



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN GESTIÓN DE LA REPUTACIÓN ONLINE



FORMACIÓN PERMANENTE

WWW.INSTITOSERCA.COM



Acerca de **Instituto Serca**

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos Homologados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



Metodología de **Estudio**

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...

Presentación del Programa

Especialízate con el Curso de Gestión de la Reputación Online de Instituto Serca, una formación diseñada para profesionales que desean dominar las estrategias y herramientas necesarias para proteger, construir y fortalecer la imagen de marcas y organizaciones en el entorno digital actual.

A lo largo del programa, abordarás desde los fundamentos estratégicos de la reputación online hasta la monitorización y escucha activa, el análisis de métricas e indicadores clave, el SEO reputacional y la gestión de crisis digitales. También profundizarás en el uso estratégico de redes sociales, la identidad digital corporativa, la marca personal y el marco jurídico y ético aplicable.

Con esta formación online, adquirirás competencias altamente demandadas para diseñar e implementar planes integrales de gestión reputacional, capacitándote para asumir roles como responsable de reputación digital, community manager avanzado o consultor especializado en comunicación corporativa online.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Comprender los fundamentos de la reputación online, diferenciando sus dimensiones estratégicas.
- ✓ Identificar los agentes del ecosistema digital, clasificando su capacidad de influencia reputacional.
- ✓ Diseñar sistemas de monitorización y escucha activa, aplicando herramientas profesionales especializadas.
- ✓ Definir métricas e indicadores clave, elaborando cuadros de mando para evaluación reputacional.
- ✓ Desarrollar estrategias de construcción reputacional, integrando contenidos, redes sociales e identidad digital.
- ✓ Dominar la gestión de crisis reputacionales digitales, implementando protocolos de prevención y respuesta.
- ✓ Aplicar técnicas de SEO reputacional, gestionando estratégicamente la visibilidad en buscadores.
- ✓ Elaborar un plan integral de reputación online, incorporando consideraciones jurídicas y éticas.



1: FUNDAMENTOS CONCEPTUALES Y ESTRATÉGICOS DE LA REPUTACIÓN ONLINE

- 1.1. Definición y delimitación del concepto de reputación online en el contexto empresarial actual
- 1.2. Evolución histórica de la gestión reputacional: del entorno offline al ecosistema digital
- 1.3. Dimensiones que configuran la reputación online de una organización
- 1.4. El ciclo de vida de la reputación online: construcción, mantenimiento y recuperación
- 1.5. Stakeholders digitales y su influencia en la configuración de la reputación
- 1.6. Modelos teóricos de referencia para el análisis y la gestión de la reputación online

2: EL ECOSISTEMA DIGITAL Y LOS AGENTES QUE INFLUYEN EN LA REPUTACIÓN

- 2.1. Estructura y componentes del ecosistema digital contemporáneo
- 2.2. El papel de los motores de búsqueda en la formación de la percepción pública
- 2.3. Plataformas de opinión y reseñas como generadoras de reputación
- 2.4. El fenómeno de los influencers y líderes de opinión digital como agentes reputacionales
- 2.5. Medios de comunicación digitales y su capacidad de configurar narrativas reputacionales
- 2.6. El usuario como creador de contenido y agente activo en la reputación de las marcas
- 2.7. El papel de los empleados como embajadores o detractores de la reputación corporativa



3: MONITORIZACIÓN Y ESCUCHA ACTIVA EN EL ENTORNO DIGITAL

- 3.1. Conceptualización de la monitorización online y la escucha activa como disciplinas diferenciadas
- 3.2. Diseño de un sistema integral de monitorización de la reputación online
- 3.3. Herramientas profesionales de monitorización y escucha digital
- 3.4. Análisis del sentimiento y la tonalidad en las conversaciones digitales
- 3.5. Identificación de tendencias emergentes y señales de alerta temprana
- 3.6. Elaboración de informes de monitorización y comunicación de resultados a la dirección

4: MÉTRICAS, INDICADORES CLAVE Y EVALUACIÓN DE LA REPUTACIÓN ONLINE

- 4.1. Principios metodológicos para la medición rigurosa de la reputación digital
- 4.2. Indicadores clave de rendimiento (KPIs) específicos para la gestión reputacional
- 4.3. Índices y cuadros de mando para la evaluación global de la reputación online
- 4.4. Benchmarking reputacional frente a competidores y referentes del sector
- 4.5. Herramientas de analítica y medición aplicadas a la reputación digital
- 4.6. La relación entre reputación online medida y resultados de negocio



5: ESTRATEGIAS DE CONSTRUCCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA REPUTACIÓN DIGITAL

- 5.1. Planificación estratégica de la reputación online: del diagnóstico al plan de acción
- 5.2. Marketing de contenidos como pilar fundamental de la construcción reputacional
- 5.3. Estrategias de relaciones públicas digitales orientadas a la reputación
- 5.4. Programas de advocacy y movilización de embajadores de marca
- 5.5. Gestión proactiva de las valoraciones y reseñas en plataformas clave
- 5.6. Responsabilidad social corporativa digital como generadora de reputación positiva
- 5.7. Transparencia, autenticidad y coherencia como principios rectores de la estrategia reputacional

6: GESTIÓN DE LA IDENTIDAD DIGITAL CORPORATIVA Y DE LA MARCA PERSONAL

- 6.1. Conceptualización y diferenciación entre identidad digital corporativa y marca personal
- 6.2. Diseño y optimización de la presencia digital corporativa
- 6.3. Estrategias de construcción y posicionamiento de la marca personal de directivos y portavoces
- 6.4. Coherencia entre identidad declarada y experiencia percibida por los públicos
- 6.5. Gestión de la identidad digital en procesos de transformación y rebranding
- 6.6. Protección de la identidad digital frente a suplantaciones y usos fraudulentos



7: GESTIÓN DE CRISIS DE REPUTACIÓN EN ENTORNOS DIGITALES

- 7.1. Naturaleza, tipología y características específicas de las crisis de reputación online
- 7.2. Prevención y preparación ante posibles crisis de reputación digital
- 7.3. Detección temprana y activación de los protocolos de respuesta ante una crisis
- 7.4. Estrategias de comunicación y respuesta durante el desarrollo de la crisis
- 7.5. Recuperación reputacional y aprendizaje organizacional tras la crisis
- 7.6. Gestión de los contenidos negativos persistentes en buscadores y redes tras la crisis
- 7.7. Estudio de casos reales de crisis de reputación online: aciertos y errores estratégicos

8: REDES SOCIALES COMO CANAL ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN REPUTACIONAL

- 8.1. El papel diferencial de cada plataforma social en la configuración de la reputación
- 8.2. Estrategia de contenidos en redes sociales orientada a la reputación
- 8.3. Community management avanzado con enfoque en la protección reputacional
- 8.4. Social selling y su impacto en la percepción reputacional de la marca
- 8.5. Publicidad en redes sociales como herramienta de refuerzo y protección reputacional
- 8.6. Métricas específicas de reputación en redes sociales y análisis de resultados



9: SEO REPUTACIONAL Y GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA VISIBILIDAD EN BUSCADORES

- 9.1. Fundamentos del SEO reputacional y su diferencia respecto al SEO convencional
- 9.2. Auditoría de la presencia en buscadores como punto de partida de la estrategia
- 9.3. Estrategias de posicionamiento de activos digitales propios para desplazar contenidos negativos
- 9.4. Gestión de las búsquedas sugeridas y autocompletado en Google
- 9.5. Optimización del Knowledge Graph y los fragmentos destacados con información reputacional
- 9.6. Gestión de la reputación en buscadores verticales y plataformas de nicho
- 9.7. Integración del SEO reputacional con la estrategia global de comunicación digital

10: MARCO JURÍDICO Y CONSIDERACIONES ÉTICAS EN LA GESTIÓN DE LA REPUTACIÓN DIGITAL

- 10.1. Regulación legal aplicable a la reputación online en el marco europeo y español
- 10.2. El derecho al olvido como herramienta jurídica de protección reputacional
- 10.3. Protección de datos personales (RGPD) y su relación con la gestión reputacional
- 10.4. Acciones legales frente a difamación, injurias y calumnias en el medio digital
- 10.5. Límites éticos y deontológicos en las prácticas de gestión reputacional
- 10.6. Responsabilidad de las plataformas digitales en la difusión de contenidos lesivos para la reputación



11: DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA REPUTACIÓN ONLINE

- 11.1. Metodología para la elaboración de un plan estratégico de reputación online
- 11.2. Diagnóstico inicial: auditoría completa de la reputación online de la organización
- 11.3. Definición de la estrategia: objetivos, públicos, mensajes y acciones prioritarias
- 11.4. Estructura organizativa y recursos necesarios para la gestión reputacional
- 11.5. Sistemas de evaluación continua y mejora del plan de reputación online
- 11.6. Tendencias de futuro en la gestión de la reputación online



Titulación y Certificaciones



El alumno/a recibirá un **Certificado universitario** emitido por la **Universidad EUNEIZ**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



Proceso de **Matriculación**



Formalización de la matrícula:

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonado el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.

Matricúlate

Más información





Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Facilidad de pago:** Opciones de pago fraccionado sin intereses.
- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Ofrecemos descuentos directos aplicados automáticamente al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.

¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.

¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrá de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.



SERCA

INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS



¿Necesita más **información?**

 www.institutoserca.com

 info@institutoserca.com

 +34 958 372 363 / 660 880 416

