATIVA 2. LA NEGOCIACIÓN: TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y SUJETO NEGOCIADOR

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA NEGOCIACIÓN PARA CONDUCIR AL ACUERDO

1. Conceptualización de la negociación
2. Estilos de negociación y factores para su elección
3. Vías de negociación
4. Fases de la negociación: preparación, desarrollo y cierre

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTRATÉGIAS Y TÁCTICAS DE NEGOCIACIÓN PARA LA CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS

1. Estrategias de negociación para la consecución de objetivos
2. Tácticas de negociación para la consecución de objetivos
3. Cuestiones prácticas: Lugar, inicio y claves de la negociación

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL SUJETO NEGOCIADOR

1. Variables en la personalidad del negociador
2. Habilidades necesarias para ser un buen negociador
3. Características para ser un buen negociador
4. Tipos de negociadores
5. Técnicas psicológicas para la captación de la información: la programación neurolingüística



## UNIDAD FORMATIVA 3. GESTIÓN DE GRUPOS EN LAS EMPRESAS

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LAS RELACIONES GRUPALES

1. El funcionamiento del grupo: principios, condiciones y relaciones
2. Los roles. El desempeño de funciones en el grupo
3. El liderazgo en el grupo: aproximación, estilos y papel del líder
4. La comunicación grupal

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA DINÁMICA DE GRUPOS

1. Aproximación a las dinámicas de grupos
2. Las técnicas grupales: Definición, objetivos y utilidades
3. Criterios de clasificación de las técnicas grupales
4. Criterios de selección y aplicación de las técnicas grupales

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LAS TÉCNICAS GRUPALES EN LA ORGANIZACIÓN

1. Técnicas adecuadas para grupos grandes: Asamblea, congreso y conferencia
2. Técnicas adecuadas para grupos medianos: grupo de discusión, comisión y mesa redonda
3. Técnicas adecuadas para grupos pequeños: clínica del rumor y cuchicheo
4. Técnicas de trabajo o producción grupal: Role-playing, Phillips 6.6., foro y diálogos simultáneos
5. Técnicas de dinamización grupal: iniciación, conocimiento y estímulo de la creatividad
6. Técnicas para el estudio y trabajo de temas
7. Técnicas de evaluación grupal

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. DIRECCIÓN, DESARROLLO Y CIERRE DE LA REUNIÓN

1. Presentar la información
2. ¿Cómo formular y responder preguntas?
3. La importancia de fomentar la intervención de los participantes
4. Reuniones presenciales y a distancia: Utilización de medios técnicos y audiovisuales
5. El cierre de la reunión: análisis y concreción de resultados
6. El acta de la reunión: constancia documental

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. HABILIDADES SOCIALES PARA LA GESTIÓN DE GRUPOS

1. Las habilidades sociales: definición y características
2. La asertividad: conceptualización y entrenamiento asertivo
3. La empatía: componentes
4. La escucha activa y la comunicación
5. La autoestima: aproximación y técnicas de mejora

### UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL LIDERAZGO Y EL TRABAJO EN EQUIPO

1. Aptitudes y cualidades que debe poseer un líder
2. Funciones esenciales del líder
3. Funciones complementarias del líder
4. Trabajo en Equipo y Equipos de trabajo. Aproximación y diferencias
5. Ventajas del trabajo en equipo

6. Técnicas y habilidades personales y sociales necesarias para el trabajo en equipo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. FUNCIONAMIENTO DE UN EQUIPO: MEJORAS

1. Programa de entrenamiento: métodos de aprendizaje
2. Técnicas de trabajo en equipo

#### UNIDAD FORMATIVA 4. GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MOTIVACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. APROXIMACIÓN: PREVENIR, AFRONTAR Y RESOLVER EL CONFLICTO

1. El conflicto en las organizaciones
2. Perspectivas del conflicto
3. Elementos a considerar. Tipos de conflictos
4. Niveles del conflicto
5. Prevención del conflicto: Estrategias
6. La gestión de conflictos
7. Resolución del conflicto: Estrategias

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTRÉS LABORAL. CONSECUENCIAS Y MANEJO

1. Aproximación al estrés. Estrés positivo y negativo
2. Factores causantes del estrés
3. Síntomas de estrés positivo y negativo
4. El estrés y el entorno laboral
5. Consecuencias del estrés a corto y a largo plazo
6. Características individuales del Estrés
7. Consecuencias del estrés sobre la salud
8. Efectos del estrés
9. Condicionantes del estrés en el puesto de trabajo

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. MOTIVACIÓN EN EL ENTORNO LABORAL

1. La motivación en el entorno laboral
2. Teorías sobre la motivación laboral: Teorías centradas en el contenido y en el proceso
3. El líder motivador: Evaluación, diagnóstico y técnicas de motivación
4. La satisfacción laboral: actitudes y conducta

#### UNIDAD FORMATIVA 5. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN

1. El proceso de comunicación
2. Las diferentes formas de comunicación
3. Obstáculos en la comunicación
4. La comunicación efectiva: características
5. Normas para la interacción con el interlocutor

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

1. Las relaciones en la empresa: humanas y laborales
2. Comunicación e Información en la empresa
3. Comunicación interna en la empresa: Comunicación descendente, ascendente y horizontal
4. La imagen de la empresa en los procesos de información y comunicación en las organizaciones
5. La comunicación externa de la empresa
6. Centralización y descentralización en la comunicación empresarial
7. Herramientas de comunicación interna y externa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. El lenguaje no verbal: emociones, cultura y manifestación
2. Relaciones entre la conducta verbal y no verbal
3. Entablar relaciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LAS RELACIONES INTERPERSONALES

1. La comunicación interpersonal
2. Filtros y Barreras de la Comunicación
3. El conflicto interpersonal
4. Cómo expresar críticas y sentimientos
5. La escucha activa
6. Obstáculos a la escucha activa
7. Técnicas para mejorar la escucha activa

#### MÓDULO 4. BUSSINESS INTELLIGENCE: DATOS, INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. MINERÍA DE DATOS O DATA MINING Y EL APRENDIZAJE AUTOMÁTICO

1. Introducción a la minería de datos y el aprendizaje automático
2. Proceso KDD
3. Modelos y Técnicas de Data Mining
4. Áreas de aplicación
5. Minería de textos y Web Mining
6. Data mining y marketing

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. DATAMART. CONCEPTO DE BASE DE DATOS DEPARTAMENTAL

1. Aproximación al concepto de DataMart
2. Bases de datos OLTP
3. Bases de Datos OLAP
4. MOLAP, ROLAP & HOLAP
5. Herramientas para el desarrollo de cubos OLAP

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. DATAWAREHOUSE O ALMACÉN DE DATOS CORPORATIVOS

1. Visión General. ¿Por qué DataWarehouse?
2. Estructura y Construcción
3. 3. Fases de implantación
4. Características
5. Data Warehouse en la nube

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. INTELIGENCIA DE NEGOCIO Y HERRAMIENTAS DE ANALÍTICA

1. Tipos de herramientas para BI
2. Productos comerciales para BI
3. Productos Open Source para BI

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. BUSINESS INTELLIGENCE CON POWERBI

1. Business Intelligence en Excel
2. Herramienta Powerbi

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. HERRAMIENTA TABLEAU

1. Herramienta Tableau

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. HERRAMIENTA QLIKVIEW

1. Instalación y arquitectura
2. Carga de datos
3. Informes
4. Transformación y modelo de datos
5. Análisis de datos

#### MÓDULO 5. TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE E-LEARNING PARA APOYAR LA FORMACIÓN

1. Introducción a técnicas de E-learning
2. Internet va a incidir decisivamente en la forma de enseñar y aprender
3. Marco teórico
  1. - Conceptualización
  2. - Teorías del Aprendizaje
4. El E-learning y sus ventajas en la empresa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

1. Introducción a Herramientas para la Gestión del desempeño
2. Determinación de objetivos: desempeño, metas y tiempos
3. Medidas
4. Elección del evaluado y del evaluador
5. Momento adecuado
6. Logística
7. Comunicación
8. Seguimiento
9. Conclusión

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. HERRAMIENTAS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

1. Introducción: Herramientas de Gestión del conocimiento
2. Arquitecturas en la gestión del conocimiento: funcionalidades



3. Herramientas de búsqueda y personalización de información
  1. - Herramientas de trabajo en grupo
  2. - Portales corporativos
  3. - Herramientas de simulación
  4. - Herramientas de software

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. NNTT APLICADAS A LA METODOLOGÍA DE ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN INDIVIDUALIZADA PARA EJECUTIVOS Y PROFESIONALES

1. Introducción a la orientación y formación
2. ¿Qué es el coaching?
3. Un poco de historia
4. El compromiso con nuestros sueñosConcepto de coaching
5. Life coach o coach personal
6. Cuadro de cualidades y habilidades de un coach
7. Metodología del coaching
  1. - Etapas de un proceso de coaching
8. ¿Cómo trabaja el coach y qué espera de su cliente?
9. Para los futuros coaches
  1. - ¿Cuál es la formación o experiencia ideal para un coach?
  2. - Porque ser un coach
  3. - Beneficios de un Coach
10. Ejercicios Interactivos. Formación en la Empresa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA INTRANET COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN INTERNA (I)

1. Introducción a las Herramientas de Comunicación
2. Operativa en las empresas
  1. - Operación y administración
  2. - Recursos Humanos
  3. - Capacitación en la Empresa
  4. - Difusión y Comunicación
3. Intranet
  1. - La importancia de usar una Intranet
  2. - Intranet funcionamiento conceptos y definiciones
  3. - Internet / Intranet: ¿Cuál es la diferencia?
  4. - ¿Cómo funciona una Intranet?
  5. - Tipos de intranets
  6. - Elementos utilizados en intranet
4. Las ventajas al implementar Intranet
  1. - Identificación de procesos que se pueden beneficiar
5. Aplicaciones concretas de Intranet
  1. - Marketing y Ventas
  2. - Departamentos en la empresa dependientes de la intranet
  3. - Flujo de trabajo (workflow)
  4. - Capacitación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA INTRANET COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN INTERNA (II)

1. Justificaciones de una Intranet
  1. - Ahorrar Tiempo
  2. - Mejorar el clima organizacional
  3. - Reducir Costes
2. Los Mitos generados sobre Intranet
3. ¿Qué necesitamos para tener una Intranet?
4. Estructura Organizacional
5. Intercambio de información a nivel Interno
6. Intercambio de información a nivel Externo
7. Recursos Disponibles
8. Definición de Objetivos Generales y Específicos
9. Definición de Objetivos Puntuales

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. TECNOLOGÍAS APLICADAS AL DESARROLLO DEL TALENTO

1. Introducción a tecnologías para el talento
2. ¿Qué es la administración del talento humano?
  1. - ¿Por qué la administración del talento humano es importante?
3. Definición de recursos y talento humano
4. Desarrollo de una filosofía propia de la administración del talento humano
5. Proceso de formación y desarrollo del talento humano
6. Enfoque de diagnóstico a la formación
7. Estimación de las necesidades de formación
  1. - Análisis de la organización
  2. - Análisis del trabajo, la tarea y el conocimiento-habilidad-capacidad
  3. - Análisis de la persona
  4. - Comparación y uso de los métodos de estimación de necesidades
8. Selección y diseño de los programas de formación
  1. - Habilidad de la persona para aprender
  2. - Motivación de la persona por aprender
  3. - Práctica activa
  4. - Conocimiento de los resultados
  5. - Retención
  6. - La transferencia entre la formación y el trabajo
  7. - El ambiente de la instrucción y los instructores
9. Elección del contenido de la formación
  1. - Áreas comunes del contenido de la formación
10. Elección de los métodos para impartir información
  1. - Formación en el lugar de trabajo
  2. - Conferencias
  3. - Técnicas audiovisuales
  4. - Instrucción programada
  5. - Instrucción asistida por ordenador
11. La motivación
12. Un modelo de expectativas del proceso de motivación

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. TÉCNICAS EFICIENTES EN INTERNET PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL

1. Introducción a la gestión de recursos humanos

1. - Prácticas de selección
2. - Análisis de puestos
3. - Usos de la información del análisis de puestos
4. - Pasos en el análisis de puestos
5. - Instrumentos de selección
6. - Conceptos básicos de las pruebas
2. Ventajas de usar Internet en la selección de personal
3. Ejercicios interactivos. Tecnologías de Recursos Humanos

## MÓDULO 6. SOFTWARE JURÍDICO: GESTIÓN DE CLIENTES, CASOS Y FACTURACIÓN

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. SOFTWARE PARA EL SECTOR JURÍDICO: SOLUCIONES DE GESTIÓN INTEGRAL PARA DESPACHOS, EMPRESAS Y ENTIDADES DEL SECTOR JURÍDICO - LEGAL

1. Aspectos principales del software
2. Conceptualización y áreas del software para el sector jurídico
3. Características del software para el sector jurídico

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIOS ONLINE PARA EL SECTOR JURÍDICO - LEGAL

1. Tecnología y mundo jurídico
2. Valor añadido de los servicios
3. Servicios online específicos
4. Servicios multidisciplinares
5. Cliente online de servicios legales

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE CLIENTES

1. Gestión de clientes en servicios online del sector jurídico
2. Gestión de clientes con la estrategia CRM
  1. - Objetivo y beneficios de una estrategia CRM
  2. - Aplicaciones informáticas para CRM
  3. - Errores en la estrategia CRM
  4. - Registros de información
  5. - Sistemas de información, gestión y comunicación con clientes, operadores, empleados y Administraciones
3. Atención al cliente
4. Asistencia al cliente
5. Satisfacción del cliente
6. Quejas, objeciones y reclamaciones
  1. - Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones
  2. - ¿Qué hacer ante el cliente?
  3. - ¿Qué no hacer ante el cliente?
  4. - Actitud ante las quejas y reclamaciones
  5. - Atención telefónica en el tratamiento de quejas
7. Fidelización de clientes

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE CASOS Y EXPEDIENTES JURÍDICOS

1. Introducción a la gestión de casos
2. Áreas de los diferentes casos
  1. - Civil
  2. - Penal
  3. - Mercantil
  4. - Derecho de familia
  5. - Administrativo
  6. - Derecho Sucesorio
  7. - Laboral y de la Seguridad Social
3. Por qué aceptar los casos
4. Errores en la gestión de casos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. FACTURACIÓN. E-FACTURA

1. Introducción a la factura electrónica
2. Factura ordinaria y factura electrónica
3. Tipos de facturas
4. Requisitos de la factura

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. TRÁMITES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Relación telemática entre la Administración Pública y la ciudadanía
2. Uso de medios electrónicos
3. Sistema de Interconexión de Registros (SIR)
4. Práctica de notificaciones
5. Consecuencias de la nueva regulación
6. Formas de identificación de los ciudadanos y de la administración
7. El expediente electrónico
8. Notificaciones telemáticas
  1. - La dirección electrónica habilitada única
  2. - Suscripción de procedimientos
  3. - Consulta de procedimientos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. CONTRATOS INFORMÁTICOS

1. Contratos informáticos
2. Propiedades de contratos informáticos
3. Tipos de contratos informáticos
4. Cumplimiento de contratos informáticos

#### MÓDULO 7. TECNOLOGÍA Y SECTOR LEGAL

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

1. Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI): Ley - de 11 de Julio
  1. - Objeto de la LSSI-CE
  2. - Ámbito de aplicación de la LSSI-CE
  3. - Obligaciones de los prestadores de servicios respecto a la ley



4. - Responsabilidad de los Prestadores de Servicios que realizan Copia Temporal de los Datos Solicitados por los Usuarios
5. - Responsabilidad de los Prestadores de Servicios de Alojamiento o Almacenamiento de Datos
6. - Responsabilidad de los Prestadores de Servicios que Faciliten Enlaces a Contenidos o Instrumentos de Búsqueda
7. - Colaboración ente los Prestadores de Servicios de Intermediación
2. Régimen Sancionador
3. Principales Normas de Ordenación del Comercio Electrónico

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA I

1. El Derecho a la información: concepto y tipo de información administrativa
2. La Sociedad de la Información en la Administración Pública
3. Actuaciones que responden a la modernización de la atención en las Administraciones Públicas
4. Ventanilla única
5. Portal de información Administrativa
6. Elaboración y Actualización de Guías de Servicios
7. Teléfonos de información administrativa
8. Puntos de información administrativa
9. Medición de la satisfacción del ciudadano en la prestación del servicio
10. Sistema de Quejas y Sugerencias
11. Medición de la satisfacción del ciudadano
12. La implantación de un registro telemático único

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA II

1. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
2. Funcionamiento Electrónico del Sector Público
3. Sede Electrónica y Portal Internet
  1. - Sele Electrónica
  2. - Portal Internet
4. Sistema de identificación de las Administraciones Públicas
5. Actuación Administrativa Automatizada. Sistema de firma
6. Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas
7. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación
8. Aseguramiento e interoperabilidad de la firma electrónica
9. Archivo electrónico de documentos
10. Funcionamiento Electrónico de la Administración. Herramientas Disponibles

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. NORMATIVA SOBRE TELECOMUNICACIONES

1. Normativa sobre Telecomunicaciones
2. Ley de 9 de mayo, General sobre Telecomunicaciones
3. Objeto y Ámbito de Aplicación
4. Objetivos y Principios de la Normativa
5. Servicios Públicos

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. CIBERSEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO I

1. Privacidad y seguridad de la información: marco legal y jurídico
  1. - Normas sobre gestión de la seguridad de la información: familia de las normas ISO 27000
  2. - Bases de datos: cloud computing
  3. - Direcciones de correo electrónico
  4. - El uso de Cookies
2. Gestión de sistemas de seguridad de la información y ciberinteligencia: introducción y conceptos básicos
  1. - ¿Qué es la seguridad de la información?
  2. - Importancia de la seguridad de la información
  3. - Diseño, desarrollo e implantación
3. Normativa esencial sobre el sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI)
  1. - Estándares y Normas Internacionales sobre los SGSI
  2. - Legislación: leyes aplicables a los SGSI

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. CIBERSEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO II

1. Política de seguridad: Análisis y gestión de riesgos
  1. - Plan de implantación del SGSI
  2. - Análisis de riesgos: Introducción
  3. - Gestión de riesgos
2. Auditoría de seguridad informática
  1. - Criterios generales
  2. - Herramientas para la auditoría de sistemas
  3. - Descripción de los aspectos sobre cortafuegos en auditorías de sistemas de información
  4. - Guías para la ejecución de las distintas fases de la auditoría de sistemas de información

## Solicita información sin compromiso

**iMatricularme ya!**

### Teléfonos de contacto

 +34 958 050 207

### **!Encuétranos aquí!**

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 [formacion@ineaf.es](mailto:formacion@ineaf.es)

 [www.ineaf.es](http://www.ineaf.es)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 09:00 a 20:00h

**Ver en la web**



**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL





**INEAF**  
BUSINESS SCHOOL



By  
**EDUCA EDTECH**  
Group