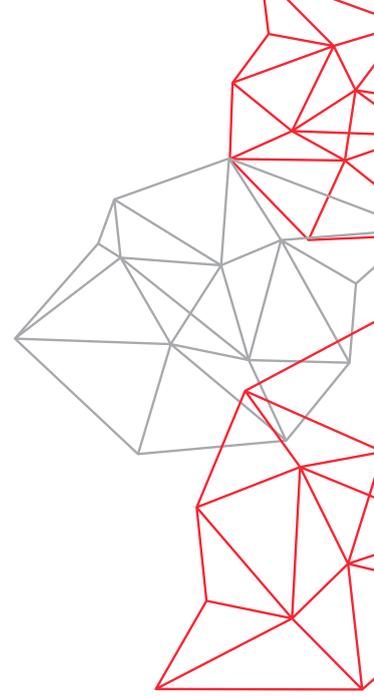




VNiVERSIDAD
D SALAMANCA

IME
business
school



PROGRAMA FORMATIVO: Generación Digital PYMES

GEN
ERA
CIÓN 

Generación Digital PYMES – Comunidad Valenciana

PRESENTACIÓN

La digitalización es hoy la base fundamental donde residen las mayores ganancias en supervivencia y competitividad para las empresas. Las necesidades de digitalización en las empresas requieren a su vez de profesionales altamente cualificados que les ayuden en su transformación digital. Esto pasará por abordar los cambios que deben producirse en las personas, en las organizaciones y los modelos de negocio, más allá del uso de una tecnología en concreto.

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Ofrecer a personas de equipos directivos de pymes los conocimientos y habilidades necesarias para impulsar la gestión transformación digital de sus empresas y con ello mejorar la productividad y sus posibilidades de crecimiento e internacionalización.
- Entender cómo la tecnología impacta en los negocios, permitiendo situar al cliente en el centro para dar solución a sus necesidades, y generar y explotar el dato para la toma de decisiones del negocio.
- Disminuir la brecha digital por cuestiones de género incrementando el número de mujeres matriculadas y formadas en gestión digital de la PYME

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

MÓDULOS	HORAS LECTIVAS
SESIONES INFORMATIVAS	136
1. LA EMPRESA EN LA ECONOMÍA DIGITAL	25
1.1 El contexto digital – La IA como motor de cambio en todos los sectores	
1.2 Nuevos modelos de negocio – Modelos disruptivos habilitados por inteligencia artificial	
1.3 La transformación digital en la empresa – La IA como eje estratégico del cambio	
1.4 Sostenibilidad y economía circular – Optimización sostenible con IA y analítica avanzada	
1.5 El plan de transformación digital I: Diagnóstico y Reflexión Estratégica – Evaluación inteligente del entorno con IA	
2. TRANSFORMANDO LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE	40
2.1 El cliente en la nueva era digital – Experiencias hiperpersonalizadas con IA	
2.2 Experiencia de cliente y de producto – IA para diseñar recorridos de cliente optimizados	
2.3 Atrayendo al cliente: el proceso de generación de tráfico – Publicidad y contenidos automatizados con IA	
2.4 Captando al cliente I: el proceso de información y decisión – Recomendaciones personalizadas con algoritmos	
2.5 Captando al cliente II: el proceso de compra y entrega – Optimización logística y predictiva con IA	
2.6 Fidelizando al cliente. el proceso de postventa – Chatbots y asistentes con inteligencia artificial	
2.7 Entorno legal: propiedad y privacidad – IA y cumplimiento normativo automatizado	
2.8 El plan de transformación digital II: Mapa de Experiencia de Cliente – Diseño del journey apoyado en IA	

3. HABILITANDO TECNOLÓGICAMENTE LA TRANSFORMACIÓN	40
3.1 Analítica digital y big data – Extracción de valor de datos con IA	
3.2 Machine learning e inteligencia artificial – Aplicaciones prácticas en pymes	
3.3 ERP y CRM – Automatización inteligente de la relación con el cliente	
3.4 Cloud – IA como servicio en la nube	
3.5 Ciberseguridad – Detección de amenazas con algoritmos inteligentes	
3.6 Automatización y robotización – Procesos autónomos guiados por IA	
3.7 Otras herramientas (Blockchain...) y tendencias – Convergencia de IA y tecnologías emergentes	
3.8 El plan de transformación digital III: Lienzo de la Transformación Digital – Visualización de soluciones con IA	
4. GESTIONANDO EL CAMBIO	16
4.1 Personas y organización – IA para identificar talento y necesidades de formación	
4.2 Transformación cultural – Cultura basada en la toma de decisiones asistida por IA	
4.3 Metodologías de innovación/agile – Apoyo de la IA en gestión ágil y feedback continuo	
4.4 Productividad personal y herramientas colaborativas – Optimización del trabajo diario con IA	
4.5 El plan de transformación digital IV: Plan de Acción – Planificación basada en datos e IA	
5. CASOS DE USO SECTORIALES	15
5.1 Formación adicional enfocada al sector	
MENTORIZACIÓN	10

MÓDULO 1: LA EMPRESA EN LA ECONOMÍA DIGITAL

Modalidad: Presencial/presencia virtual

Nº de horas: 25 h.

Competencia general

Disponer del marco de actuación para la elaboración y puesta en marcha del plan de transformación de la pyme.

Competencias específicas

- Entender cómo la revolución digital, potenciada por tecnologías como la inteligencia artificial, ha generado un cambio radical que obliga a las empresas a transformarse profundamente.
- Comprender cómo los diferentes actores digitales están alterando las reglas del juego mediante modelos de negocio apoyados en datos e inteligencia artificial.
- Reconocer la necesidad de la transformación digital en la pyme, sus beneficios y las herramientas inteligentes que permiten iniciarla con garantías.
- Identificar los pasos para desarrollar un plan de transformación digital, empleando IA en el análisis de situación y la definición de objetivos estratégicos.

Contenidos

1.1 El contexto digital – La IA como motor de cambio en todos los sectores

- Cambios en las tecnologías, las personas y los negocios
- Conceptos para entender la digitalización
- Evolución reciente y tendencias digitales
- Papel de la inteligencia artificial como fuerza transversal de transformación

1.2 Nuevos modelos de negocio – Modelos disruptivos habilitados por inteligencia artificial

- El cliente en el centro del modelo digital
- Modelos de ingresos digitales y plataformas inteligentes
- Ecosistemas digitales impulsados por IA

1.3 La transformación digital en la empresa – La IA como eje estratégico del cambio

- De la opción a la necesidad: transformación digital
- Principales beneficios del cambio digital con apoyo en IA
- Claves para implantar procesos de transformación en pymes

1.4 Sostenibilidad y economía circular – Optimización sostenible con IA y analítica avanzada

- ODS y digitalización sostenible
- Herramientas digitales para una economía circular eficiente
- Aplicación de IA para medir y optimizar el impacto ambiental

1.5 El plan de transformación digital I: Diagnóstico y Reflexión Estratégica – Evaluación inteligente del entorno con IA

- ¿Por qué transformar mi organización?
- Plan de transformación: fases y estructura
- Herramientas digitales (algunas con IA) para análisis interno y externo
- Definición de objetivos estratégicos basados en datos

RELACIÓN DEL MÓDULO 1 CON EL PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA PYME

Al finalizar este módulo, los participantes estarán preparados para abordar la fase “Diagnóstico y reflexión estratégica” del Plan de Transformación Digital, incluyendo:

- Análisis interno inteligente de la organización
- Análisis externo apoyado en herramientas de benchmarking y data
- Definición de áreas prioritarias para actuar

MÓDULO 2: TRANSFORMANDO LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Modalidad: Presencial/presencia virtual

Nº de horas: 40 h.

Competencia general

Incrementar y fidelizar a los clientes en este nuevo contexto, atrayéndoles y optimizando su experiencia con la empresa en todos los momentos de su relación con la misma.

Competencias específicas

- Situar al cliente como eje del modelo de negocio, comprendiendo cómo cambian los procesos de contacto e interacción con él gracias a la digitalización y la inteligencia artificial.
- Diseñar e implementar un plan de experiencia de cliente basado en datos, IA y herramientas digitales avanzadas.
- Optimizar el proceso de generación de tráfico mediante soluciones de marketing digital inteligente.
- Maximizar la conversión del funnel de ventas a través de una gestión personalizada basada en IA.
- Diseñar una experiencia postventa que potencie la fidelización del cliente gracias al uso de automatización e IA conversacional.
- Aplicar correctamente los requisitos legales sobre privacidad y propiedad en entornos digitales.
- Desarrollar el lienzo de negocio y el mapa de experiencia de cliente con apoyo en herramientas digitales inteligentes.

Contenidos:

2.1 El cliente en la nueva era digital – Experiencias hiperpersonalizadas con IA

- El cliente digital, siempre conectado
- Uso de IA para segmentación, predicción de necesidades y personalización

2.2 Experiencia de cliente y de producto – IA para diseñar recorridos de cliente optimizados

- Customer Experience como estrategia
- Definición de buyer persona y journey basado en datos y herramientas de IA

2.3 Atrayendo al cliente: el proceso de generación de tráfico – Publicidad y contenidos automatizados con IA

- Marketing 360, inbound marketing e IA aplicada a la generación de leads
- Publicidad programática y automatización basada en machine learning

2.4 Captando al cliente I: el proceso de información y decisión – Recomendaciones personalizadas con algoritmos

- IA en motores de recomendación, contenido dinámico y decisiones guiadas
- Herramientas de personalización inteligente

2.5 Captando al cliente II: el proceso de compra y entrega – Optimización logística y predictiva con IA

- Experiencia omnicanal y plataformas eCommerce potenciadas por IA
- Logística predictiva y automatización de procesos de entrega

2.6 Fidelizando al cliente. el proceso de postventa – Chatbots y asistentes con inteligencia artificial

- Atención postventa digital mediante asistentes virtuales
- Análisis del journey postventa con herramientas de IA

2.7 Entorno legal: propiedad y privacidad – IA y cumplimiento normativo automatizado

- Gestión de datos personales y seguridad mediante sistemas inteligentes
- Supervisión automatizada del cumplimiento normativo

2.8 El plan de transformación digital II: Mapa de Experiencia de Cliente – Diseño del journey apoyado en IA

- Perfilado del cliente con herramientas de IA
- Lienzo de modelo de negocio y mapa de experiencia enriquecido con datos

RELACIÓN DEL MÓDULO 2 CON EL PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA PYME

Al finalizar este módulo, los participantes estarán capacitados para desarrollar la fase “Transformando la experiencia de cliente”, incluyendo:

- Descripción del buyer persona utilizando analítica de IA
- Lienzo de modelo de negocio ajustado al entorno digital
- Mapa de experiencia de cliente basado en datos reales e inteligencia artificial

MÓDULO 3: HABILITANDO TECNOLÓGICAMENTE LA TRANSFORMACIÓN

Modalidad: Presencial/presencia virtual

Nº de horas: 40 h.

Competencia general

Identificar y adoptar, entre las tecnologías disponibles, aquellas que más pueden ayudar a la pyme a conectar mejor con sus clientes, automatizar los procesos, tomar mejores decisiones e innovar para construir valor.

Competencias específicas

- Identificar las tecnologías de mayor aplicabilidad en cada ámbito, valorando su capacidad transformadora gracias al uso de la inteligencia artificial.
- Evaluar la implantación de soluciones tecnológicas (IA incluida) que permitan alcanzar los objetivos estratégicos de transformación.
- Elaborar el lienzo de transformación digital de la empresa integrando herramientas inteligentes y capacidades analíticas avanzadas.

Contenidos

3.1 Analítica digital y big data – Extracción de valor de datos con IA

- La cadena de valor del dato y su conexión con tecnologías como la IA
- Herramientas de visualización y analítica avanzada para la toma de decisiones

3.2 Machine learning e inteligencia artificial – Aplicaciones prácticas en pymes

- Fundamentos y tipos de IA aplicables a procesos empresariales
- Casos de uso reales en marketing, operaciones, finanzas y RR. HH.

3.3 ERP y CRM – Automatización inteligente de la relación con el cliente

- Integración de IA en la gestión empresarial para optimizar procesos y decisiones
- Uso de KPIs inteligentes para análisis de rendimiento

3.4 Cloud – IA como servicio en la nube

- Soluciones cloud que integran algoritmos de inteligencia artificial
- SaaS con funcionalidades inteligentes accesibles para pymes

3.5 Ciberseguridad – Detección de amenazas con algoritmos inteligentes

- Protección de datos con IA y detección automatizada de patrones sospechosos
- Herramientas de respuesta rápida basadas en aprendizaje automático

3.6 Automatización y robotización – Procesos autónomos guiados por IA

- Aplicación de IA en procesos industriales, simulaciones y control autónomo
- Realidad aumentada, IoT y automatización inteligente

3.7 Otras herramientas (Blockchain...) y tendencias – Convergencia de IA y tecnologías emergentes

- Integración de IA con blockchain, edge computing o robótica
- Observación de tendencias clave para anticipar cambios

3.8 El plan de transformación digital III: Lienzo de la Transformación Digital – Visualización de soluciones con IA

- Diseño de iniciativas tecnológicas alineadas con objetivos estratégicos
- Priorización e integración de herramientas inteligentes en el lienzo digital

RELACIÓN DEL MÓDULO 3 CON EL PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA PYME

Al finalizar este módulo, los participantes podrán desarrollar la fase “Habilitando la transformación”, incluyendo:

- Definición de objetivos por ámbito tecnológico
- Diseño del lienzo de transformación digital
- Selección de herramientas y soluciones tecnológicas, incluyendo IA, para alcanzar los objetivos definidos



MÓDULO 4: GESTIONANDO EL CAMBIO

Modalidad: Presencial/presencia virtual

Nº de horas: 16 h.

Competencia general

Gestionar la organización y las personas de la pyme para expandir la cultura digital e implementar formas de trabajo y comunicación ágiles que favorezcan el cambio.

Competencias específicas

- Promover el cambio cultural entre las personas de la organización, considerando cómo la inteligencia artificial impacta en la forma de trabajar y liderar.
- Desarrollar equipos más autónomos, adaptativos y orientados al valor, usando herramientas inteligentes para mejorar el talento, la innovación y la eficiencia.
- Fomentar el trabajo colaborativo con metodologías y soluciones digitales impulsadas por IA.
- Elaborar el Plan de Gestión del Cambio integrando indicadores inteligentes y planificación asistida por tecnología.

Contenidos

4.1 Personas y organización – IA para identificar talento y necesidades de formación

- Organización digital y nuevos perfiles impulsados por la automatización
- Liderazgo digital basado en datos y analítica de personas
- Plataformas inteligentes para evaluación y desarrollo del talento

4.2 Transformación cultural – Cultura basada en la toma de decisiones asistida por IA

- Liderazgo participativo con soporte en datos
- Generar confianza a través de la transparencia tecnológica
- Visión transformadora basada en el valor que aporta la inteligencia artificial

4.3 Metodologías de innovación/ágile – Apoyo de la IA en gestión ágil y feedback continuo

- Aplicaciones de IA para gestionar ciclos ágiles, priorizar tareas y evaluar avances
- Uso de OKRs y dashboards inteligentes en la toma de decisiones

4.4 Productividad personal y herramientas colaborativas – Optimización del trabajo diario con IA

- Herramientas digitales que incorporan IA para la gestión de tareas, comunicación y diseño
- Automatización de procesos repetitivos para liberar tiempo y foco en el valor

4.5 El plan de transformación digital IV: Plan de Acción – Planificación basada en datos e IA

- Definición de objetivos medibles y seguimiento mediante KPIs inteligentes
- Planificación con ayuda de herramientas digitales y matriz de priorización
- Preparación del equipo impulsor del cambio con apoyo tecnológico

RELACIÓN DEL MÓDULO 4 CON EL PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA PYME

Tras este módulo, los participantes estarán preparados para abordar la fase “Gestionando el cambio”, incluyendo:

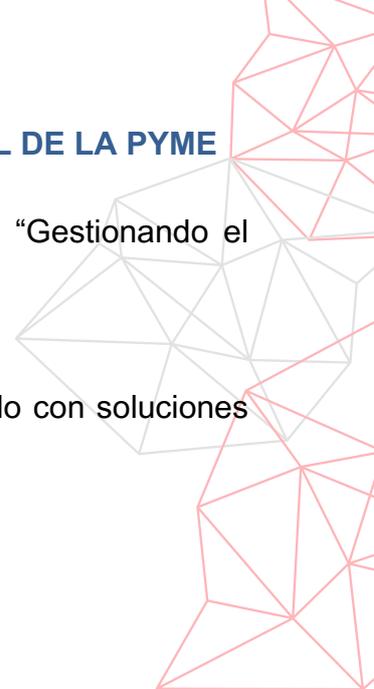
- Objetivos y KPI's apoyados en datos y sistemas inteligentes
- Plan de acción definido con soporte en herramientas digitales
- Constitución del equipo motor de la transformación, capacitado y conectado con soluciones IA

MÓDULO 5: CASOS DE USO SECTORIALES

Modalidad: Presencial/presencia virtual

Nº de horas: 15 h.

Este módulo presenta ejemplos aplicados de cómo las empresas del sector pueden beneficiarse de la transición energética apoyándose en inteligencia artificial. Se abordarán soluciones prácticas como la implementación de fuentes renovables, la gestión eficiente del consumo eléctrico y el uso de herramientas digitales para comunicar su compromiso sostenible.



MENTORIZACIÓN – ACOMPAÑAMIENTO EN LA INTEGRACIÓN PRÁCTICA DE LA IA

Modalidad: Presencial/presencia virtual

Formato: Individual o en grupos de máximo 3 alumnos (de la misma empresa o con diagnóstico similar)

Nº de horas: 10 h.

Descripción

Durante la mentorización, cada participante recibirá acompañamiento personalizado para el diseño y validación de su Plan de Transformación Digital. El proceso incluirá:

- Apoyo experto en la definición de estrategias basadas en datos
- Orientación en la selección e implantación de tecnologías, especialmente soluciones de inteligencia artificial adaptadas a su pyme
- Resolución de dudas técnicas y metodológicas en el desarrollo del plan

HERRAMIENTAS GENERALES DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL:

Los participantes podrán apoyarse en herramientas accesibles de IA generativa para estructurar y optimizar su trabajo:

- **ChatGPT (OpenAI):** redacción de secciones del plan, simulación de diagnósticos, desarrollo de estrategias de digitalización.
- **Gemini (Google):** generación contextual de contenido, integración con documentos colaborativos.
- **Perplexity AI:** búsqueda con fuentes citadas para estudios de mercado, normativa técnica, tendencias tecnológicas.
- **Microsoft Copilot:** automatización en Office para análisis financiero, cronogramas y reportes.
- **Gamma AI:** diseño de presentaciones visuales del plan de acción y resúmenes ejecutivos.

METODOLOGÍA

La iniciativa formativa se impartirá mayoritariamente a través del Campus Virtual Studium con el propósito de facilitar el seguimiento de las diferentes actuaciones formativas por parte de las personas participantes y espolear la adquisición de competencias digitales esenciales en materia del sector, a excepción de 16h presenciales, en las que se pretende fomentar la interacción entre los diferentes actores, impulsando la resolución de dudas que puedan presentarse en escenarios reales propios de este sector de la actividad económica.

La metodología del programa se basa en un enfoque eminentemente práctico, orientado a resultados aplicables de forma inmediata en el entorno profesional de las empresas. Se combinan sesiones teóricas con dinámicas activas, estudio de casos reales, herramientas colaborativas y tutoría especializada.

Para facilitar el aprendizaje de las personas asistentes se emplearán diversos recursos didácticos y tecnológicos (foros de discusión, análisis de diversos supuestos, revisión de noticias, kahoot, etc.) y la superación del curso estará supeditada a la realización de un cuestionario de autoevaluación y un pequeño supuesto práctico en el que se deberá reflejar la adquisición de los conocimientos mínimos objeto de la iniciativa formativa, para ello se utilizarán las potencialidades y herramientas disponibles en el Campus Virtual Studium.

Componentes clave de la metodología:

- **Aprendizaje experiencial aplicado:** Se promueve el aprendizaje mediante retos reales, análisis de procesos en curso, evaluación de tecnologías usadas en obra y comparación con buenas prácticas del sector.
- **Trabajo sobre el propio caso de empresa:** Cada participante desarrollará un Plan de Transformación Digital vinculado a su propia organización, permitiendo la personalización de los aprendizajes.
- **Uso intensivo de herramientas digitales:** El alumnado trabajará con software y plataformas especializadas como Make, Notion AI, Power BI, Chat GPT, Copilot, Zapier, entre otras, que se aplicarán a ejercicios, simulaciones y al desarrollo del plan.
- **Sesiones síncronas y asíncronas:** Se alternarán sesiones presenciales o virtuales en directo con trabajo individual asincrónico, lo que permite flexibilidad y mayor profundidad de estudio.
- **Casos sectoriales y benchmarking:** Se incluirán casos de empresas del sector que han abordado con éxito procesos de digitalización, como soporte para aprendizaje por analogía y detección de oportunidades.
- **Mentorización individual y grupal:** A lo largo del programa, los participantes contarán con el acompañamiento de un mentor experto en transformación digital en construcción, quien les orientará en el diseño e implementación de su plan.
- **Evaluación formativa y por entregables:** El proceso de evaluación se basa en la entrega progresiva de fases del plan, su revisión y retroalimentación continua, además de participación activa en las actividades y foros colaborativos.

ENTREGABLE FINAL: PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Diagnóstico y benchmarking sectorial.
- Mapa de experiencia del cliente/promotor.
- Lienzo de transformación digital adaptado a obra/empresa.
- Plan de acción con tecnologías, tareas, plazos y KPI's del sector.

Tal y como se especifica en la metodología desarrollada al efecto, este Plan ha de desarrollarse con las siguientes fases y entregables:

1. Diagnóstico y reflexión estratégica inicial sobre el grado de digitalización de la pyme y oportunidades.

- Análisis interno: nivel de madurez digital de la empresa a partir del “Test de Diagnostico Digital de la pyme” cumplimentado previamente.
- Análisis Externo: estrategias, modelos de negocio y productos ofrecidos por competidores y empresas innovadoras.
- Definición inicial de principales áreas de actuación.

2. La experiencia del cliente

- Descripción del perfil del cliente “ideal” -buyer persona y mapa de empatía.
- Lienzo de Modelo de Negocio (Business Model Canvas): representación de cómo la empresa crea, entrega y captura valor.
- Mapa de experiencia de cliente o Customer Journey: representación de los aspectos determinantes en cada una de las etapas de contacto de un cliente (real o potencial) con la empresa

3. Ámbitos de acción para la transformación:

Lienzo de Transformación digital: actuaciones en 8 ámbitos para alcanzar los objetivos perseguidos

- 1. Cliente como centro
- 2. Ingeniería de Procesos
- 3. Metodología
- 4. Innovación
- 5. Liderazgo y cultura digital
- 6. Tecnología
- 7. Negocio digital
- 8. Marketing digital

Resumen de las tecnologías a mejorar o implantar

4. Plan de acción:

- Objetivos y KPI's: objetivos a alcanzar a corto y medio plazo e indicadores de medición o Matriz de priorización de iniciativas “quick-wins”
- Concreción de actuaciones del plan: iniciativas, tareas, plazos, responsables y presupuestos de las acciones a desarrollar
- Constitución y formación del equipo que liderará el cambio

TODAS LAS HERRAMIENTAS GENERALES A UTILIZAR



ChatGPT



Copilot 365



Perplexity AI



Gemini



Claude



Midjourney



Mailchimp



Gamma App



Holded



Power BI



ElevenLabs



Canva AI



Zapier



Make



Notion AI

