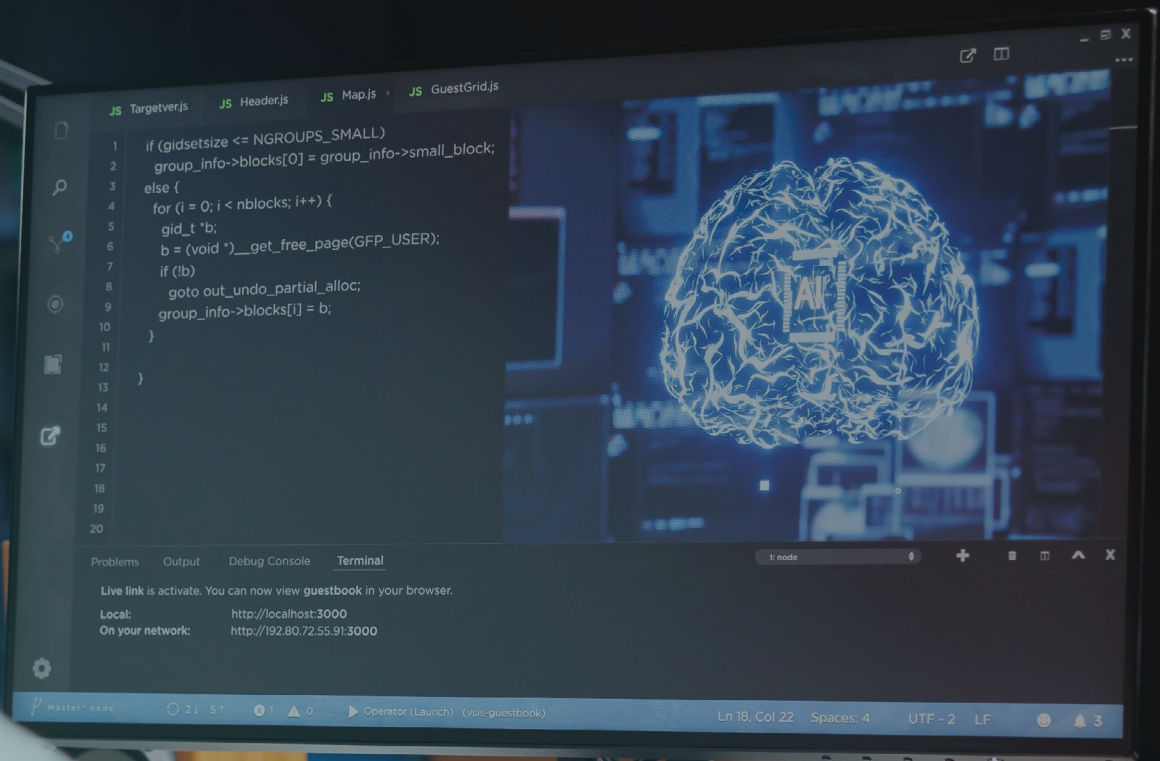




Itinerarios de conocimiento para los profesionales de la AJOM



Índice de contenidos

Bloque 1: Inteligencia Artificial



AI Automation Lead	6
Microsoft Copilot AI para Empresas	10
Google Gemini & AI para Empresas	14
Arte Generativo con IA	18
Hub de IA para empresas	22
ChatGPT and OpenAI para empresas	27

Bloque 2: IA & Data



AI Data Analyst	32
Power BI Analyst	36
Data & Analytics	39

Bloque 3: Habilidades de Gestión y Herramientas Colaborativas



Finanzas para profesionales	44
PowerSkills: Habilidades que Impulsan tu Carrera	48
PowerPoint Speed Training	52
Básicos de Microsoft Teams	56

Bloque 4: Marketing Digital

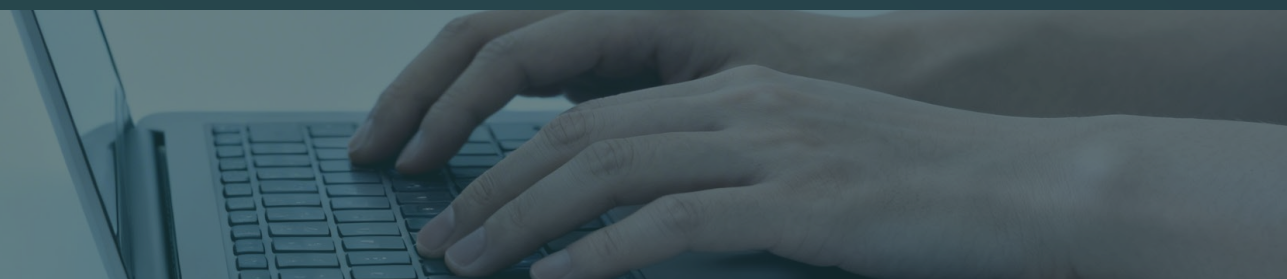


Marketing Digital 360	60
SEO	63
Meta: Facebook and Instagram Ads	67
Google Ads	71

Bloque 5: Atención al cliente



Gestión de Ventas y Comunicación	76
Problemas y necesidades	80
Manejar incidencias y Objeciones	83





Bloque 1: Inteligencia Artificial

AI Automation Lead	6
Microsoft Copilot AI para Empresas	10
Google Gemini & AI para Empresas	14
Arte Generativo con IA	18
Hub de IA para empresas	22
ChatGPT and OpenAI para empresas	27



AI Automation Lead

De desarrollador a AI Automation Lead en 17 módulos prácticos.

Programa completo para diseñar, implementar y escalar automatizaciones con IA en entornos reales, conectando modelos, herramientas y procesos de negocio de extremo a extremo.

Enfoque práctico en arquitectura de automatización, integración de APIs, orquestación de workflows, agentes autónomos y despliegue de sistemas de IA en producción.



Clases grabadas con demostraciones técnicas paso a paso



Retos de automatización guiados con solución y revisión técnica



Guías prácticas de implementación para construir workflows y agentes



Proyectos aplicados de integración de IA, APIs y sistemas empresariales



Proyecto final de arquitectura de automatización con IA en producción





Para quién + Syllabus

Ingenieros, desarrolladores y perfiles técnicos que quieren diseñar y operar sistemas de automatización con IA en entornos empresariales. También orientado a profesionales que trabajan en ecosistemas Microsoft / Power Platform (operaciones, ventas, marketing, finanzas o customer success) que buscan automatizar procesos con Power Automate y Copilot Studio.

Incluye perfiles como consultores tecnológicos, RevOps, Growth Ops, responsables de transformación digital, Product o Project Managers, emprendedores que quieren construir equipos 10x, analistas avanzados y perfiles no-code/low-code que desean evolucionar hacia arquitectura de sistemas de automatización con IA.

Requisito de entrada:

Pensamiento lógico y capacidad de entender procesos de negocio. No es necesario saber programar al inicio, pero sí disposición a evolucionar hacia código asistido por IA.

Módulo 1 – Automatización No Code con Power Automate

- **Diseño de workflows inteligentes sin código.** Automatizaciones empresariales con aprobaciones, lógica condicional, expresiones, conectores y gestión de datos corporativos. Integración con herramientas del ecosistema Microsoft.

Módulo 2 – Automatización Inteligente con IA

- **Introducción a la automatización aumentada con IA.** Cómo combinar workflows con modelos de lenguaje para resolver tareas complejas. Diseño de procesos híbridos entre humanos, sistemas y agentes.

Módulo 3 – Agentes Conversacionales con Copilot Studio

- **Creación de agentes conversacionales empresariales utilizando Copilot Studio.** Gestión de conocimiento, integración con datos internos y construcción de asistentes capaces de ejecutar tareas operativas.



Módulo 4 – Automatización Avanzada con n8n

- **Diseño de automatizaciones complejas con n8n.** Integración de APIs, bases de datos y herramientas externas. Construcción de pipelines automatizados con lógica avanzada y procesamiento de datos.

Módulo 5 – Integración de APIs y Sistemas Empresariales

- **Conexión de sistemas mediante APIs, webhooks y servicios externos.** Cómo diseñar automatizaciones que integren múltiples herramientas SaaS y plataformas empresariales.

Módulo 6 – Arquitectura de Automatización con IA

- **Diseño de arquitecturas de automatización escalables.** Principios de arquitectura event-driven, desacoplamiento de sistemas y patrones para construir soluciones robustas.

Módulo 7 – Claude Code para Automatización

- **Uso de Claude Code para desarrollo asistido por IA.** Generación de código, refactorización, documentación automática y construcción de soluciones técnicas guiadas por IA.

Módulo 8 – RAG Avanzado para Automatización

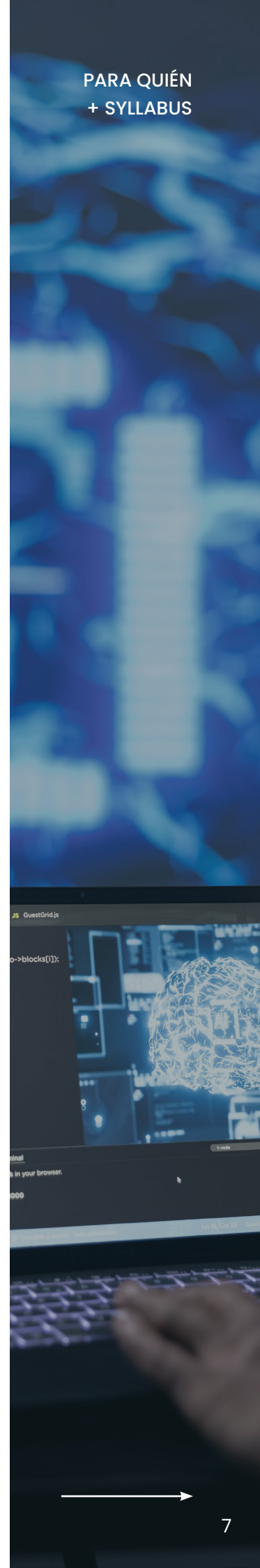
- **Diseño de sistemas Retrieval-Augmented Generation (RAG)** para conectar IA con bases de conocimiento empresariales. Indexación, recuperación de información y generación contextual.

Módulo 9 – Process Mining y Optimización de Procesos

- **Análisis y mejora de procesos mediante process mining.** Identificación de cuellos de botella, rediseño de procesos y automatización de operaciones empresariales.

Módulo 10 – Documentación y Transferencia de Conocimiento

- **Creación de documentación estratégica para sistemas de automatización.** Diseño de repositorios de conocimiento, estandarización de procesos y transferencia de capacidades dentro de equipos.





Módulo 11 – Arquitectura con Model Context Protocol (MCP)

- **Uso de MCP (Model Context Protocol)** para conectar modelos de IA con herramientas externas. Diseño de sistemas interoperables entre IA y plataformas empresariales.

Módulo 12 – Integración con Hooks y Sistemas Externos

- **Implementación de hooks y eventos para automatizar interacciones entre múltiples plataformas.** Diseño de sistemas reactivos capaces de ejecutar acciones en tiempo real.

Módulo 13 – Sistemas Multi-Agente

- **Construcción de arquitecturas multi-agente con Agent SDK.** Coordinación de múltiples agentes especializados para ejecutar operaciones complejas de forma autónoma.

Módulo 14 – Operaciones Autónomas con IA

- **Diseño de operaciones inteligentes automatizadas.** Cómo estructurar sistemas capaces de ejecutar tareas de negocio de forma continua y autónoma.

Módulo 15 – Gobernanza de Sistemas de IA

- **Implementación de gobernanza empresarial en sistemas de automatización.** Control de seguridad, trazabilidad, auditoría y gestión de acceso.

Módulo 16 – Control de Costes y Escalabilidad

- **Optimización del uso de modelos de IA.** Gestión de costes, eficiencia operativa y escalabilidad de sistemas automatizados en producción.

Módulo 17 – Proyecto Final de Automatización con IA

- **Diseño e implementación de un sistema completo de automatización con IA,** integrando agentes, workflows, APIs y arquitectura empresarial.

Transformación:

De desarrollador o operador de procesos manuales → a AI Automation Lead capaz de diseñar, implementar y gobernar sistemas de automatización con IA que operan en producción dentro de una organización.



Microsoft Copilot AI para Empresas

De usuario de Office a profesional de IA con Copilot en 14 módulos.

Programa completo para dominar Microsoft Copilot 365 en todas sus aplicaciones, construir agentes inteligentes, aplicar prompting estratégico y liderar la adopción de IA en entornos corporativos.

Incluye preparación para la certificación oficial de Microsoft (AI-900) y casos de uso reales organizados por área de negocio.



Clases grabadas + tests de autoevaluación



Retos prácticos aplicados al entorno real de trabajo



Casos de uso por área: marketing, RRHH, finanzas, operaciones y estrategia



Proyecto asistido con Copilot 365 de principio a fin



Preparación a certificación AI-900 (Azure AI Fundamentals)





Para quién + Syllabus

Profesionales que trabajan en entornos Microsoft 365 —managers, analistas, perfiles de negocio, RRHH, finanzas y operaciones— que necesitan incorporar IA de forma estructurada y segura en su día a día. También válido para responsables de adopción tecnológica y equipos que lideran la implementación de Copilot en sus organizaciones.

Requisito de entrada:

Uso habitual de Microsoft 365 (Teams, Outlook, Word, Excel). No se requiere experiencia técnica ni en programación.

Módulo 1 – Visión General y Primeros Pasos:

- **Qué aprenderás y cómo abordar la formación. IA Tracker:** mapa de uso de IA en tu trabajo. Gestión de licencias, suscripciones y plataforma.

Módulo 2 – Fundamentos de la IA:

- **Marco conceptual para trabajar con IA generativa:** procesos antes que IA, cambio de paradigma, pensamiento lógico y mentalidad IA First. Cómo escalar soluciones desde casos simples a complejos. Conceptos clave: garbage in/garbage out, lock-in, objetos brillantes. Trusted AI: business rules, ética corporativa, gobierno de la IA y AI Act europeo.

Módulo 3 – Básicos del Prompting:

- **Estructura de un prompt estratégico:** los 6 componentes esenciales. Técnicas principales: Role-Based, Few-Shot y Chain-of-Thought Prompting. Framework FEPP: definición y aplicación práctica con casos reales.

Módulo 4 – Copilot 365 Apps:

- **Microsoft Graph: qué es y buenas prácticas.** Copilot en todas las aplicaciones del ecosistema Microsoft 365: Teams, Outlook, Word, PowerPoint, Excel, OneNote, Forms, Whiteboard, Loop, Notebooks, OneDrive y SharePoint. Chat con grounding (Work y Web), visión por computadora y tareas programadas.



Módulo 5 – Copilot 365 Agents:

- **Agent Builder y agentes desde SharePoint.** Agentes especializados: Investigador, Analista y otros de Microsoft 365. Integración con agentes externos. Checklist de implementación, problemas comunes y caso bajo metodología.

Módulo 6 – Casos de Copilot 365:

- **Casos de productividad transversal. Casos por área de negocio:** Customer/Marketing/Ventas (análisis de feedback, arquetipos, llamadas comerciales, nurturing, coaching), People/RRHH (onboarding, formación, job descriptions, evaluación de CVs), Estrategia/Negocio (escenarios estratégicos, modelos de negocio, Design Thinking, exploración de mercado), Administración (contratos, knowledge base, escaneo con visión) y Finanzas/Operaciones (análisis financiero, optimización, comparación de archivos).

Módulo 7 – Proyecto Asistido con Copilot 365:

- **Proyecto completo de gestión con Copilot como copiloto de trabajo:** análisis de documentación comercial, identificación de riesgos, gobernanza, matriz RACI, WBS, estimación de tareas, mapeo de stakeholders, diseño de entrevistas, análisis exploratorio de datos y metodología CRISP-DM aplicada.

Módulo 8 – Retos Copilot 365:

- **10 retos aplicados a situaciones reales:** resumen de reunión en Teams, informe anual desde cero en Word, presentación de ventas urgente en PowerPoint, bandeja de entrada desbordada en Outlook, análisis de datos en Excel, propuesta personalizada, brainstorming híbrido, búsqueda de documentos, análisis de encuestas y creación colaborativa en Loop.

Módulo 9 – BIAS Evaluation:

- **Modelos estocásticos y datos de entrenamiento.** Sesgos de entrenamiento vs. sesgos de uso. Técnicas de prompting para mitigación de sesgos y framework de evaluación de modelos de IA.



Módulo 10 – Certificación AI-900:

- **Introducción a Azure AI Fundamentals. IA no generativa:** fundamentos, soluciones en Azure e IA responsable. IA generativa: LLMs, arquitectura Transformer, IA generativa en Azure. 5 simulaciones de examen completas (A a E).

Módulo 11 – Prompting Avanzado:

- **Técnicas avanzadas:** Condicional, Inverse, Summarization, Extraction, Content Generation, Code, Contradiction, Creative y Simulation Prompting. Frameworks SAR, STAR y COSTAR. Prompting parametrizado: metodología de creación y aplicación sistemática.

Módulo 12 – Retos de Prompting:

- **8 retos ejecutivos de alta complejidad:** rediseño de procesos, impacto regulatorio para comités no técnicos, auditoría basada en riesgos, transformación organizativa con storytelling, modelo de valor en servicios financieros, resumen ejecutivo de M&A, roadmap tecnológico y briefing para CEO.

Módulo 13 – Ecosistema Microsoft y Adopción de Copilot:

- **Evaluación de necesidades y fases de implementación.** Seguridad en entornos corporativos. Capacitación y adopción del usuario. Limitaciones IT (seguridad y gobernanza), legales (compliance y normativas) y éticas (sesgos e IA responsable).

Módulo 14 – Copilot Makers:

- **Copilot Studio:** interfaz, disparadores, nodos, variables, condicionales, bucles, agentes y flujos. Casos prácticos: agente de onboarding, agente de staffing y agente declarativo con tools. Power Automate: interfaz, nodos, acciones, variables y casos aplicados (gestión de gastos, recordatorio de entregables y agente automatizado).

Transformación:

De usuario avanzado de Microsoft 365 → a profesional de IA capaz de automatizar flujos de trabajo, construir agentes inteligentes, liderar la adopción de Copilot en su organización y certificarse en Azure AI Fundamentals, con casos de negocio reales como evidencia de impacto.



Google Gemini & AI para Empresas

De usuario de Google Workspace a profesional de IA con Gemini en 10 módulos.

Programa completo para dominar Google Gemini en todas sus aplicaciones, integrar IA generativa en el ecosistema Google, aplicar prompting estratégico y automatizar el trabajo con casos reales por área de negocio. Incluye NotebookLM, Google AI Studio, generación de imagen y vídeo, y un proyecto asistido con Gemini de principio a fin.

- Clases grabadas + tests de autoevaluación
- Retos prácticos aplicados al entorno real de trabajo
- Casos de uso por área: marketing, RRHH, finanzas, operaciones y estrategia
- Proyecto asistido con Copilot 365 de principio a fin
- Preparación a certificación AI-900 (Azure AI Fundamentals)
- Preparación a certificación AI-900 (Azure AI Fundamentals)





Para quién + Syllabus

Profesionales que trabajan en entornos Microsoft 365 —managers, analistas, perfiles de negocio, RRHH, finanzas y operaciones— que necesitan incorporar IA de forma estructurada y segura en su día a día. También válido para responsables de adopción tecnológica y equipos que lideran la implementación de Copilot en sus organizaciones.

Requisito de entrada:

Uso habitual de Microsoft 365 (Teams, Outlook, Word, Excel). No se requiere experiencia técnica ni en programación.

Módulo 1 – Visión General y Primeros Pasos:

- **Qué aprenderás y cómo abordar la formación. IA Tracker:** mapa de uso de IA en tu trabajo. Gestión de licencias, suscripciones y plataforma.

Módulo 2 – Fundamentos de la IA:

- **Marco conceptual para trabajar con IA generativa:** procesos antes que IA, cambio de paradigma, pensamiento lógico y mentalidad IA First. Cómo escalar soluciones desde casos simples a complejos. Conceptos clave: garbage in/garbage out, lock-in, objetos brillantes. Trusted AI: business rules, ética corporativa, gobierno de la IA y AI Act europeo.

Módulo 3 – Básicos del Prompting:

- **Estructura de un prompt estratégico:** los 6 componentes esenciales. Técnicas principales: Role-Based, Few-Shot y Chain-of-Thought Prompting. Framework FEPP: definición y aplicación práctica con casos reales.

Módulo 4 – Gemini de Google

- **Introducción al ecosistema Gemini de Google.** Modelos disponibles, Deep Research y Canvas. Carga de archivos y sincronización con Google Drive, visualización de datos, Gems, generación de imágenes, personalización y Gemini Live con traducción en tiempo real.



- **Gemini en Google Workspace:** Gmail, Docs, Slides, Sheets, Meet y otras aplicaciones. Imagen y vídeo con IA: prompting para arte generativo, creación, iteración y modificación, además de estructura para generación de vídeo.
- **Exploración de Google Labs y NotebookLM:** gestión de fuentes, chat, studio y configuración. Casos de productividad como análisis exploratorio de datos, dashboards, documentación conversacional, agenda personal, voz de marca y seguimiento de reuniones.
- **Aplicaciones por área de negocio:**
 - *Customer / Marketing / Ventas:* análisis de sentimientos, arquetipos de cliente, llamadas comerciales, nurturing y coaching.
 - *People / RRHH:* onboarding, formación, job descriptions y evaluación de CVs.
 - *Estrategia / Negocio:* escenarios estratégicos, Design Thinking y exploración de mercado.
 - *Administración:* contratos, emails adaptados, knowledge base, gestión de proyectos y escaneo documental con visión.
 - *Finanzas / Operaciones:* análisis financiero y comparación de archivos.

Módulo 5 – Proyecto Asistido con Gemini

- **Proyecto completo de gestión con Gemini como copiloto de trabajo.** Análisis de documentación comercial, identificación de riesgos, gobernanza, matriz RACI, WBS, estimación de tareas, mapeo de stakeholders, diseño de entrevistas, análisis exploratorio de datos y aplicación de la metodología CRISP-DM.

Módulo 6 – Retos Gemini de Google

- **10 retos aplicados a situaciones reales:** recuperación de resumen de reunión perdido, elaboración de informe anual desde cero, creación urgente de presentación de ventas, gestión de bandeja de entrada desbordada, análisis de datos confuso, propuesta personalizada, brainstorming híbrido, búsqueda de documento perdido, análisis de encuestas de empleados y creación colaborativa de presentaciones.



Módulo 7 – BIAS Evaluation

- Funcionamiento de modelos estocásticos y datos de entrenamiento. Diferencias entre sesgos de entrenamiento y sesgos de uso. Técnicas de prompting para mitigación de sesgos y framework de evaluación de modelos de IA.

Módulo 8 – Prompting Avanzado (Opcional)

- **Técnicas avanzadas de prompting:** Conditional, Inverse, Summarization, Extraction, Content Generation, Code, Contradiction, Creative y Simulation Prompting. Frameworks SAR, STAR y COSTAR. Prompting parametrizado y metodología para crear prompts reutilizables.

Módulo 9 – Retos de Prompting (Opcional)

- **8 retos ejecutivos de alta complejidad:** rediseño de procesos, impacto regulatorio para comités no técnicos, auditoría basada en riesgos, transformación organizativa con storytelling, modelo de valor en servicios financieros, resumen ejecutivo de M&A, roadmap tecnológico y briefing estratégico para CEO.

Transformación:

De usuario avanzado de Google Workspace → a profesional de IA capaz de automatizar flujos de trabajo, construir asistentes con Gemini, analizar datos con NotebookLM y liderar el uso estratégico de IA generativa en su organización, con casos de negocio reales como evidencia de impacto.



Arte Generativo con IA

De usuario de Office a profesional de IA con Copilot en 14 módulos.

Programa práctico para dominar la creación de imágenes, vídeo, voz y audio con IA generativa. Desde los fundamentos del prompting visual hasta campañas profesionales, storyboards cinematográficos y producción de contenido multimedia, aplicado con dos tecnologías en paralelo: Nano Banana y GPT. Cada sesión se trabaja con ambas herramientas para que el alumno desarrolle criterio propio sobre cuándo y cómo usar cada una.



Clases grabadas con demostración práctica



Misma sesión ejecutada con Nano Banana y con GPT para comparativa directa



Casos de uso reales: producto, cine, campañas y contenido corporativo



Cobertura legal y ética: derechos, copyright y sesgos en modelos generativos





Para quién + Syllabus

Diseñadores, creativos, directores de arte, responsables de marketing y cualquier profesional que necesite producir contenido visual de alto impacto sin depender exclusivamente de agencias o equipos técnicos. También válido para perfiles no creativos que quieran incorporar imagen, vídeo y audio generativo en sus flujos de trabajo.

Requisito de entrada:

No se requiere experiencia en diseño ni en programación. Curiosidad visual y ganas de experimentar.

Módulo 1 – El paisaje actual del arte generativo con IA

- **Estado del mercado, principales modelos y herramientas de arte generativo con IA.** Qué es posible hoy y hacia dónde evoluciona la disciplina. Contexto para elegir herramientas y enfoques con criterio profesional.

Módulo 2 – Fundamentos del Prompting Visual

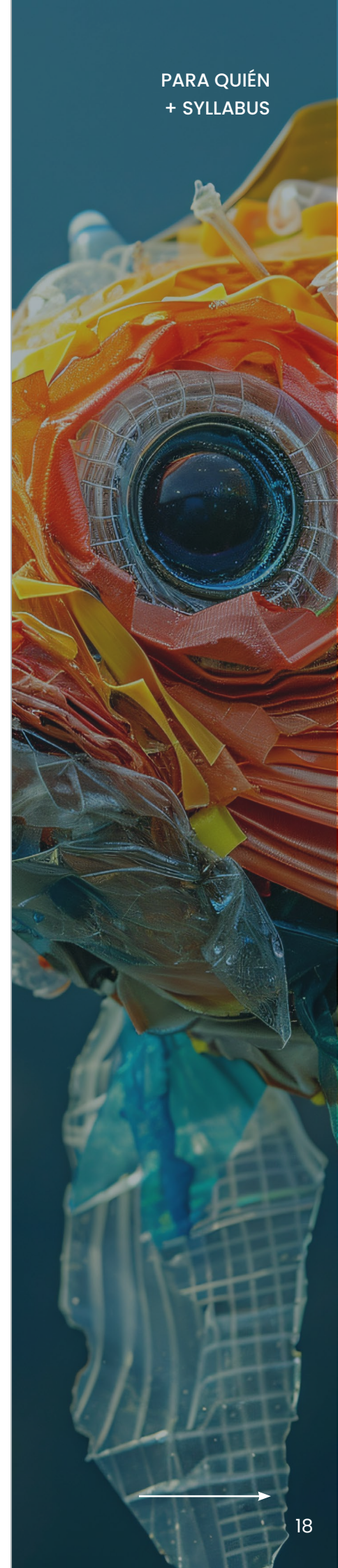
- **Qué es un prompt y por qué determina el resultado de una imagen generada.** Diferencias entre descripción textual e imagen de referencia. Primeros experimentos comparativos con Nano Banana y GPT.

Módulo 3 – Parámetros Técnicos y Adaptación a Formatos

- **Resolución, aspect ratio, calidad y parámetros de control en generación de imágenes.** Adaptación de outputs a formatos reales: redes sociales, impresión, vídeo y presentaciones. Flujo de trabajo desde el prompt hasta el archivo final.

Módulo 4 – Estilos Artísticos Generativos

- **Exploración del espectro estilístico:** ilustración, óleo, acuarela, pixel art, flat design, concept art y otros estilos visuales. Técnicas de iteración de estilos para encontrar el lenguaje visual adecuado en cada proyecto.





Módulo 5 – Fotorrealismo y Fotografía de Producto

- **Prompting para resultados fotorrealistas:** iluminación, profundidad de campo, texturas y materiales. Aplicación directa a fotografía de producto para e-commerce, packaging y fichas técnicas sin necesidad de estudio físico.

Módulo 6 – Texto en Imágenes e Infografías

- **Integración de tipografía legible en imágenes generadas por IA.** Creación de infografías, banners con copy y materiales visuales que combinan imagen y mensaje de forma clara.

Módulo 7 – Consistencia de Personajes y Objetos

- **Técnicas para mantener coherencia visual en personajes, mascotas de marca y objetos a lo largo de múltiples imágenes.** Aplicación a brand identity, narrativa visual y producción de series de contenido.

Módulo 8 – Edición Selectiva: Inpainting y Outpainting

- **Modificación precisa de imágenes** generadas mediante inpainting, outpainting y retoque dirigido. Técnicas para corregir zonas, expandir encuadres y mejorar resultados manteniendo coherencia visual.

Módulo 9 – Prompting Estructurado con JSON

- **Construcción de prompts parametrizados en formato JSON para producción sistemática y escalable.** Aplicaciones en entornos de agencia, automatización de contenido y generación masiva de assets.

Módulo 10 – Arte Generativo para Cine y Producción Audiovisual

- **Aplicación del arte generativo a producción audiovisual:** concept art, storyboards, pósters de ficción y previsualización de escenas. Flujo de trabajo para directores, productores y creativos audiovisuales.

Módulo 11 – Campañas Creativas y Producción de Contenido

- **Producción de assets visuales para campañas publicitarias** multicanal y calendarios de contenido corporativo. Estrategias de prompting para mantener coherencia de marca a escala y en distintos mercados.





Módulo 12 – Introducción al Vídeo Generativo con IA

- **Fundamentos de generación de vídeo con IA.** Estructura del prompt para vídeo: movimiento, transiciones, duración y estilo. Comparativa de capacidades entre Nano Banana y GPT aplicadas a vídeo.

Módulo 13 – Producción de Anuncios con IA

- **Caso práctico completo** de producción de anuncio de producto con IA generativa: briefing creativo, prompting, generación de assets, montaje y entrega final.

Módulo 14 – Síntesis de Voz y Audio con IA

- **Generación de locuciones, efectos sonoros y música con herramientas de IA.** Integración con vídeo y producción multimedia. Aplicaciones en publicidad, e-learning y contenido de marca.

Módulo 15 – Sesgos en Modelos Generativos

- **Qué son los sesgos en modelos de imagen y vídeo,** cómo se originan en los datos de entrenamiento y cómo afectan a los resultados generados. Implicaciones prácticas para profesionales creativos.

Módulo 16 – Mitigación de Sesgos y Evaluación de Resultados

- **Técnicas de prompting para reducir sesgos en outputs generados.** Framework de evaluación aplicado a producción creativa y auditoría de contenidos antes de publicación o uso comercial.

Módulo 17 – Derechos, Copyright y Regulación

- **Marco legal sobre propiedad intelectual en contenido generado por IA.** Qué puede usarse comercialmente, qué debe declararse y cómo proteger el trabajo creativo. Introducción al AI Act europeo aplicado a la producción creativa.

Transformación:

De creativo que depende de herramientas tradicionales o stock → a profesional del arte generativo capaz de producir imagen, vídeo y audio con IA a escala profesional, con criterio estético, técnico y legal para aplicarlo en cualquier industria creativa.



Hub de IA para empresas

De profesional con curiosidad por la IA a experto en IA aplicada al negocio en 6 módulos core + 4 especializaciones.

El programa más completo del mercado para dominar la IA generativa en entornos profesionales. Cubre las tres herramientas líderes —ChatGPT, Microsoft Copilot y Google Gemini— con casos reales por área de negocio, prompting estratégico, automatizaciones, arte generativo, chatbots y certificación Microsoft AI-900. Un único programa para dejar de usar la IA de forma ocasional y convertirla en ventaja competitiva real.

- Clases grabadas + tests de autoevaluación
- Casos de uso reales organizados por área: ventas, RRHH, finanzas, operaciones y estrategia
- Proyectos asistidos con IA de principio a fin (ChatGPT y Copilot)
- Especializaciones opcionales: Automatizaciones, Chatbots, AI-900 y Radar IAgenerativos
- Preparación a certificación oficial Microsoft AI-900





Para quién + Syllabus

Profesionales de cualquier área y sector que necesitan incorporar la IA de forma estructurada, segura y con impacto medible en su trabajo. Desde perfiles de negocio y directivos que quieren usar ChatGPT, Copilot o Gemini con criterio, hasta responsables de transformación digital que necesitan liderar la adopción de IA en su organización.

Requisito de entrada:

Uso habitual de herramientas digitales de oficina. No se requiere experiencia técnica ni en programación.

Módulo 1 – Todo lo que necesitas para empezar

- **Cómo aprovechar el programa al máximo, qué se necesita para superarlo y obtener el certificado.** IA Tracker: mapa personal de dónde puedes usar IA en tu trabajo. Configuración básica de herramientas para empezar más rápido desde el primer día.

Módulo 2 – Mentalidad Estratégica con IA

- **Marco conceptual para trabajar con IA generativa:** procesos antes que IA, cambio de paradigma, pensamiento lógico y mentalidad AI First. Cómo escalar soluciones desde casos simples a complejos potenciando las fortalezas reales del negocio. Conceptos críticos: garbage in / garbage out, lock-in, objetos brillantes y los términos de IA esenciales para profesionales.

Módulo 3 – Prompt Engineering

- **De prompting ocasional a prompting estratégico.** Principios fundamentales, elementos clave y técnicas principales: Role-Based (método del Actor), Few-Shot, Chain-of-Thought, prompts condicionales y con restricciones. Framework FEPP y otros frameworks especializados para crear estructura uniforme. Prompting parametrizado: metodología completa para creación, reutilización y escalado.





Módulo 4 – ChatGPT

- **Exploración completa de ChatGPT y el ecosistema OpenAI:** modelos, GPTs personalizados, modo agente, Canvas, memoria, proyectos, Deep Research, búsqueda web, tareas programadas, generación de imágenes, conexión con aplicaciones y OpenAI Playground.
- **Productividad personal con IA:** redacción de emails 10x más rápido, coach de prioridades, corrector de sesgos, gestor de reuniones, apoyo a la toma de decisiones, marquetador de documentos y LinkedIn optimizer.
- **Uso profesional avanzado:** creación de knowledge bases, análisis de sentimientos, nurturing, EDA aplicado a datasets reales (hoteles, real estate, Starbucks), simulación de escenarios estratégicos, curva de valor, generador de contratos y coaching comercial.
- **Gestión de proyectos con ChatGPT:** creación de documentación estructurada y gestión completa con Proyectos GPT.

Módulo 5 – Microsoft Copilot

- **Impacto de la IA en industrias y seguridad en entornos corporativos.** Guías de uso en Microsoft 365: Teams, Word, Excel, Outlook, PowerPoint y SharePoint.
- **Copilot sin licencia Pro:** chat, páginas y laboratorio. Copilot en Microsoft 365: Microsoft Graph, visión por computadora, tareas programadas y uso en todo el ecosistema.
- **Agents 365:** Agent Builder, agentes en SharePoint, agentes externos y perfiles como analista, investigador y visual creator.
- **Casos internos de productividad:** EDA con Excel, dashboards, proyectos conversacionales en OneDrive y SharePoint, documentos indexadores, formación interna, asistente de redacción y gemelo digital.
- **Casos externos por sector:** análisis financiero y optimización, visión por computadora aplicada a turismo, análisis de contratos, revisión de calidad en e-commerce y análisis de sentimientos.





- **Procesos estratégicos:** coaching comercial, Design Thinking, arquetipos de cliente y exploración de mercado.
- **Gestión avanzada de proyectos (caso AuroMotors):** análisis de documentación, identificación de riesgos, gobernanza, RACI, WBS, mapeo de stakeholders, diseño de entrevistas y aplicación de CRISP-DM.
- **Adopción organizativa:** fases de implementación, capacitación de usuarios y limitaciones IT, legales y éticas.

Módulo 6 – Google Gemini

- **Exploración del ecosistema Google Gemini:** modelos disponibles, Deep Research, Canvas, sincronización con Google Drive, Gems, generación de imágenes, Google AI Studio y Gemini Live.
- **Prompting eficiente en Gemini:** estructura RTFC, método del Actor, Few-Shot, Chain-of-Thought, prompting reflexivo y prompts condicionales.
- **Gemini en Google Workspace:** Gmail, Docs, Slides, Sheets y Meet.
- **Gemini Agents:** diseño de workflows agentic para casos como onboarding, knowledge base, gestor de eventos, diseñador de landing pages y LinkedIn optimizer.
- **Uso de NotebookLM:** análisis de feedback, generación de material de estudio, estrategia de marketing, retención de talento y adaptación de mensajes a diferentes audiencias.
- **Imagen y vídeo generativo:** creación de imágenes, prompting inverso, edición visual, generación de prototipos con Nano Banana y producción de vídeo con IA.



Arte Generativo (incluido en el Hub)

- **Imágenes con IA:** Fundamentos del prompt visual, parámetros técnicos, estilos artísticos, consistencia de personajes, edición selectiva y referencias de control visual. Casos por sector: e-commerce, cine y TV, moda, real estate, alimentación, ilustración científica y storyboards. Ejercicios prácticos incluidos en cada bloque.
- **Vídeo con IA:** Modelos de generación de vídeo, control de frames, prompting para vídeo y caso práctico de anuncio de producto.
- **Regulación y Gobernanza del Dato:** AI Act europeo, fechas de cumplimiento, IA y protección de datos, tokenización, anonimización y evaluación de impacto.

Especializaciones

- **Automatizaciones:** Make, Zapier y N8N. Flujos completos: transcripción de audio, customer journey, nurturing, cualificación de leads, facturación, RAG con bases de datos vectoriales, clasificación de emails y modo agéntico. Casos reales de automatización end-to-end.
- **Chatbots:** Slack, Landbot, Chatbase y Telegram. Asistentes de voz con Vapi, ElevenLabs, LiveKit y Retell AI. Portabilidad de número con Twilio.
- **Certificación AI-900:** Fundamentos de IA no generativa y generativa en Azure, IA responsable y 5 simulaciones de examen completas.
- **Radar IA:** Herramientas emergentes del ecosistema IA: Manus, Napkin, Gamma, ElevenLabs, HeyGen, Granola y Vapi. Actualización continua del stack de herramientas profesionales.

Transformación:

De profesional que usa IA de forma ocasional y sin método → a experto en IA aplicada capaz de automatizar procesos, construir agentes, liderar la adopción en su organización y generar impacto medible en ventas, operaciones, estrategia y comunicación, con tres ecosistemas dominados y certificación Microsoft como respaldo.



ChatGPT and OpenAI para empresas

De usuario ocasional de ChatGPT a profesional de IA aplicada en 7 módulos.

Programa intensivo y orientado a resultados para dominar ChatGPT y las herramientas de OpenAI con un enfoque 100% profesional. Desde el prompt engineering más avanzado del mercado hasta casos de uso reales por área de negocio, gestión de proyectos con IA y retos de aplicación directa. El programa más completo para convertir ChatGPT en una ventaja competitiva real y medible.

- Clases grabadas + tests de autoevaluación
- 17 técnicas de prompting con metodología aplicada
- Casos de uso reales organizados por área: ventas, RRHH, finanzas, operaciones y estrategia
- Proyecto asistido con ChatGPT de principio a fin con metodología CRISP- DM
- 20 retos de aplicación directa: prompting y casos de negocio





Para quién + Syllabus

Profesionales de cualquier área —directivos, managers, analistas, perfiles comerciales, RRHH y operaciones— que ya usan ChatGPT de forma básica y quieren pasar a un uso estratégico con impacto medible. También válido para responsables de transformación digital que necesitan una metodología sólida para extender el uso de IA en sus equipos.

Requisito de entrada:

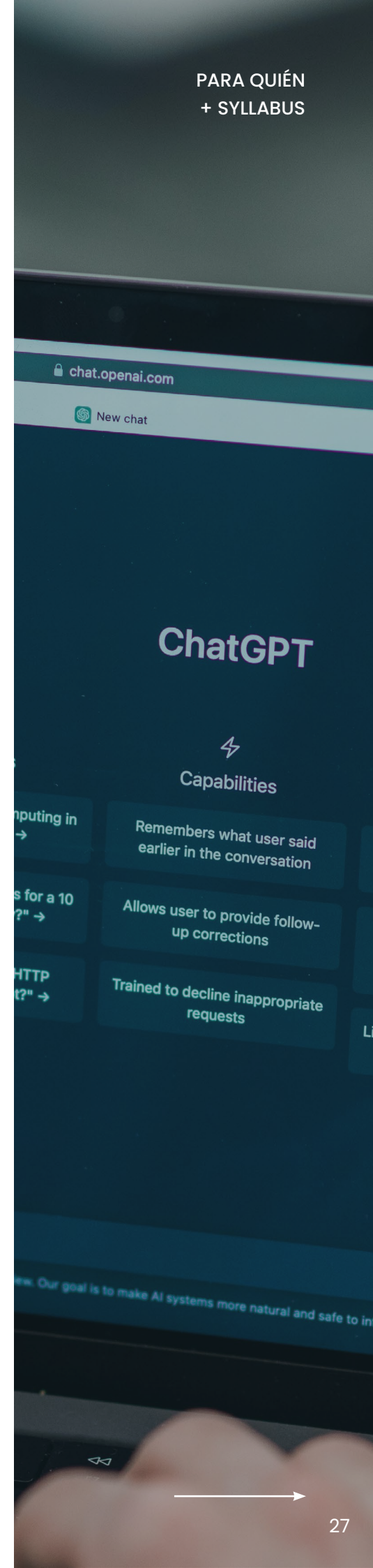
Familiaridad básica con ChatGPT o herramientas digitales de trabajo. No se requiere experiencia técnica ni en programación.

Módulo 1 – Awareness & Fundamentos Estratégicos

- **Marco mental para trabajar con IA en el mundo real:** procesos antes que IA, cambio de paradigma, pensamiento lógico y mentalidad IA First. Cómo escalar soluciones desde lo simple a lo complejo potenciando las fortalezas del negocio. Conceptos críticos que todo profesional debe dominar: garbage in / garbage out, lock-in, objetos brillantes y terminología esencial de IA.

Módulo 2 – Prompt Engineering Avanzado

- **De prompting ocasional a estratégico:** principios fundamentales y elementos clave. Cobertura profunda de múltiples técnicas de prompting como Role-Based, Few-Shot, Chain-of-Thought, Condicional, Inverse, Summarization, Extraction, Content Generation, Code, Reasoning, Contradiction/Debate, Personalization, Simulation, Reflection, Fact-Checking, Optimization y Creative Prompting. Uso práctico de frameworks de estructura como FEPP, SAR, STAR y COSTAR. Prompting parametrizado: metodología completa de creación, reutilización y escalado. Pruebas unitarias para prompts: metodología de validación y ejecución en distintos modelos.





Módulo 3 – ChatGPT (OpenAI)

- **Dominio completo de la plataforma ChatGPT:** modelos disponibles, GPTs personalizados, modo agente, Canvas, memoria y gestión de proyectos. Personalización avanzada con Deep Research, búsqueda web, tareas programadas y generación de imágenes. Conexión con aplicaciones y uso de OpenAI Playground para escenarios técnicos avanzados.

Módulo 4 – Casos de Uso Estratégicos para la Productividad

- **Aplicación de IA a productividad personal y de equipo** con múltiples casos prácticos listos para usar desde el primer día: redacción rápida de emails, priorización de tareas, corrección de sesgos en comunicación, gestión de reuniones, apoyo a la toma de decisiones, organización de equipos, seguimiento de KPIs, optimización de perfiles profesionales, redacción de documentos clave, limpieza de notas y preparación de reuniones estratégicas.

Módulo 5 – Soluciones Sectoriales Especializadas

- **Casos de alto rendimiento organizados por área de negocio:** construcción de knowledge bases corporativas, análisis de sentimientos y feedback de clientes, onboarding, nurturing de emails, formación interna, análisis de llamadas, evaluación de CVs, mejora de discursos comerciales, simulación de escenarios estratégicos, análisis de modelos de negocio, curva de valor y generación de contratos. Exploratory Data Analysis aplicado a datasets reales como hoteles, real estate y Starbucks. Gestión de proyectos con ChatGPT mediante documentación estructurada y uso de Proyectos GPT.

Módulo 6 – Adopción Estratégica y Gestión de Proyectos

- **Uso de IA en procesos estratégicos de negocio:** coaching comercial, Design Thinking, exploración de mercado y definición de arquetipos de cliente. Desarrollo de un proyecto asistido completo desde la visión inicial hasta la entrega final, incluyendo análisis de documentación comercial, identificación de riesgos, gobernanza, RACI, WBS, estimación de tareas, mapeo de stakeholders, diseño de entrevistas, análisis exploratorio de datos y aplicación de CRISP-DM a decisiones de negocio.



Módulo 7 – Retos de GPT

- **Serie de retos prácticos que combinan técnicas de prompting y aplicación a negocio.** Retos de prompting que integran Role-Based, Few-Shot, Chain-of-Thought, FEPP, COSTAR, prompting condicional, parametrizado, pruebas unitarias y combinaciones avanzadas de técnicas. Retos aplicados a casos de negocio como gestión de reuniones, toma de decisiones, redacción de emails delicados a stakeholders, creación de GPTs personalizados, análisis de feedback con archivos, construcción de knowledge bases, EDA con datos reales, procesos de Design Thinking, generación de matrices RACI desde documentos y desarrollo de proyectos avanzados con GPT.

Transformación:

De profesional que usa IA de forma ocasional y sin método → a experto en IA aplicada capaz de automatizar procesos, construir agentes, liderar la adopción en su organización y generar impacto medible en ventas, operaciones, estrategia y comunicación, con tres ecosistemas dominados y certificación Microsoft como respaldo.



Metodología

Todos los programas se estructuran en formato **Master Class** que permite consumirlas a tu propio ritmo.

Y también en **guías de lectura** que actúan como hilo conductor: ayudan a reforzar conceptos, explorar referencias y conectar el aprendizaje con casos y necesidades del entorno.

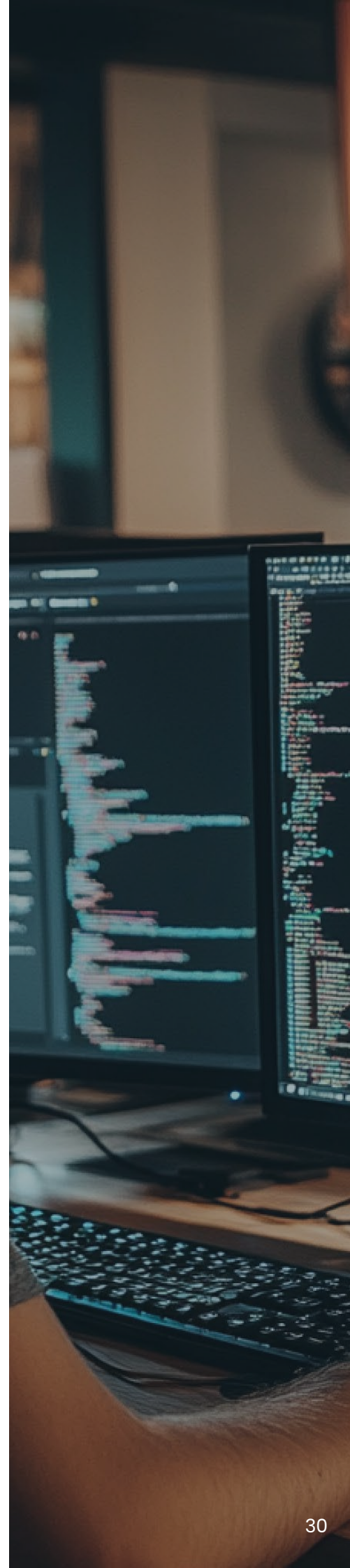
Personas de referencia

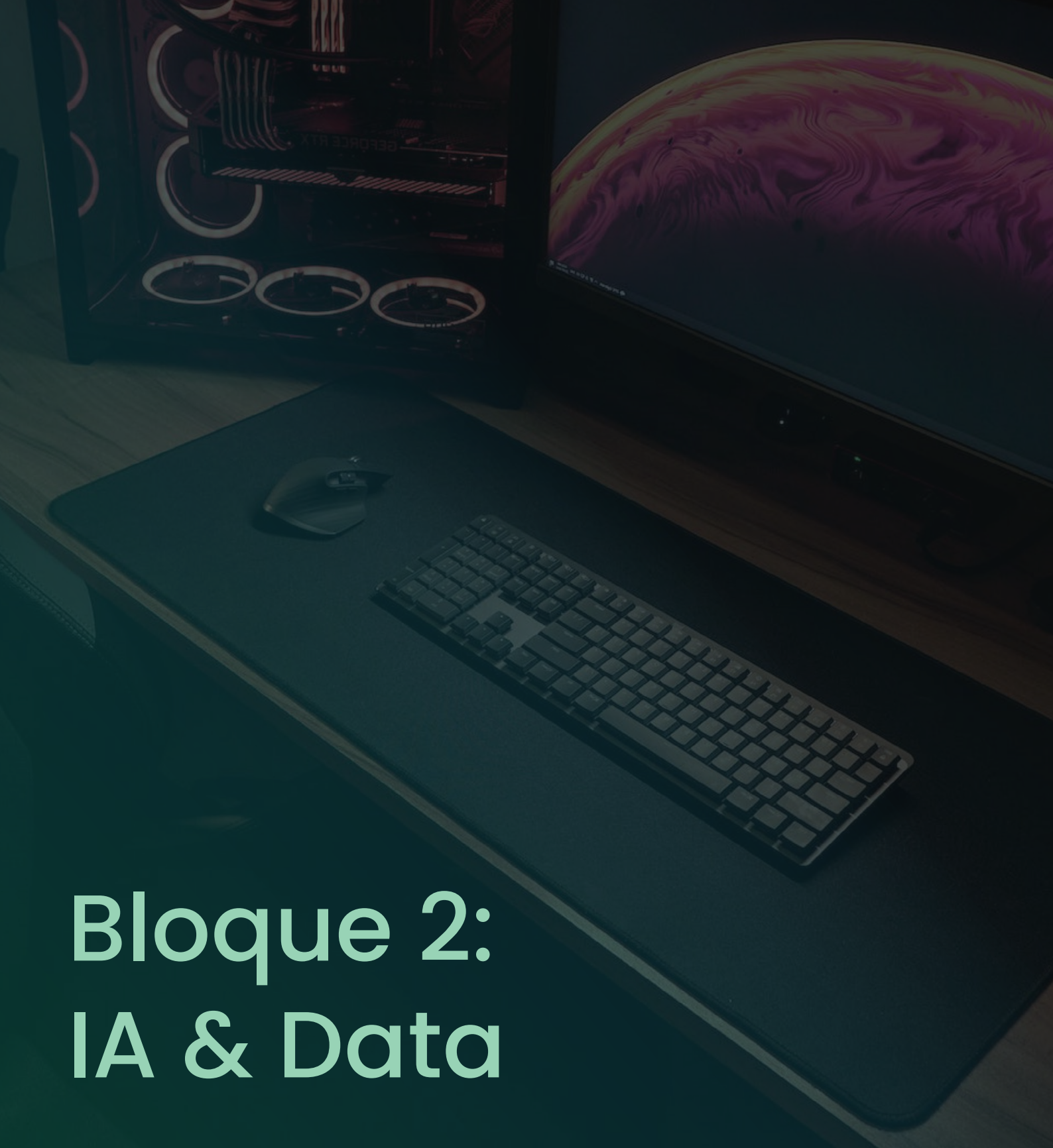


David Dix
AI Automation Lead



Alberto Rivera
Agentic Developer





Bloque 2: IA & Data

AI Data Analyst

32

Power BI Analyst

36

Data & Analytics

39



AI Data Analyst

De analista a AI Data Analyst en 20 módulos prácticos.

Programa completo para analizar, interpretar y convertir datos en decisiones usando IA, desde la exploración de datos hasta la entrega de insights accionables en entornos reales. Enfoque práctico en análisis asistido por IA, preparación de datos, modelado analítico, visualización avanzada, automatización de reporting y despliegue de soluciones de data en producción.

-  Clases grabadas con demostraciones prácticas paso a paso
-  Retos de análisis de datos guiados con solución incluida
-  Guías prácticas para análisis, ETL y visualización con herramientas de IA
-  Casos aplicados con Excel, SQL, PowerBI y Python
-  Proyecto final de analítica end-to-end con automatización de reporting





Para quién + Syllabus

Graduados en ADE, Economía, Marketing o Ingeniería no software, perfiles de negocio que trabajan con datos (controllers, finanzas, marketing analysts), Excel o BI power users, analistas tradicionales con conocimientos básicos de SQL, Excel o PowerBI, así como Data Analysts, BI Analysts, performance marketers y product analysts que quieren evolucionar hacia analítica aumentada con IA.

También orientado a profesionales que necesitan convertir datos en insights estratégicos y automatizar reporting para la toma de decisiones en negocio.

Requisito de entrada:

No se requiere programación previa. Familiaridad con Excel y datos tabulares (nivel intermedio), capacidad analítica y pensamiento lógico. No está orientado a ingenieros de datos ni Data Scientists que buscan machine learning avanzado.

Módulo 1 – Introducción a la Analítica con IA

- **State of the art de los LLMs aplicados al análisis de datos.** Cómo la IA transforma el trabajo del analista y nuevas formas de generar insights.

Módulo 2 – Prompting para Análisis de Datos

- **Técnicas de prompt engineering** aplicadas a análisis, exploración de datasets y generación de hipótesis analíticas.

Módulo 3 – Estadística Esencial para Analistas

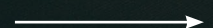
- **Conceptos estadísticos clave asistidos por IA** para interpretación de datos y toma de decisiones.

Módulo 4 – Excel Profesional con Copilot

- **Uso de Copilot en Excel** para exploración de datos, análisis automatizado y generación de insights.

Módulo 5 – Limpieza de Datos y ETL con Power Query

- **Preparación de datos** con Power Query, limpieza de datasets y diseño de pipelines ETL para análisis.





Módulo 6 – SQL para Analistas

- **Consultas SQL orientadas a analítica.** Generación de queries con IA y extracción eficiente de datos.

Módulo 7 – Automatización de Pipelines de Datos

- **Diseño de pipelines ETL automatizados,** triggers y programación de procesos de actualización de datos.

Módulo 8 – Introducción a PowerBI

- **Fundamentos de visualización de datos** en PowerBI y exploración de datos con Copilot.

Módulo 9 – Modelado de Datos

- **Diseño de modelos de datos eficientes** (modelo estrella, relaciones, tablas de hechos y dimensiones).

Módulo 10 – DAX para Analítica

- **Funciones esenciales de DAX** para crear métricas analíticas y cálculos avanzados.

Módulo 11 – Dashboard Ejecutivo

- **Diseño de dashboards ejecutivos** con storytelling de datos orientado a negocio.

Módulo 12 – Automatización de Reporting

- **Generación automática de informes y narrativas analíticas** con PowerBI, Word y PowerPoint asistidos por IA.

Módulo 13 – Python para Analistas

- **Introducción a Python** para análisis de datos con Pandas y visualización básica.

Módulo 14 – Interacción de Datos Externos

- **Uso de APIs públicas y web scraping ético** para enriquecer datasets analíticos.



Módulo 15 – Deployment con PowerBI Service

- **Publicación de dashboards, RLS** (Row Level Security) **y actualización automática** de datasets.

Módulo 16 – Interfaces Analíticas con Streamlit

- **Creación de interfaces simples** para visualización de datos con Streamlit.

Módulo 17 – Storytelling para C-Level

- **Cómo presentar análisis de datos** a directivos y equipos de negocio.

Módulo 18 – Casos Avanzados de Analítica

- **Aplicaciones prácticas:** análisis de churn, clustering, forecasting y text analytics.

Módulo 19 – Automatización de Análisis Financiero

- **Construcción de análisis financieros** automatizados y métricas de negocio.

Módulo 20 – Proyecto Final de Analítica con IA

- **Desarrollo de un dashboard ejecutivo completo** con ETL automatizado, modelado de datos y reporting dinámico.

Transformación:

De analista que extrae datos manualmente → a AI Data Analyst capaz de diseñar pipelines ETL automatizados, crear dashboards ejecutivos con IA y entregar insights estratégicos para la toma de decisiones.



Power BI Analyst

De usuario de datos a Power BI Analyst certificado en 8 módulos.

Programa completo para dominar Power BI desde la carga de datos hasta el despliegue en producción con Power BI Service, con preparación incluida para la certificación oficial de Microsoft (PL-300). Enfoque práctico con casos reales, retos guiados y clases en directo por cada bloque del programa.

- Clases grabadas + sesiones en directo
- Retos guiados con solución incluida
- Tests de autoevaluación por módulo
- Preparación a certificación PL-300





Para quién + Syllabus

Profesionales que trabajan con datos en Excel o herramientas básicas y necesitan crear informes y dashboards empresariales. Analistas de negocio, controllers, perfiles de operaciones y cualquier rol que necesite visualizar y comunicar datos con impacto.

Requisito de entrada:

Familiaridad con datos tabulares y Excel básico. No se requiere programación.

Módulo 1 – Introducción a Power BI

- **Por qué aprender Power BI y cómo se utiliza en entornos profesionales de análisis de datos.** Configuración del entorno de trabajo e instalación en Windows y Mac. Introducción a Power Query, obtención de datos, creación de medidas y visualizaciones básicas. Caso práctico inicial de análisis de pedidos.

Módulo 2 – Carga de Datos

- **Comprensión del ciclo de vida del dato** dentro de Power BI. Obtención de datos desde distintas fuentes como Excel, CSV, carpetas de archivos y bases de datos MySQL. Configuración de propiedades de conexión y buenas prácticas para la ingesta de datos.

Módulo 3 – Transformación y Limpieza de Datos

- **Uso de Power Query para preparar datasets antes del análisis.** Perfilado de datos, gestión de tipos de datos y panel de pasos aplicados. Transformaciones comunes: tratamiento de filas y columnas, creación de columnas personalizadas, agrupaciones, combinación y anexo de consultas, anulación de dinamización, eliminación de duplicados y carga final al modelo.

Módulo 4 – Modelado de Datos

- **Fundamentos del modelado de datos en Power BI.** Construcción de modelos dimensionales con tablas de hechos y dimensiones. Conceptos de granularidad, cardinalidad y categorización. Creación de jerarquías, modelos estrella y copo de nieve, tablas de calendario e inteligencia temporal. Estrategias para optimizar el rendimiento del modelo.





Módulo 5 – DAX y Escenarios de Modelamiento

- **Introducción al lenguaje DAX y su papel en el cálculo analítico.** Diferencia entre columnas calculadas y medidas. Uso de funciones de agregación, funciones iteradoras, funciones lógicas y variables. Gestión de filtros con funciones como CALCULATE, ALL o REMOVEFILTERS. Inteligencia temporal aplicada a comparaciones interanuales, totales acumulados y análisis YoY. Resolución de escenarios de modelado como tablas planas, relaciones inactivas, tablas puente y gestión de distintas granularidades temporales.

Módulo 6 – Visualización de Datos

- **Diseño de dashboards y reportes efectivos.** Configuración de página, tipos de gráficos y objetos visuales personalizados. Uso de marcadores, formato condicional y segmentadores con sincronización. Gestión del panel de filtros, creación de informes optimizados para móvil y uso de funcionalidades como Q&A, agrupación, clustering y visuales basados en IA.

Módulo 7 – Power BI Service

- **Publicación y gestión de informes en Power BI Service.** Tipos de licencias y creación de cuenta. Gestión de áreas de trabajo, roles y paneles. Configuración de suscripciones y alertas, actualización programada de datos y uso de puertas de enlace. Exportación de informes, seguridad a nivel de fila (RLS), datasets compartidos y flujos de datos. Administración avanzada de áreas de trabajo y métricas de uso.

Módulo 8 – Preparación a la Certificación PL-300

- **Introducción a la certificación oficial PL-300 de Microsoft.** Estructura del examen, formato de preguntas y proceso de renovación. Preparación práctica mediante simulaciones completas de examen.

Transformación:

De usuario que crea tablas en Excel → a Power BI Analyst capaz de construir modelos de datos robustos, dashboards ejecutivos y automatizar el reporting empresarial, con certificación Microsoft como respaldo.



Data & Analytics

De cero datos a Data Analyst completo en 10 módulos.

Programa intensivo para convertirte en analista de datos capaz de extraer, transformar, visualizar y comunicar insights con las herramientas que usa la industria: SQL, Python, Power BI, Excel y Google Sheets. Desde los fundamentos estadísticos hasta el EDA avanzado y el machine learning aplicado, con un proyecto final real como pieza de portfolio.

-  Clases grabadas
-  Retos guiados con solución incluida
-  Tests de autoevaluación
-  Proyecto final con especialización elegida por el alumno CRISP- DM
-  Módulos opcionales de Data Science, R y Data Strategy





Para quién + Syllabus

Perfiles que trabajan con datos en el día a día —analistas de negocio, controllers, perfiles de operaciones, coordinadores— y necesitan pasar de Excel a un stack profesional de análisis. También válido para perfiles técnicos junior que quieran consolidar su base analítica con metodología y herramientas de mercado.

Requisito de entrada:

Manejo básico de Excel y familiaridad con datos tabulares. No se requiere experiencia previa en programación.

Módulo 1 – Introducción al Análisis de Datos

- **Qué es Data Analytics y cuál es su ciclo de vida dentro de proyectos de datos.** Tipos de variables, dimensiones y medidas, así como definición de KPIs. Tipos de análisis: descriptivo, predictivo y prescriptivo. Principales técnicas utilizadas en analítica como EDA, dashboards y procesos ETL. Introducción a estadística descriptiva: medidas de tendencia central, dispersión y forma. Diferencia entre correlación y causalidad. Tipos de gráficos para datos cualitativos y cuantitativos. Introducción a probabilidad y teoría de conjuntos.

Módulo 2 – Software & Herramientas

- **Configuración completa del entorno de trabajo tanto en Windows como en Mac.** Instalación y puesta a punto de herramientas clave para análisis de datos como Excel, cuenta de Google, Terminal, SQL, Python Shell, Git y VSCode. Base técnica necesaria para comenzar el programa sin fricciones y trabajar con todas las herramientas del ecosistema de datos.

Módulo 3 – Dashboard & Análisis de Datos

- **Aplicación del análisis exploratorio de datos (EDA)** de forma estructurada: comprensión inicial del dataset, transformación y limpieza, identificación de patrones y anomalías y verificación de suposiciones. Aplicación práctica utilizando Excel y Google Sheets. Construcción de dashboards completos con KPIs, gráficos de líneas, barras, pie charts, tablas, segmentadores y mapas. Incluye proyecto de entrega.





Módulo 4 – SQL

- **Fundamentos de bases de datos relacionales.** Consultas básicas como SELECT, WHERE y AS. Funciones de agregación como MIN, MAX, COUNT, AVG y CONCAT. Ordenación y agrupación mediante ORDER BY, GROUP BY y HAVING. Tipos de JOINS: INNER, LEFT, RIGHT, CROSS y FULL. Uso de subconsultas, vistas, CTEs y tablas temporales. Proyecto práctico utilizando una base de datos real (Chinook).

Módulo 5 – Python

- **Fundamentos del lenguaje Python:** variables, tipos de datos, operadores, strings, listas, tuplas, diccionarios y sets. Control de flujo mediante condicionales y bucles. List comprehensions y manejo de errores. Desarrollo de funciones con parámetros, valores por defecto, args/kwargs y recursividad. Uso de lambdas y funciones como map, filter y reduce. Introducción a programación orientada a objetos: clases, herencia y polimorfismo. Uso de librerías y módulos esenciales. Proyecto de entrega basado en katas progresivas.

Módulo 6 – Estadística Avanzada para Análisis de Datos

- **Introducción a estadística inferencial.** Intervalos de confianza, hipótesis estadísticas y pruebas de hipótesis. Identificación de distribuciones estadísticas. Distribuciones discretas y continuas. Técnicas de normalización y agrupamiento de datos para análisis avanzado.

Módulo 7 – Python for Data

- **Uso de Python aplicado al análisis de datos.** Introducción a NumPy para trabajar con arrays, indexación y operaciones estadísticas y aritméticas. Uso de Pandas con Series y DataFrames para apertura de archivos, selección de datos con loc/iloc, filtrado, agrupación, aplicación de funciones, combinación de datasets y pivotado de tablas. Integración con bases de datos SQL. Uso del entorno Jupyter Notebook. Proyecto completo de análisis exploratorio de datos con entrega.

Módulo 8 – Power BI

- **Instalación y configuración de Power BI en Windows y Mac.** Introducción al entorno de trabajo, uso de Power Query, obtención de datos y creación de medidas y visualizaciones. Resolución de retos guiados de análisis como análisis de deuda y análisis de pedidos en varias fases. Introducción al lenguaje DAX y al reporting empresarial.



Módulo 9 – Proyecto Final

- **Desarrollo de un proyecto final** en el que el alumno elige su área de especialización. Definición del enfoque, metodología de trabajo y requisitos mínimos del proyecto. Entrega evaluada como pieza clave de portfolio profesional.

Módulo 10 – Empleabilidad

- **Estrategia de búsqueda de empleo orientada a perfiles de datos.** Posicionamiento profesional, construcción de portfolio y preparación para procesos de selección en el mercado actual. Preparación para entrevistas técnicas y presentación de proyectos de análisis de datos.

Módulos Opcionales

- **Data Strategy:** Arquitecturas de datos de referencia (Data Hub, Integration, Governance), gobierno del dato, marcos de trabajo, calidad, privacidad y metadatos. Retos guiados de diseño y planificación.
- **Regresión & Clasificación:** Preprocesamiento (nulos, outliers, codificación, estandarización), regresión lineal y logística, árboles de decisión, random forests, boosting y grid search. Proyecto incluido.
- **Clustering & Series Temporales:** K-means, evaluación de clusters, modelos de series temporales, preprocesamiento y ajuste. Proyecto incluido.
- **R:** Fundamentos, funciones, manejo de datos, programación avanzada, visualización con ggplot2, análisis estadístico, Shiny, Machine Learning y conexión SQL. Retos guiados por lección.
- **Excel Avanzado:** Tablas dinámicas, BuscarV/X, gráficos, formato condicional, funciones esenciales y avanzadas, macros y trucos profesionales.
- **Google Sheets:** Tablas dinámicas, cruce de tablas, formato condicional, funciones esenciales y avanzadas, macros y automatización.
- **APIs & Scraping:** Extracción automatizada de datos desde fuentes externas y APIs.

Transformación:

De profesional que gestiona datos en Excel → a Data Analyst completo, capaz de modelar datos con SQL, automatizar análisis con Python, construir dashboards ejecutivos en Power BI y comunicar insights con rigor estadístico, con un proyecto real como evidencia de competencia.



Metodología

Todos los programas se estructuran en formato **Master Class** que permite consumirlas a tu propio ritmo.

Y también en **guías de lectura** que actúan como hilo conductor: ayudan a reforzar conceptos, explorar referencias y conectar el aprendizaje con casos y necesidades del entorno.

Personas de referencia

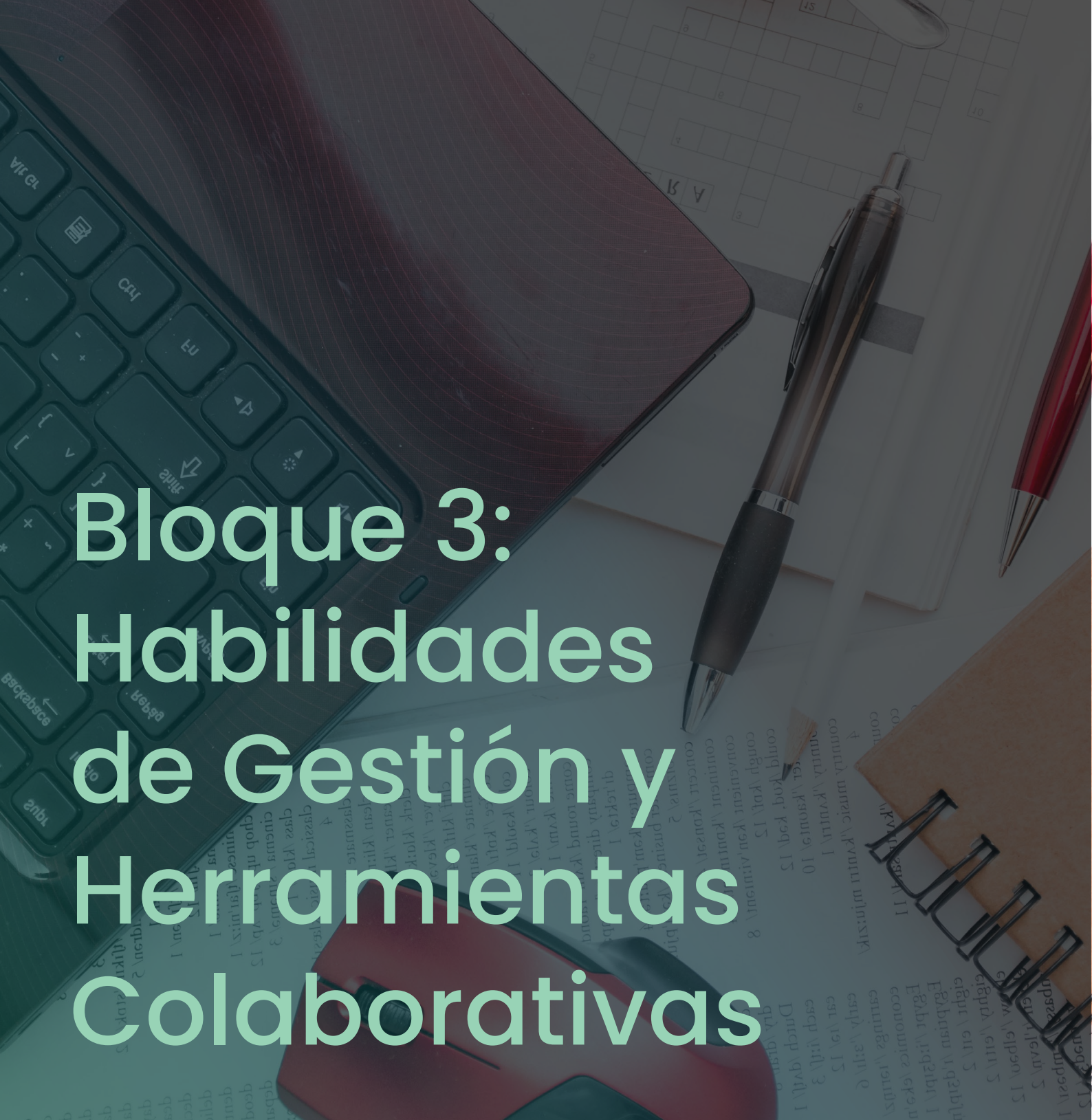


Yonatan Rodríguez
AI Engineering



Jaime Rollón
AI Data Analyst





Bloque 3: Habilidades de Gestión y Herramientas Colaborativas

Finanzas para profesionales	44
PowerSkills: Habilidades que Impulsan tu Carrera	48
PowerPoint Speed Training	52
Básicos de Microsoft Teams	56



Finanzas para profesionales

De leer un balance a valorar empresas y tomar decisiones financieras con criterio en 7 módulos.

Programa completo de finanzas aplicadas para profesionales que necesitan dominar el lenguaje financiero, analizar estados contables, valorar proyectos y empresas, y entender los mercados de capital. Desde los fundamentos de Excel financiero hasta modelización avanzada, M&A, private equity y economía aplicada al negocio. Enfoque práctico con ejercicios en Excel, casos reales y especializaciones por perfil.

Clases grabadas + tests de autoevaluación

Ejercicios prácticos en Excel

Caso final integrador con cuenta de resultados, balance, flujo de caja y ratios

Caso real de valoración: Viscofán (FCFF, FCFE, WACC, EV)

Especializaciones: Financial Advisory Services, Modelización, Capital Markets, Inversiones Alternativas y Economics





Para quién + Syllabus

Profesionales que necesitan incorporar el lenguaje financiero a su trabajo: directivos, managers, perfiles de negocio, consultores, emprendedores y cualquier rol que tome decisiones con impacto económico. También válido para perfiles que quieren acceder a funciones de finanzas corporativas, M&A, consultoría o inversión sin una base académica previa en finanzas.

Requisito de entrada:

Manejo básico de Excel. No se requiere formación previa en finanzas ni contabilidad.

Módulo 1 – Fundamentos de Excel Financiero

- **Dominio de las herramientas esenciales de Excel** que todo analista financiero debe manejar. Repaso de funcionalidades básicas y técnicas clave para trabajar con modelos y análisis de forma eficiente. Uso de tablas dinámicas desde un nivel inicial hasta aplicaciones avanzadas con porcentajes, múltiples hojas y elementos calculados. Cruce de tablas con BuscarV en profundidad, errores habituales, combinación con otras funciones, uso de BuscarV + Coincidir y aplicación de BuscarX. Incluye ficheros prácticos en cada lección.

Módulo 2 – Análisis de Estados Financieros

- **Fundamentos de contabilidad y lectura de estados financieros.** Comprensión del balance, la cuenta de resultados y el flujo de caja, así como su relación entre sí. Introducción al sistema de doble asiento, cuentas anuales, informe de auditoría e informe de gestión. Análisis contable de inmovilizado material e intangible, impuesto de sociedades, activo corriente, existencias, pasivos financieros, cuentas a pagar y cash flow. Cobertura de temas avanzados como confirming y consolidación. Enfoque de análisis financiero con balance contable frente a balance económico, P&L contable frente a económica, CAPEX, working capital, deuda financiera neta y P&L analítica. Análisis por ratios de rentabilidad, crecimiento, solvencia y liquidez, así como comparación entre análisis estático y dinámico. Procedimientos de auditoría sobre ANC, existencias, clientes, tesorería y proveedores. Cierre con un caso final integrador sobre cuenta de resultados, balance económico, flujo de caja y ratios.



Módulo 3 – Valoración de Proyectos y Empresas

- **Introducción a la valoración financiera de proyectos mediante métodos estáticos y dinámicos como Payback, VAN, TIR y Payback descontado.** Visión global de la valoración de empresas y construcción paso a paso de modelos con FCFF y FCFE. Desarrollo completo de la tasa de descuento mediante WACC, K_d , K_e y Beta con ejercicios aplicados. Aplicación del descuento de flujos de caja en varios ejercicios prácticos. Estudio de valoración por múltiplos como P/E, P/S y P/B. Resolución de un caso real de valoración empresarial con Viscofán, incluyendo hipótesis de crecimiento, proyecciones, cálculo de K_e y WACC, así como estimación de Enterprise Value y Equity Value.

Especializaciones

- **Financial Advisory Services (FAS):** Tipología de servicios y auditoría. Transaction Services y Due Diligence: jerga transaccional, mundo contable vs. transaccional, ajustes EBITDA (QoE), ajustes DFN y working capital. M&A: proceso de venta, Information Memorandum, teaser y perfil ciego. Restructuring y funding: las tres ramas principales con caso práctico.
- **Modelización Financiera:** Principios básicos de modelización (I, II y III), modelo de tres estados (3-statement model) y prácticas de mercado. Caso real completo: hipótesis, escenarios, proyección de ingresos, costes, amortización, working capital, activo fijo, gastos financieros, deuda, CIT, equity y conclusiones en tres partes.
- **Capital Markets:** Renta fija y renta variable. Análisis fundamental: valor de acciones, ventajas competitivas (Pat Dorsey: intangibles, costes de reemplazo, efectos de red, ventaja en costes), cultura empresarial y fuerzas de Porter. Equipo gestor. Análisis técnico. Eficiencia de mercado e ineficiencias. Derivados: opciones, futuros y forwards.





- **Inversiones Alternativas:** Big picture de los alternativos. Private Equity: fee structure, LBO, MBO/MBI y players. Venture Capital. Private Debt. Hedge Funds. Real Estate, Commodities, Infraestructura y Farmland/Timberland.
- **Economics: Microeconomía:** elasticidades (precio, renta, cruzada), bienes normales/inferiores/Giffen/Veblen, rendimientos decrecientes, ingreso y coste marginal, estructura de mercado, breakeven, economías de escala. Macroeconomía: GDP, inflación, desempleo, ciclo clásico, política monetaria vs. fiscal y multiplicador keynesiano. Escuela Austriaca: principales pensadores, teoría del dinero y recursos.

Transformación:

De profesional que lee un informe financiero sin comprenderlo del todo → a analista capaz de construir un modelo financiero desde cero, valorar una empresa con FCFF/WACC, interpretar ratios con criterio y participar con autoridad en decisiones de inversión, M&A o estrategia corporativa.



A man in a dark suit and blue tie is standing by a large window, looking out. The window reflects a modern building with glass and steel. The man is positioned on the left side of the frame, looking towards the right.

PowerSkills: Habilidades que Impulsan tu Carrera

De profesional competente a referente en tu entorno en 7 módulos.

Programa de desarrollo profesional para dominar las habilidades que realmente determinan el crecimiento en cualquier carrera: productividad estratégica, gestión emocional, toma de decisiones, liderazgo y resolución de problemas. No teoría de manual — modelos mentales aplicados, casos reales y herramientas que se usan desde el primer día.

■ Clases grabadas + tests de autoevaluación

■ Modelos mentales aplicados a decisiones profesionales reales

■ Entrevistas y aprendizajes con referentes: Rafael Sarandeses, Pau Gasol

■ Ejercicios prácticos: agenda, análisis de tiempo, feedback y estilos de liderazgo

■ Enfoque directo: saber dónde aportas valor, ganar foco y romper techos de cristal





Para quién + Syllabus

Profesionales en cualquier etapa de su carrera que sienten que trabajan mucho pero avanzan poco, que necesitan claridad sobre dónde invertir su energía, o que quieren pasar de ejecutar tareas a liderar con criterio. También válido para managers y directivos que buscan un sistema propio de toma de decisiones y gestión de equipos.

Requisito de entrada:

Ninguno. Solo ganas de trabajar en lo que más impacta: tú mismo.

Módulo 1 – Productividad Estratégica y Táctica

- **La productividad real comienza con una visión estratégica.** Desarrollo de una mentalidad macro y micro para alinear el trabajo diario con los objetivos de largo plazo. Diferencia entre metas, sistemas y objetivos, y por qué la mayoría de las personas falla al aplicarlos. Identificación de fugas de tiempo, eliminación de distracciones y comprensión de las causas reales de la procrastinación. Uso práctico de técnicas como time blocking, organización de agenda y gestión de Google Calendar. La energía como recurso productivo y cómo aprovechar los momentos de máxima concentración. Introducción al modelo de productividad de Rafael Sarandeses.

Módulo 2 – Plan Estratégico de Habilidades Clave

- **Identificación de las habilidades que realmente impulsan una carrera profesional** y aquellas que son transversales al mercado laboral. Metodología para definir qué habilidades desarrollar a partir de la intersección entre necesidades del mercado, fortalezas personales e intereses profesionales. Técnicas para solicitar feedback de forma efectiva. Priorización del desarrollo profesional utilizando el principio 80/20 de Richard Koch. Análisis del concepto de entorno de aprendizaje perverso y su impacto en la evolución profesional.



Módulo 3 – Gestión de Emociones

- **El control emocional como ventaja competitiva en entornos profesionales exigentes.** Estrategias para gestionar situaciones complejas como conflictos con superiores, bloqueos profesionales, falta de reconocimiento o falta de motivación. Prevención y gestión del burnout. Herramientas prácticas para despejar la mente y mantener claridad mental como journaling, movimiento y reflexión estructurada. Cómo enfrentar los miedos profesionales y actuar incluso cuando la motivación no aparece.

Módulo 4 – Resolución de Problemas

- **Por qué convertirse en un solucionador de problemas:** una de las habilidades más valiosas dentro de cualquier organización. Técnicas para identificar el problema real en lugar de quedarse en el síntoma. Metodologías para estructurar la resolución de problemas y generar alternativas. Cómo encontrar inspiración y replantear los problemas para desbloquear soluciones. Análisis de los riesgos y costes de convertirse en la persona que siempre resuelve todo dentro de un equipo.

Módulo 5 – Gestión de Proyectos

- **La realidad de la gestión de proyectos más allá de las herramientas.** Enfoque en resultados en lugar de procesos. Diferencias entre metodologías en cascada y Agile, y cuándo aplicar cada una. Gestión de macro y microtarefas, identificación de cuellos de botella y simplificación de procesos. Diferencia entre micromanagement y empowerment. Diseño de reuniones stand-up efectivas y comprensión del factor humano como variable crítica en el éxito de cualquier proyecto.

Módulo 6 – Liderazgo Fundamentals

- **Diferencia entre liderazgo real y liderazgo teórico.** Identificación de estilos de liderazgo mediante ejercicios de auto-diagnóstico. El liderazgo basado en el ejemplo. Introducción a los tipos de personalidad MBTI y cómo reconocer perfiles para liderar equipos con mayor eficacia. Técnicas para dar y recibir feedback con impacto. Principales aprendizajes que transforman la forma de entender el liderazgo y el modelo de liderazgo SMART, con ejemplos inspirados en la experiencia de Pau Gasol en la NBA.



Módulo 7 – Toma de Decisiones con Modelos Mentales

- **Introducción a los modelos mentales y su impacto en la toma de decisiones.** Análisis de por qué las personas toman decisiones incorrectas y cómo mejorar el proceso de decisión. Estudio de modelos como multiplicar por cero, principio de inversión, ley de Pareto, modelo 90-99, el mapa no es el territorio, positive intent, círculo de competencia, pensamiento de segundo y tercer orden, la vía negativa y la navaja de Occam. Aplicación práctica para resolver problemas complejos con un enfoque analítico y estructurado. Cierre del programa con reflexión final y plan de siguientes pasos.

Transformación:

De profesional que trabaja mucho sin avanzar lo suficiente → a profesional con sistema propio de productividad, criterio para tomar decisiones bajo presión, capacidad de liderar equipos y claridad sobre dónde invertir su energía para crecer más rápido y con menos desgaste.



PowerPoint Speed Training

De usuario lento a experto en PowerPoint en 9 módulos.

Programa intensivo para dominar PowerPoint a velocidad profesional. Desde los atajos críticos que multiplican tu velocidad hasta el diseño avanzado de gráficos, tablas, conectores y plantillas corporativas. Enfoque 100% práctico con retos, speed challenges y ejercicios aplicados desde la primera sesión. El programa que usan consultores, banqueros y analistas para producir presentaciones de alto nivel en la mitad del tiempo.

■ Clases grabadas + tests de autoevaluación

■ Hoja resumen de atajos incluida como recurso descargable

■ Retos y speed challenges con solución paso a paso

■ Ficheros prácticos en cada bloque





Para quién + Syllabus

Profesionales que crean presentaciones con frecuencia —consultores, analistas, perfiles de negocio, marketing y comunicación— y necesitan reducir el tiempo de producción sin sacrificar calidad visual. También válido para cualquier perfil que quiera pasar de hacer slides a construir presentaciones que comunican con impacto y precisión.

Requisito de entrada:

Uso básico de PowerPoint. No se requiere experiencia en diseño.

Módulo 1 – Atajos Críticos de PowerPoint

- **Configuración recomendada del entorno de trabajo** para maximizar la velocidad al diseñar presentaciones. Uso de atajos esenciales como Shift y mantener, duplicar objetos y agrupar elementos. Introducción a atajos híbridos en tres fases para acelerar tareas repetitivas. Dominio de la barra de opciones mediante Ribbon Guide Shortcuts con ejercicios prácticos. Incluye hoja resumen de atajos clave.

Módulo 2 – Quick Access Toolbar y Ejercicios de Velocidad

- **Instalación y configuración estratégica de la Quick Access Toolbar** para optimizar el flujo de trabajo. Técnicas de alineación precisa: arriba, abajo, izquierda, derecha, medio y centro. Distribución uniforme de elementos y retos prácticos de alineación y centrado. Uso rápido de formato, gestión de capas, secciones y formas. Formateo de bordes de tablas y herramientas de edición de imágenes.

Módulo 3 – Speed Challenge

- **Desafío práctico de velocidad** dividido en varias fases para consolidar todas las técnicas aprendidas en los módulos anteriores. Ejercicio integrador cronometrado que simula un escenario real de trabajo con presentación final y solución guiada.





Módulo 4 – Líneas Ninja

- **Técnicas avanzadas de alineación y distribución aplicadas** a layouts complejos. Métodos para estructurar encabezados y pies de página con precisión. Uso de sombreado, cuadrículas de ajuste y alineación consistente entre diferentes diapositivas.

Módulo 5 – Conectores

- **Uso avanzado de líneas** como conectores para estructurar información visual. Conectores de codo y técnicas para trabajar con ellos de forma eficiente. Métodos para conectar elementos hasta tres veces más rápido. Ejercicios prácticos de conexión y creación de puntos de conexión personalizados.

Módulo 6 – SmartArt Inteligente

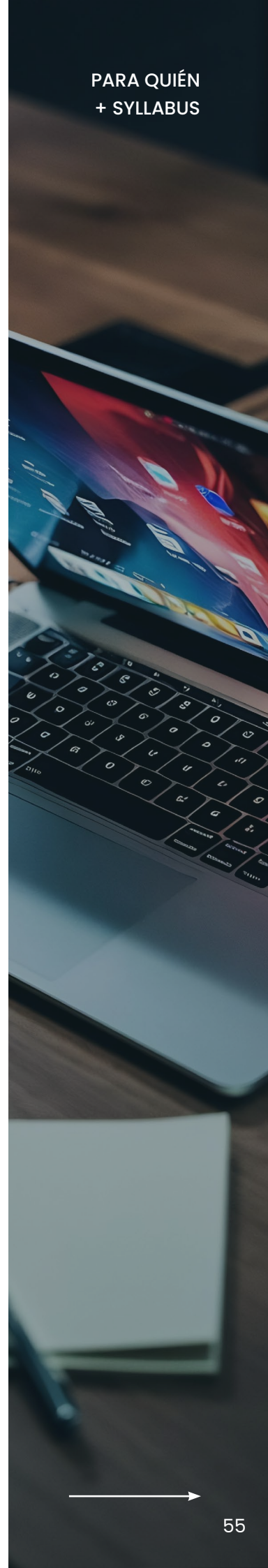
- **Transformación de listas de bullets** en slides visuales de forma eficiente. Creación de agendas extendidas y conversión de tablas en formas editables. Integración de tablas de Excel como formas dentro de PowerPoint. Automatización del recorte de imágenes, técnicas de power cropping inverso y gestión de gráficos con enlaces rotos.

Módulo 7 – Tablas

- **Fundamentos de trabajo con tablas en PowerPoint.** Técnicas de selección, eliminación, agrupación y formateo avanzado. Solución a problemas habituales al redimensionar tablas o importar datos desde Excel. Creación de tablas con estilo financiero. Métodos rápidos para fusionar y dividir celdas. Desafío de formateo de tablas y uso de Tab Stops para alinear texto con precisión.

Módulo 8 – Gráficos

- **Inserción y formateo de gráficos dentro de PowerPoint.** Cambio de tipos de gráfico y creación de gráficos combinados. Ajuste detallado del formato y de los ejes. Creación de ejes de doble capa mediante distintos métodos. Cambio de unidades y reorganización de datos por filas o columnas. Desarrollo de gráficos avanzados como dropline charts, barras apiladas, gráficos de cascada y líneas personalizadas.





- **Gestión de filtros y control de gráficos** vinculados o incrustados desde Excel, incluyendo recuperación de enlaces rotos.

Módulo 9 – PowerPoint Templates

- **Creación y gestión de plantillas profesionales.** Definición de formatos predeterminados para formas y textos. Uso de vista esquema y Slide Master para controlar la estructura global de la presentación. Gestión de marcadores de posición, guías de formato, numeración de diapositivas, patrón de documentos y patrón de notas. Construcción completa de una plantilla corporativa profesional desde cero.

Transformación:

De profesional que tarda horas en construir una presentación → a experto capaz de producir slides de nivel consultoría a alta velocidad, con dominio completo de atajos, gráficos financieros, tablas y plantillas corporativas que se mantienen consistentes a escala.





Básicos de Microsoft Teams

De usuario perdido en Teams a profesional de la colaboración digital en 10 módulos.

Programa práctico y directo para dominar Microsoft Teams desde cero: configuración, reuniones, gestión de archivos, coautoría en tiempo real y automatización con apps integradas. Cada clase cubre un bloque funcional completo, con enfoque inmediato en el entorno de trabajo real.



Clases grabadas + tests de autoevaluación



Cobertura completa: comunicación, colaboración, archivos y reuniones



Integración con Outlook, OneDrive, SharePoint, Planner y Power BI



Sin prerequisites técnicos





Para quién + Syllabus

Profesionales que usan Teams en su día a día pero no explotan ni la mitad de sus funcionalidades: desde quien acaba de incorporarse a un equipo hasta quien lleva meses usando solo el chat y las videollamadas. Válido para cualquier perfil, área o sector que trabaje en entornos Microsoft 365.

Requisito de entrada:

Ninguno. Solo acceso a Microsoft Teams.

Módulo 1 – Introducción y Primer Contacto con Teams

- **Qué es Microsoft Teams**, para qué se utiliza en entornos profesionales y cómo encaja dentro del ecosistema Microsoft 365. Navegación básica por la plataforma y comprensión de sus principales áreas de trabajo.

Módulo 2 – Configuración Personal y Navegación Inteligente

- **Configuración del perfil personal, notificaciones, idioma y estado de presencia.** Uso de comandos rápidos y funciones de búsqueda avanzada para moverse por Teams de forma eficiente y reducir el tiempo dedicado a tareas operativas.

Módulo 3 – Equipos y Canales de Forma Práctica

- **Creación y gestión de equipos y canales dentro de una organización.** Cómo ocultar, anclar y moderar canales. Diferencias entre canales públicos, privados y compartidos, y criterios para elegir cuál utilizar en cada situación.

Módulo 4 – Tabs, Wiki y Notas para Colaboración

- **Uso de pestañas** dentro de los canales para organizar herramientas y recursos de trabajo. Integración con OneNote y buenas prácticas para estructurar documentación y conocimiento compartido dentro de los equipos.

Módulo 5 – Calendario, Outlook y Gestión de Agenda

- **Uso del calendario integrado** en Teams y sincronización con Outlook. Gestión de disponibilidad, planificación de reuniones y coordinación eficiente de agendas en equipos de trabajo.





Módulo 6 – Reuniones Paso a Paso

- **Tipos de reuniones en Teams y sus diferencias.** Configuración de opciones avanzadas antes de la reunión y gestión de asistentes, permisos y dinámica de la sesión durante la reunión.

Módulo 7 – Archivos en Teams y la Nube

- **Gestión de archivos dentro de chats y canales** mediante OneDrive y SharePoint. Organización de documentos, control de acceso y vinculación de conversaciones con archivos relevantes.

Módulo 8 – Coautoría y Edición Colaborativa

- **Edición simultánea de documentos Word y Excel** con otros usuarios en tiempo real. Uso de comentarios, control de versiones y buenas prácticas para evitar conflictos durante la edición colaborativa.

Módulo 9 – Aplicaciones y Conectores

- **Ampliación de las capacidades de Teams** mediante aplicaciones integradas como Planner para gestión de tareas, Power BI para visualización de datos y Forms para encuestas. Uso de conectores y extensiones para integrar herramientas externas y automatizar flujos de trabajo.

Módulo 10 – Turnos, Bots y Videollamadas Completas

- **Uso de la aplicación Turnos** para gestionar horarios y presencia de equipos. Integración de bots inteligentes dentro de Teams. Control avanzado de reuniones mediante compartir pantalla, grabación de sesiones, pizarra digital y gestión de participantes.

Requisito de entrada:

De usuario que solo usa el chat y las videollamadas → a profesional que saca partido completo a Teams como hub de trabajo: comunicación, colaboración, archivos, reuniones y automatización, todo integrado en un único entorno.



Metodología

Todos los programas se estructuran en formato **Master Class** que permite consumirlas a tu propio ritmo.

Y también en **guías de lectura** que actúan como hilo conductor: ayudan a reforzar conceptos, explorar referencias y conectar el aprendizaje con casos y necesidades del entorno.

Personas de referencia



Mattia Pantaloni
Product and Learning



José Ramón Garza
*Digital Transformation
Director*



Bloque 4: Marketing Digital

Marketing Digital 360	60
SEO	63
Meta: Facebook and Instagram Ads	67
Google Ads	71



Marketing Digital 360

De principiante en marketing digital a estrategia 360 en 10 módulos

Programa práctico y directo para dominar el marketing digital desde una visión completa y estratégica: adquisición de tráfico, posicionamiento, publicidad digital, analítica y optimización de campañas. Cada clase cubre un bloque funcional clave para entender cómo funcionan los canales digitales y cómo utilizarlos para atraer clientes y generar negocio.



Clases grabadas + tests de autoevaluación



Cobertura completa: estrategia, captación, conversión y análisis de resultados



Visión integrada de SEO, publicidad digital, contenidos y analítica



Sin prerequisites técnicos





Para quién + Syllabus

Profesionales, emprendedores o perfiles de negocio que necesitan entender y aplicar el marketing digital en su trabajo o proyecto.

Especialmente útil para: Emprendedores que necesitan captar clientes online, profesionales de marketing que quieren entender el ecosistema digital completo, perfiles de negocio o ventas que quieren generar demanda digital y cualquier profesional que quiera comprender cómo funciona la captación online

Requisito de entrada:

Ninguno. Solo interés por entender cómo se generan clientes en internet.

Módulo 1 – Fundamentos del Marketing Digital

- **Introducción al marketing digital** y su papel en el crecimiento de empresas y proyectos. Diferencias entre marketing tradicional y digital, principales canales de captación online y cómo se estructura una estrategia digital efectiva.

Módulo 2 – El Ecosistema Digital y el Customer Journey

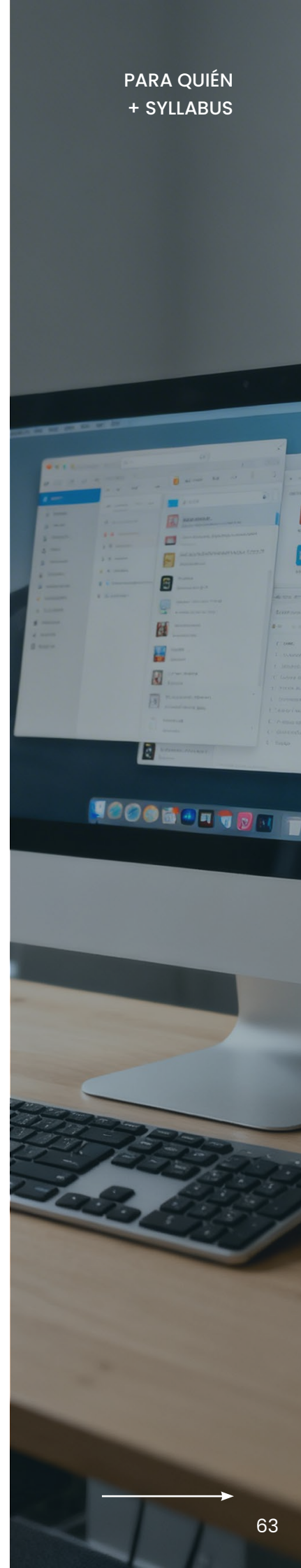
- **Comprensión del recorrido del usuario** desde que descubre una marca hasta que se convierte en cliente. Conceptos de awareness, consideración y conversión, y cómo se utilizan los diferentes canales digitales en cada etapa del proceso.

Módulo 3 – Estrategia Digital y Propuesta de Valor

- **Definición de objetivos de marketing, identificación de buyer persona y construcción de una propuesta de valor clara.** Diseño de una estrategia digital alineada con los objetivos de negocio.

Módulo 4 – Canales de Adquisición de Tráfico

- **Panorama completo de los canales para generar tráfico digital:** SEO, redes sociales, publicidad digital, email marketing y contenido. Ventajas, limitaciones y cuándo utilizar cada canal según el objetivo.





Módulo 5 – Marketing de Contenidos

- **Cómo crear contenido** que atraiga usuarios y genere confianza. Tipos de contenido digital (artículos, vídeos, redes sociales, recursos descargables) y cómo utilizarlos para posicionar una marca y captar audiencia.

Módulo 6 – Landing Pages y Conversión

- **Conceptos clave para convertir tráfico en clientes.** Diseño de landing pages efectivas, llamadas a la acción, formularios y optimización de páginas para mejorar la tasa de conversión.

Módulo 7 – Introducción a la Analítica Digital

- **Cómo medir resultados en marketing digital.** Principales métricas: tráfico, conversión, coste de adquisición, ROI y engagement. Uso de herramientas básicas de análisis para entender el rendimiento de campañas.

Módulo 8 – Automatización y Embudos de Marketing

- **Diseño de funnels o embudos de conversión** para transformar visitantes en clientes. Introducción a automatizaciones de marketing y cómo escalar procesos de captación y seguimiento de leads.

Módulo 9 – Integración de Canales Digitales

- **Cómo coordinar distintos canales dentro de una estrategia 360.** Sinergias entre SEO, publicidad digital, redes sociales y contenido para maximizar el impacto de las campañas.

Módulo 10 – Plan de Marketing Digital 360

- **Creación de un plan de marketing digital completo:** definición de objetivos, selección de canales, presupuesto, métricas y calendario de acciones para implementar una estrategia digital real.

Transformación:

De profesional que no entiende cómo se generan clientes online
→ a profesional capaz de diseñar y ejecutar una estrategia de marketing digital completa, combinando canales, contenido, conversión y análisis de resultados para generar crecimiento real.



SEO

De principiante en SEO a especialista en posicionamiento orgánico en 12 módulos

Programa práctico y directo para dominar Search Engine Optimization (SEO) desde sus fundamentos hasta su aplicación estratégica. Aprenderás cómo funcionan los motores de búsqueda, cómo posicionar contenidos en Google y cómo optimizar una web para generar tráfico orgánico cualificado de forma sostenible.

Cada clase cubre un bloque funcional completo del posicionamiento: investigación de palabras clave, optimización técnica, contenido, autoridad y analítica.

Clases grabadas + tests de autoevaluación

Cobertura completa: estrategia, contenido, SEO técnico y medición

Enfoque práctico orientado a posicionar proyectos reales

Sin prerequisites técnicos





Para quién + Syllabus

Profesionales, emprendedores o perfiles de marketing que quieren aprender a posicionar páginas web en Google sin depender exclusivamente de la publicidad.

Especialmente útil para: Emprendedores que quieren generar tráfico orgánico a su web, profesionales de marketing que desean dominar el canal SEO, creadores de contenido que buscan posicionar artículos y recursos, y, perfiles digitales que quieren entender cómo funcionan los motores de búsqueda.

Requisito de entrada:

Uso básico de PowerPoint. No se requiere experiencia en diseño.

Módulo 1 – Introducción al SEO y a los Motores de Búsqueda

- **Qué es el SEO** y por qué es uno de los canales más importantes de adquisición digital. Cómo funcionan los motores de búsqueda, cómo rastrean las webs y cómo deciden qué resultados mostrar a los usuarios.

Módulo 2 – Cómo Funciona Google

- **Comprensión del funcionamiento interno de los buscadores:** crawling, indexación y ranking. Qué factores influyen en el posicionamiento y cómo interpreta Google el contenido de una página.

Módulo 3 – Investigación de Palabras Clave

- **Cómo identificar las búsquedas que realizan los usuarios.** Métodos para encontrar keywords relevantes, análisis de intención de búsqueda y selección de palabras clave estratégicas para atraer tráfico cualificado.

Módulo 4 – Arquitectura Web y SEO

- **Cómo estructurar una web para facilitar el posicionamiento.** Jerarquía de contenidos, estructura de URLs, categorías, enlazado interno y organización de páginas para mejorar la indexación.





Módulo 5 – SEO On Page

- **Optimización de páginas** para motores de búsqueda. Uso correcto de títulos, encabezados, meta descripciones, estructura del contenido y densidad semántica para mejorar la relevancia de una página.

Módulo 6 – Contenido Optimizado para SEO

- **Cómo crear contenido que posicione en Google.** Estrategias de content SEO, redacción optimizada para buscadores y buenas prácticas para generar artículos y páginas que respondan a la intención de búsqueda.

Módulo 7 – SEO Técnico

- **Fundamentos técnicos** que influyen en el posicionamiento: velocidad de carga, indexabilidad, sitemap, robots.txt, estructura HTML y optimización para móviles.

Módulo 8 – SEO para Experiencia de Usuario

- **Cómo influyen los factores de experiencia de usuario en el posicionamiento.** Métricas de interacción, tiempo de permanencia, estructura de contenido y diseño orientado a facilitar la navegación.

Módulo 9 – Link Building y Autoridad

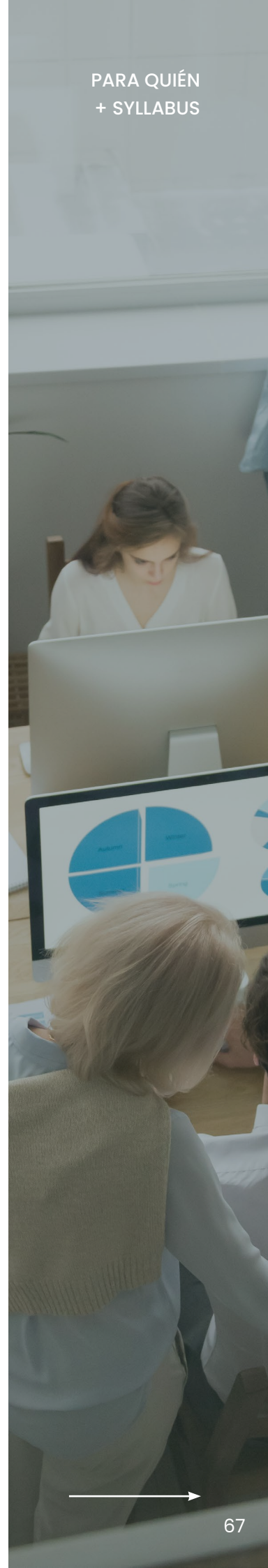
- **Cómo funciona la autoridad de dominio** y la importancia de los enlaces externos. Estrategias de link building, generación de enlaces naturales y construcción de autoridad para mejorar el ranking.

Módulo 10 – SEO Local

- **Optimización para búsquedas geográficas.** Uso de Google Business Profile, posicionamiento en mapas y estrategias para negocios locales que quieren atraer clientes cercanos.

Módulo 11 – Analítica SEO

- **Cómo medir resultados de posicionamiento.** Uso de herramientas como Google Search Console y Google Analytics para analizar tráfico orgánico, posiciones y rendimiento de contenidos.





Módulo 12 – Estrategia SEO Completa

- **Diseño de una estrategia SEO de principio a fin:** investigación de oportunidades, planificación de contenidos, optimización técnica y medición de resultados para construir un canal de adquisición orgánico sostenible.

Transformación:

De profesional que no entiende cómo posicionar una web en Google → a profesional capaz de diseñar y ejecutar una estrategia SEO completa, identificando oportunidades de búsqueda, optimizando contenidos y generando tráfico orgánico sostenible para un proyecto o negocio.





Meta: Facebook and Instagram Ads

De principiante en redes sociales a especialista en Meta Ads en 10 módulos

Programa práctico y directo para dominar Meta Ads (Facebook e Instagram Ads) desde cero: creación de campañas, segmentación de audiencias, diseño de anuncios, optimización de resultados y análisis de métricas.

Aprenderás a utilizar Meta Ads Manager para lanzar campañas publicitarias eficaces que generen visibilidad, tráfico y ventas, entendiendo cómo funcionan los algoritmos publicitarios y cómo optimizar la inversión.

Cada clase cubre un bloque funcional completo del ecosistema publicitario de Meta.

Clases grabadas + tests de autoevaluación

Cobertura completa: estrategia, creación de campañas, segmentación y optimización

Uso práctico de Meta Ads Manager y Business Manager

Sin prerequisites técnicos





Para quién + Syllabus

Profesionales, emprendedores o perfiles de marketing que quieren aprender a captar clientes mediante publicidad en Facebook e Instagram.

Especialmente útil para: Emprendedores que quieren generar ventas o leads con publicidad, profesionales de marketing que desean gestionar campañas en Meta, creadores de contenido o marcas personales que quieren promocionar su contenido y perfiles digitales que necesitan entender cómo funciona la publicidad en redes sociales

Requisito de entrada:

Conocimientos básicos de marketing digital o haber cursado previamente Marketing Digital 360. Se recomienda familiaridad con el uso de redes sociales como Facebook e Instagram. No es necesaria experiencia previa en publicidad digital.

Módulo 1 – Introducción a la Publicidad en Meta

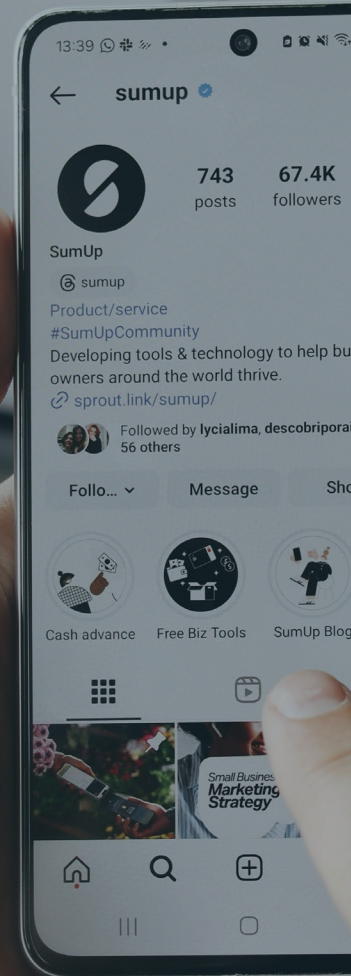
- **Panorama general de la publicidad en Facebook e Instagram.** Cómo funciona el ecosistema publicitario de Meta, tipos de campañas y papel de estas plataformas dentro de una estrategia de marketing digital.

Módulo 2 – Business Manager y Configuración Inicial

- **Configuración del Meta Business Manager y organización de cuentas publicitarias.** Creación de cuentas, gestión de permisos, vinculación de páginas y perfiles de Instagram para trabajar de forma profesional.

Módulo 3 – Meta Ads Manager y Estructura de Campañas

- **Comprensión de la estructura de campañas en Meta:** campaña, conjunto de anuncios y anuncios. Cómo organizar campañas correctamente para facilitar la optimización y el control de resultados.





Módulo 4 – Objetivos de Campaña

- **Tipos de objetivos publicitarios dentro de Meta Ads:** reconocimiento, tráfico, interacción, leads, conversiones y ventas. Cómo elegir el objetivo adecuado según el objetivo de negocio.

Módulo 5 – Segmentación de Audiencias

- **Cómo identificar y segmentar audiencias dentro de Meta Ads.** Uso de audiencias básicas, audiencias personalizadas y audiencias similares (lookalike) para llegar a usuarios con mayor probabilidad de conversión.

Módulo 6 – Creatividades y Diseño de Anuncios

- **Cómo crear anuncios efectivos para Facebook e Instagram.** Formatos publicitarios, diseño visual, redacción de copys y buenas prácticas para captar la atención del usuario.

Módulo 7 – Pixel de Meta y Seguimiento de Conversiones

- **Configuración del Meta Pixel y seguimiento de eventos** para medir acciones de los usuarios en la web. Importancia de la medición para optimizar campañas y mejorar el rendimiento.

Módulo 8 – Optimización de Campañas

- **Cómo analizar resultados y optimizar campañas en funcionamiento.** Ajuste de presupuestos, segmentación, creatividades y estrategias para mejorar el rendimiento publicitario.

Módulo 9 – Estrategias de Remarketing

- **Uso de campañas de retargeting o remarketing** para impactar nuevamente a usuarios que ya han interactuado con una marca. Estrategias para mejorar conversiones y reducir el coste de adquisición.



Módulo 10 – Estrategia Publicitaria Completa en Meta

- **Diseño de una estrategia completa de publicidad en Meta:** definición de objetivos, estructura de campañas, segmentación, optimización y escalado de campañas para generar crecimiento sostenido.

Transformación:

De profesional que solo promociona publicaciones o no entiende cómo funciona la publicidad en redes sociales → a profesional capaz de crear, gestionar y optimizar campañas completas en Meta Ads, utilizando segmentación avanzada, seguimiento de conversiones y estrategias de optimización para generar resultados reales.



Google Ads

De principiante en publicidad digital a especialista en Google Ads en 12 módulos.

Programa práctico y directo para dominar Google Ads desde cero: investigación de palabras clave, creación de campañas, optimización de anuncios y análisis de resultados para generar tráfico cualificado y ventas.

Aprenderás a utilizar la plataforma publicitaria de Google para aparecer en los resultados de búsqueda, en páginas web, en YouTube y en aplicaciones, entendiendo cómo funcionan las subastas publicitarias, la segmentación y la optimización de campañas.

Cada clase cubre un bloque funcional completo del ecosistema publicitario de Google.



Clases grabadas + tests de autoevaluación



Cobertura completa: estrategia, búsqueda, display, vídeo y medición



Uso práctico de Google Ads y herramientas asociadas



Sin prerequisites técnicos





Para quién + Syllabus

Profesionales, emprendedores o perfiles de marketing que quieren captar clientes mediante publicidad en Google.

Especialmente útil para: Emprendedores que quieren generar ventas o leads desde Google, profesionales de marketing que desean gestionar campañas de publicidad digital, negocios que quieren aparecer cuando los usuarios buscan sus productos o servicios, perfiles digitales que quieren entender cómo funciona la publicidad en buscadores

Requisito de entrada:

Conocimientos básicos de marketing digital o haber cursado previamente Marketing Digital 360. Se recomienda comprensión básica del funcionamiento de los motores de búsqueda y de las palabras clave. No se requiere experiencia previa gestionando campañas publicitarias.

Módulo 1 – Introducción a Google Ads

- **Qué es Google Ads y cómo funciona la publicidad en buscadores.** Papel de Google dentro del marketing digital y diferencias entre resultados orgánicos y resultados patrocinados.

Módulo 2 – Ecosistema Publicitario de Google

- **Comprensión de los distintos tipos de campañas disponibles:** Search, Display, Shopping, YouTube y Performance Max. Cuándo utilizar cada formato según el objetivo de negocio.

Módulo 3 – Estructura de una Cuenta de Google Ads

- **Organización de campañas dentro de la plataforma:** cuenta, campañas, grupos de anuncios y anuncios. Cómo estructurar correctamente una cuenta para facilitar la optimización.





Módulo 4 – Investigación de Palabras Clave

- **Cómo identificar las búsquedas que realizan los usuarios.** Uso de herramientas de investigación de keywords y selección de palabras clave con intención de compra.

Módulo 5 – Creación de Campañas de Búsqueda (Search)

- **Configuración paso a paso de campañas de búsqueda en Google.** Creación de grupos de anuncios, selección de palabras clave y configuración inicial de campañas.

Módulo 6 – Redacción de Anuncios Eficaces

- **Cómo escribir anuncios que generen clics y conversiones.** Uso de titulares, descripciones, extensiones de anuncio y llamadas a la acción para mejorar el rendimiento.

Módulo 7 – Segmentación y Configuración de Audiencias

- **Opciones de segmentación dentro de Google Ads:** ubicación, idioma, audiencias, intereses y comportamiento del usuario. Cómo dirigir los anuncios al público adecuado.

Módulo 8 – Presupuestos, Pujas y Subastas

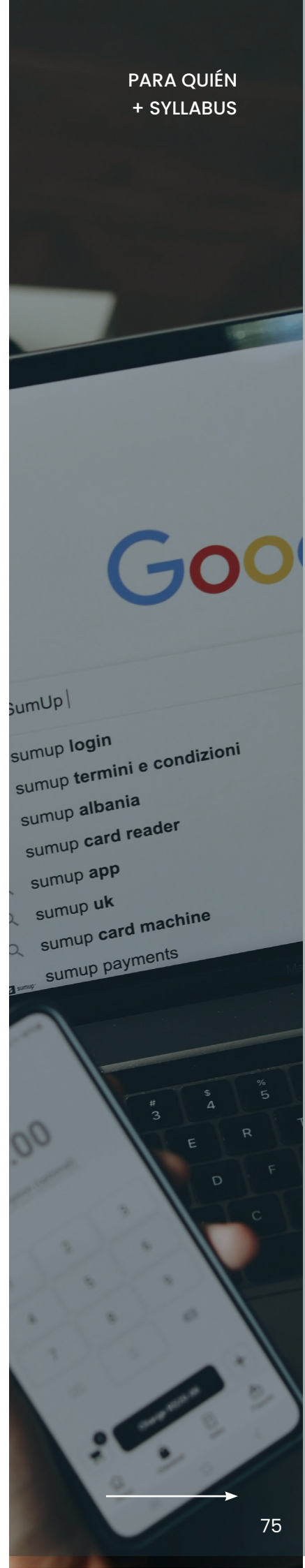
- **Cómo funciona el sistema de pujas de Google Ads.** Estrategias de puja manual y automática, control de presupuestos y optimización del coste por clic.

Módulo 9 – Campañas Display y YouTube

- **Creación de campañas en la red de Display y publicidad en YouTube.** Tipos de anuncios visuales y de vídeo, y cómo utilizarlos para generar visibilidad y remarketing.

Módulo 10 – Seguimiento de Conversiones

- **Configuración del seguimiento de conversiones para medir resultados.** Integración con herramientas de analítica y comprensión de métricas clave como CPA, ROAS y tasa de conversión.





Módulo 11 – Optimización de Campañas

- **Cómo analizar resultados y mejorar campañas en funcionamiento.** Ajustes en palabras clave, anuncios, pujas y segmentación para aumentar la rentabilidad.

Módulo 12 – Estrategia Completa de Google Ads

- **Diseño de una estrategia publicitaria completa en Google:** planificación de campañas, selección de canales, optimización continua y escalado de campañas para generar crecimiento.

Transformación:

De profesional que atiende al cliente de forma reactiva y se limita a informar o resolver consultas → a profesional capaz de gestionar conversaciones comerciales con seguridad, detectar oportunidades, comunicar valor de forma persuasiva y acompañar al cliente hacia una decisión de compra o contratación.



Metodología

Todos los programas se estructuran en formato **Master Class** que permite consumirlas a tu propio ritmo.

Y también en **guías de lectura** que actúan como hilo conductor: ayudan a reforzar conceptos, explorar referencias y conectar el aprendizaje con casos y necesidades del entorno.

Personas de referencia



Borja Adanero

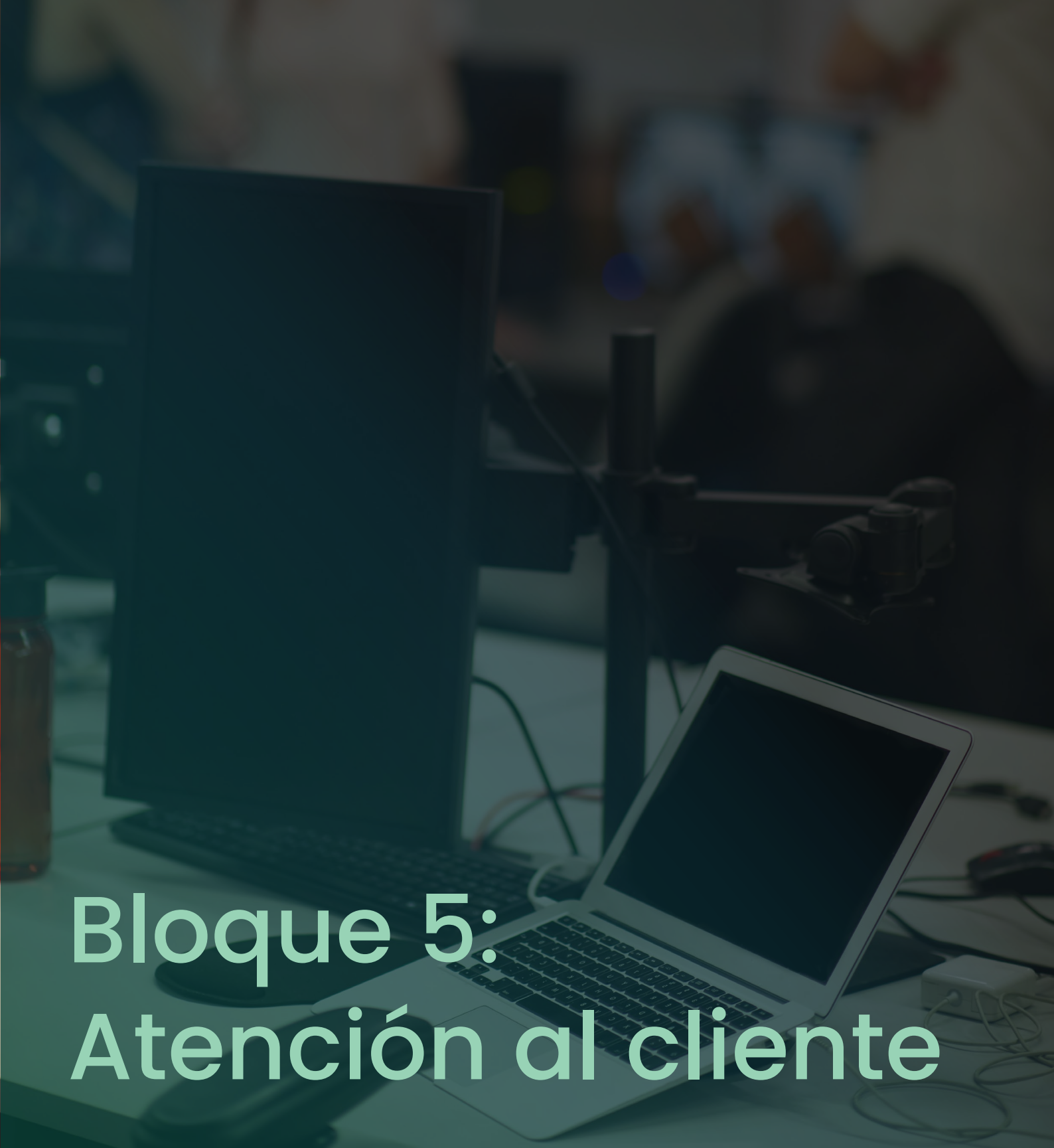
*Co-founder and Co-CEO
of ThePowerMBA*



Víctor Rodado

Marketing Strategist





Bloque 5: Atención al cliente

Gestión de Ventas y Comunicación	76
Problemas y necesidades	80
Manejar incidencias y Objeciones	83



Gestión de Ventas y Comunicación

De profesional de atención al cliente a especialista en gestión de ventas y comunicación en 10 módulos

Programa práctico y directo para desarrollar habilidades de gestión de ventas y comunicación en entornos de atención al cliente: comprensión del proceso comercial, escucha activa, detección de oportunidades, comunicación persuasiva y presentación de soluciones.

Aprenderás a comunicarte con mayor claridad e intención comercial, entender mejor la lógica de decisión del cliente y convertir cada interacción en una oportunidad para generar confianza, aportar valor y acompañar el proceso de venta de forma natural.

Cada clase cubre un bloque funcional completo de la gestión comercial y la comunicación aplicada al cliente.



Clases grabadas + tests de autoevaluación



Cobertura completa: proceso comercial, propuesta de valor, escucha, comunicación y cierre



Uso práctico de técnicas de comunicación comercial y gestión de conversaciones con cliente



Sin prerequisites técnicos





Para quién + Syllabus

Profesionales, equipos de atención al cliente o perfiles con contacto directo con clientes que quieren mejorar su capacidad para comunicar, detectar oportunidades comerciales y desenvolverse con mayor seguridad en conversaciones orientadas a la venta.

Especialmente útil para: profesionales de atención al cliente que quieren incorporar una visión comercial a su trabajo diario, equipos que necesitan mejorar la comunicación con clientes y generar más valor en cada interacción, perfiles de soporte o asesoramiento que participan en procesos de venta y personas que quieren ganar seguridad al presentar soluciones, argumentar beneficios y acompañar decisiones de compra.

Requisito de entrada:

No se requiere experiencia previa en ventas. Se recomienda experiencia básica en atención al cliente, gestión de conversaciones o interacción con usuarios en canales presenciales, telefónicos o digitales. Resulta útil tener familiaridad con productos, servicios o procesos de la organización para aplicar los contenidos a situaciones reales.

Módulo 1 – Introducción a la Gestión de Ventas y Comunicación

- **Panorama general de la función comercial** dentro de la atención al cliente. Qué significa vender desde la relación, cómo influye la comunicación en la percepción de valor y cuál es el papel de la confianza en el proceso comercial.

Módulo 2 – El Proceso de Ventas

- **Comprensión de las etapas fundamentales de una venta:** apertura, exploración, propuesta, resolución de dudas y cierre. Cómo adaptar cada fase a contextos de atención, asesoramiento y contacto continuo con clientes.



Módulo 3 – Comunicación Comercial Efectiva

- **Principios de comunicación aplicados a la venta:** claridad, estructura, tono, credibilidad y orientación al cliente. Cómo transmitir mensajes con mayor impacto y seguridad en distintos canales de interacción.

Módulo 4 – Escucha Activa y Comprensión del Cliente

- **Cómo escuchar de forma estratégica** para detectar intereses, necesidades, dudas y señales de oportunidad. Uso de preguntas adecuadas y técnicas de escucha para comprender mejor al cliente y orientar la conversación.

Módulo 5 – Entrar en la Mente del Cliente

- **Cómo interpretar la lógica de decisión del cliente,** sus motivaciones, objeciones internas, expectativas y frenos. Comprensión del comportamiento del cliente para adaptar mejor el discurso comercial.

Módulo 6 – La Propuesta de Valor

- **Cómo transformar características de un producto o servicio en beneficios** relevantes para el cliente. Construcción de mensajes que conectan con sus necesidades y refuerzan el valor de la solución ofrecida.

Módulo 7 – Comunicación Persuasiva y Argumentación

- **Cómo utilizar la persuasión de forma ética en conversaciones comerciales.** Técnicas para estructurar argumentos, reforzar beneficios, responder con claridad y conducir la interacción hacia una decisión.

Módulo 8 – Conexión Emocional con el Cliente

- **El papel de la empatía, la cercanía y la inteligencia emocional** en la relación comercial. Cómo generar vínculo, confianza y una experiencia positiva sin perder enfoque profesional ni orientación a resultados.



Módulo 9 – Presentación de Soluciones y Cierre Comercial

- **Cómo presentar propuestas** de forma convincente, resumir valor, validar interés y facilitar el siguiente paso. Técnicas para acompañar al cliente hacia la decisión con naturalidad y seguridad.

Módulo 10 – Estrategia Completa de Comunicación y Venta en Atención al Cliente

- **Diseño de una estrategia integral** de comunicación comercial aplicada al día a día: detección de oportunidades, gestión de conversaciones, presentación de valor y consolidación de relaciones para mejorar resultados comerciales.

Transformación:

De profesional que no sabe cómo aparecer en Google cuando los clientes buscan productos o servicios → a profesional capaz de crear, gestionar y optimizar campañas completas en Google Ads, utilizando estrategias de búsqueda, segmentación y optimización para generar tráfico cualificado y resultados medibles.



Problemas y necesidades

De profesional de atención al cliente a especialista en detección de problemas y necesidades del cliente en 8 módulos

Programa práctico y directo para aprender a identificar problemas, necesidades y motivaciones reales del cliente en contextos de atención y relación comercial: análisis de contexto, escucha profunda, formulación de preguntas, interpretación de señales y priorización de necesidades.

Aprenderás a comprender mejor lo que el cliente expresa y también lo que no expresa de forma literal, diferenciando síntomas de problemas reales, detectando expectativas y transformando la conversación en una oportunidad para ofrecer respuestas más precisas y útiles.

Cada clase cubre un bloque funcional completo de la detección, comprensión y análisis de necesidades del cliente.

Clases grabadas + tests de autoevaluación

Cobertura completa: escucha, diagnóstico, análisis de contexto, priorización y detección de oportunidades

Uso práctico de técnicas de observación, preguntas y comprensión del cliente

Sin prerequisites técnicos





Para quién + Syllabus

Profesionales de atención al cliente, equipos comerciales, perfiles de soporte, asesoramiento o fidelización y personas que necesitan mejorar su capacidad para comprender al cliente antes de proponer soluciones.

Especialmente útil para: profesionales que quieren hacer mejores preguntas y entender con más profundidad las necesidades del cliente, equipos que necesitan detectar oportunidades de mejora o venta a partir de conversaciones, perfiles que buscan reducir malentendidos en la relación con usuarios y personas que quieren mejorar su capacidad de diagnóstico en interacciones comerciales o de servicio.

Requisito de entrada:

No se requiere experiencia previa en análisis comercial. Se recomienda experiencia básica en trato con clientes, gestión de consultas o conversaciones de atención en cualquier canal. Resulta útil tener familiaridad con situaciones reales de interacción con cliente para poder aplicar las herramientas de análisis y diagnóstico de forma práctica.

Módulo 1 – Introducción a Problemas y Necesidades del Cliente

- **Panorama general de cómo surgen los problemas y necesidades** en la relación con el cliente. Diferencia entre lo que el cliente pide, lo que realmente necesita y lo que condiciona su decisión o su satisfacción.

Módulo 2 – Tipologías de Problemas y Necesidades

- **Identificación de distintos tipos de necesidades:** funcionales, emocionales, operativas, urgentes, latentes y explícitas. Cómo reconocer cada una y entender su impacto en la conversación y en la toma de decisiones.

Módulo 3 – Escucha Activa para el Diagnóstico

- **Cómo escuchar con intención diagnóstica** para detectar señales relevantes, inconsistencias, preocupaciones, prioridades y oportunidades. Técnicas para mejorar la atención plena y la comprensión real del mensaje del cliente.





Módulo 4 – El Arte de Preguntar

- **Cómo formular preguntas abiertas, cerradas, de profundización** para obtener información útil. Uso de preguntas que permiten descubrir causas, contexto, expectativas y criterios de decisión.

Módulo 5 – Detección de Necesidades Explícitas y Latentes

- **Cómo diferenciar entre lo que el cliente verbaliza y lo que realmente necesita resolver.** Métodos para descubrir necesidades ocultas, bloqueos, fricciones o expectativas no expresadas.

Módulo 6 – Análisis del Contexto del Cliente

- **Cómo interpretar el entorno en el que aparece la necesidad:** situación, urgencia, antecedentes, impacto, emociones y condicionantes. Comprensión del contexto para ofrecer respuestas más adecuadas y relevantes.

Módulo 7 – Priorización y Traducción a Oportunidades de Acción

- **Cómo ordenar la información obtenida, distinguir lo importante de lo accesorio y convertir el diagnóstico** en una base clara para responder, proponer o escalar correctamente. Priorización de necesidades según impacto y viabilidad.

Módulo 8 – Estrategia Completa de Detección de Problemas y Necesidades

- **Integración de escucha, observación, preguntas y análisis** para construir un proceso sólido de comprensión del cliente. Aplicación práctica al día a día para mejorar la atención, la resolución y la orientación comercial.

Transformación:

De profesional que no sabe cómo aparecer en Google cuando los clientes buscan productos o servicios → a profesional capaz de crear, gestionar y optimizar campañas completas en Google Ads, utilizando estrategias de búsqueda, segmentación y optimización para generar tráfico cualificado y resultados medibles.



Manejar incidencias y Objeciones

De profesional de atención al cliente a especialista en manejo de incidencias y objeciones en 9 módulos

Programa práctico y directo para aprender a gestionar incidencias y objeciones con seguridad, criterio y orientación a solución: identificación del problema, contención emocional, comunicación efectiva, resolución de conflictos, tratamiento de objeciones y recuperación de la confianza del cliente.

Aprenderás a intervenir con mayor eficacia en situaciones difíciles, respondiendo de forma profesional ante quejas, bloqueos, desacuerdos o resistencias, y convirtiendo conversaciones tensas en oportunidades para reforzar la relación con el cliente.

Cada clase cubre un bloque funcional completo de la gestión de incidencias, objeciones y conversaciones complejas en atención al cliente.



Clases grabadas + tests de autoevaluación



Cobertura completa: incidencias, objeciones, conflicto, comunicación, resolución y recuperación de confianza



Uso práctico de técnicas de contención, argumentación, negociación y orientación a solución



No requiere experiencia técnica previa





Para quién + Syllabus

Profesionales de atención al cliente, equipos de soporte, perfiles comerciales, personal de postventa y personas que gestionan conversaciones con clientes en contextos de tensión, reclamación o resistencia a la compra o a la propuesta ofrecida.

Especialmente útil para: profesionales que necesitan responder mejor ante quejas o reclamaciones, equipos que gestionan clientes insatisfechos o situaciones de fricción, perfiles comerciales que deben tratar objeciones antes del cierre y personas que quieren ganar seguridad al manejar conversaciones difíciles sin deteriorar la relación con el cliente.

Requisito de entrada:

No se requiere experiencia previa en gestión de conflictos. Se recomienda experiencia básica en atención al cliente, soporte, venta o trato directo con usuarios. Resulta útil haber vivido situaciones reales de reclamación, desacuerdo o resistencia por parte de clientes, para poder aplicar los contenidos con mayor rapidez en contextos prácticos.

Módulo 1 – Introducción a la Gestión de Incidencias y Objeciones

- **Panorama general de las incidencias y objeciones en la relación con el cliente.** Diferencias entre problema, queja, reclamación y objeción. Cómo impactan estas situaciones en la experiencia del cliente y en la percepción de la marca o del servicio.

Módulo 2 – Tipologías de Incidencias y Objeciones

- **Identificación de los distintos tipos de incidencias y objeciones más frecuentes:** operativas, emocionales, económicas, de confianza, de urgencia o de expectativa. Cómo reconocer su origen y adaptar la respuesta según cada caso.





Módulo 3 – Comunicación en Situaciones de Tensión

- **Cómo comunicar con calma, claridad y profesionalidad** cuando el cliente está molesto, frustrado o a la defensiva. Uso del tono, del lenguaje y de la estructura del mensaje para reducir fricción y generar sensación de control y acompañamiento.

Módulo 4 – Escucha Activa y Contención Emocional

- **Cómo escuchar sin interrumpir, validar sin ceder indebidamente y contener emocionalmente la conversación.** Técnicas para desescalar conflictos, mostrar comprensión y reconducir el diálogo hacia la resolución.

Módulo 5 – Análisis de la Incidencia y Diagnóstico del Problema

- **Cómo identificar la causa real** de una incidencia, distinguir síntomas de causas y ordenar la información relevante. Métodos para diagnosticar correctamente antes de responder o proponer una solución.

Módulo 6 – Manejo de Objeciones de Forma Constructiva

- **Cómo responder a objeciones sin confrontación**, entendiendo qué expresa realmente el cliente detrás de su resistencia. Técnicas para tratar objeciones sobre precio, necesidad, confianza, tiempo o prioridad, transformándolas en una conversación de valor.

Módulo 7 – Resolución, Negociación y Propuesta de Alternativas

- **Cómo ofrecer soluciones viables, negociar opciones y presentar alternativas** sin generar nuevas tensiones. Criterios para responder con agilidad, claridad y foco en la satisfacción y en la viabilidad operativa.





Módulo 8 – Recuperación de la Confianza del Cliente

- **Cómo reconstruir la relación después de una mala experiencia**, una incidencia mal gestionada o una objeción persistente. Estrategias para reforzar la credibilidad, mejorar la percepción del servicio y convertir una situación negativa en una oportunidad de fidelización.

Módulo 9 – Estrategia Completa de Gestión de Conversaciones Difíciles

- **Diseño de un enfoque integral** para gestionar incidencias y objeciones en el día a día: escucha, análisis, respuesta, solución, seguimiento y aprendizaje continuo para mejorar la relación con el cliente y la calidad de la atención.

Transformación:

De profesional que reacciona con inseguridad ante quejas, conflictos u objeciones y se limita a responder de forma defensiva o improvisada → a profesional capaz de gestionar incidencias y objeciones con criterio, contener la tensión, diagnosticar el problema, responder con argumentos sólidos y reconducir la conversación hacia una solución satisfactoria y profesional.



Metodología

Todos los programas se estructuran en formato **Master Class** que permite consumirlas a tu propio ritmo.

Y también en **guías de lectura** que actúan como hilo conductor: ayudan a reforzar conceptos, explorar referencias y conectar el aprendizaje con casos y necesidades del entorno.

Personas de referencia



Mattia Pantaloni
Product and Learning



Martin Wilson
Customer Experience Specialist

The image features a person's hands typing on a laptop keyboard, which is the primary background element. A semi-transparent teal filter is applied across the entire scene. On the left side, there is a glowing digital graphic consisting of a network of interconnected nodes and lines, with a small shield-like icon at its center. Overlaid on this graphic and the laptop screen is the logo and text 'thePower'. The logo is a stylized 'U' shape, and the text 'thePower' is in a bold, sans-serif font.

 **thePower**