FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: CURSO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS - NIVEL 3
Duración: 90 H.
Modalidad: Teleformación

OBJETIVOS

Este curso superior provee al alumno de la capacidad de analizar y resolver situaciones complejas relacionadas con la administración de empresas.

Las disciplinas abarcadas le facilitarán desarrollar sus conocimientos en dos vertientes, permitiéndole por un lado, contar con información útil sobre la normativa que afecta al funcionamiento de la empresa en varios ámbitos, y por otro, sumergirse en el estudio de metodologías para el desarrollo personal y profesional, que mejoren su competencia como gestor de personas.

El curso capacitará al alumno en las siguientes competencias:

- Nociones básicas acerca de la Ley de Prevención del Blanqueo de Capitales, medidas de diligencia, obligaciones de información, control interno, infracciones y sanciones, así como acerca del Reglamento General de Protección de Datos, infracciones y sanciones y medidas de seguridad.
- Visión amplia acerca de la igualdad y su evolución histórica hasta la actualidad, haciendo hincapié en la discriminación en la contratación, remuneración, promoción y desarrollo de la carrera profesional, conciliación de la vida familiar, personal y laboral y acoso sexual, posibilitándole para crear un plan de igualdad.
- Conceptos generales sobre seguridad y salud en el trabajo, riesgos generales y medidas para su prevención, organización de la prevención en la empresa y normas básicas de actuación.
- Tipos de mentoring, y las diferencias fundamentales entre coaching y mentoring, haciendo hincapié en las ventajas de ambas disciplinas frente a otro tipo de entrenamientos. Asimismo, distinguir los distintos procesos y tipos de coaching, así como las diferentes herramientas que un coach puede emplear, las competencias que se le atribuyen y el proceso de capacitación de un coach.
- Conceptos básicos acerca de la motivación y la satisfacción, teorías de variados autores, así como diferentes técnicas que se pueden emplear a la hora de motivar a los empleados de una empresa.
- Aportaciones de la PNL a la comunicación, teniendo en cuenta sus componentes, las claves para una buena comunicación PNL y los sistemas de representación sensorial.

CONTENIDOS

BLOQUE 1: MEDIDAS LEGISLATIVAS QUE AFECTAN A LA EMPRESA

PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes de la ley 10/2010
    1.1.1. Grupo de Acción financiera

1.1.2. Antecedentes de la Ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

1.2. Concepto de delito de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

1.2.1. Concepto de blanqueo de capitales

1.2.2. Bienes procedentes del blanqueo de capitales

1.2.3. Países terceros equivalentes y países no cooperantes

1.3. Técnicas de lavado de dinero

1.3.1. ¿Qué entendemos por procedimientos de blanqueo de capitales?

1.3.2. ¿Cuáles son las técnicas empleadas para llevar a cabo operaciones de blanqueo de capitales?

1.4. Tipología de operaciones por sectores

1.4.1. Sector inmobiliario

1.4.2. Sistemas de compensación en los circuitos financieros

1.4.3. Utilización de dinero en efectivo

1.4.4. Carruseles de IVA

1.4.5. Banca corresponsal

1.4.6. Sociedades gestoras de transferencias

1.4.7. Dinero electrónico

1.4.8. Nacionales de países asiáticos.

1.4.9. Nacionales de antiguas repúblicas soviéticas

1.4.10. Nacionales de países del norte de África

1.4.11. Consultores y asesores

1.4.12. Personas expuestas políticamente (PEP)

2. MEDIDAS DE DILIGENCIA DEBIDA

2.1. Objeto, definiciones y ámbito de aplicación

2.1.1. Objeto

2.1.2. Definición de sujeto obligado

2.1.3. Casos especiales en que al sujeto obligado se le exime de aplicar prevención de blanqueo de capitales

2.1.4. ¿Qué ocurre en el caso de que las actividades se realicen a través de un agente o mediador?

2.2. Medidas normales de diligencia debida

2.2.1. Identificación formal

2.2.2. Identificación y comprobación del titular real de la operación (Art.9 RD 304/2014)

2.2.3. Propósito e índole de la relación de negocios

2.2.4. Seguimiento continuo de la relación de negocios

2.2.5. Aplicación de las medidas de diligencia debida

2.2.6. Aplicación por terceros de las medidas de diligencia debida

2.3. Medidas simplificadas de diligencia

2.3.1. Medidas simplificadas de diligencia debida respecto de clientes

2.3.2. Medidas simplificadas de diligencia debida respecto de productos u operaciones

2.4. Medidas reforzadas de diligencia debida

2.4.1. Relaciones de negocio y operaciones no presenciales

2.4.2. Corresponsalía bancaria transfronteriza

2.4.3. Personas con responsabilidad pública

2.4.4. Productos u operaciones propicias al anonimato y nuevos desarrollos tecnológicos

3. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN

3.1. Examen especial
  3.1.1. Concepto
3.2. Comunicación por indicio
  3.2.1. Esquema de comunicaciones con el SEPBLAC
  3.2.2. Comunicación por indicio
3.3. Abstención de ejecución
3.4. Comunicación sistemática
  3.4.1. Operaciones objeto de comunicación sistemática (Art. 20 de la Ley 10/2010)
  3.4.2. Procedimiento para realizar la Comunicación sistemática de las operaciones
3.5. Colaboración con la comisión de prevención del blanqueo de capitales
3.6. No sujeción
3.7. Exención de responsabilidad
3.8. Prohibición de revelación
3.9. Conservación de documentos

4. CONTROL INTERNO

4.1. Medidas de control interno
  4.1.1. Designación de un representante ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión
  4.1.2. Creación de un órgano de control interno y comunicación o unidad de control interno
  4.1.3. Políticas y procedimientos que la empresa va a adoptar en materia de prevención de blanqueo de capitales
  4.1.4. Las políticas y procedimientos serán comunicados a las sucursales y filiales con participación mayoritaria situadas en terceros países
  4.1.5. Manual de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo
4.2. Órganos Centralizados de Prevención
4.3. Examen externo
4.4. Formación de empleados
4.5. Protección e idoneidad de empleados, directivos y agentes
  4.5.1. Protección de empleados, directivos y agentes
  4.5.2. Idoneidad de empleados, directivos y agentes
4.6. Sucursales y filiales en terceros países
4.7. Protección de datos de carácter personal
4.8. Intercambio de información

5. INFRACCIONES Y SANCIONES

5.1. Clases de infracciones y sus correspondientes sanciones. Infracciones muy graves
  5.1.1. Infracciones muy graves
  5.1.2. Sanciones correspondientes a infracciones muy graves
  5.1.3. Prescripción
5.2. Infracciones graves y sanciones correspondientes
  5.2.1. Infracciones graves
  5.2.2. Sanciones por infracciones graves
5.3. Infracciones leves y sanciones correspondientes
  5.3.1. Tipos de infracciones leves
  5.3.2. Sanciones por infracciones leves
5.4. Graduación de las sanciones
5.5. Responsabilidad de administradores, directivos y personas jurídicas
  5.5.1. Responsabilidad de administradores y directivos
  5.5.2. La responsabilidad penal de las personas jurídicas en delitos de blanqueo de capitales

REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD)

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Introducción a la LOPD.
1.2. Normativa y ámbito de aplicación.
1.3. Procedencia de los datos de carácter personal.
1.4. Recogida de datos: derecho y deber de información.
1.5. Tratamiento basado en el consentimiento del afectado.
1.6. Categorías especiales de datos.
1.7. Inexactitud de los datos.
1.8. Responsabilidad activa o proactiva.
1.9. Deber de confidencialidad.

2. CONCEPTOS BÁSICOS. SUJETOS QUE INTERVIENEN EN LA PROTECCIÓN DE DATOS

2.1. Conceptos básicos.
2.2. Sujetos que intervienen en la protección de datos.
2.3. Autoridades competentes: Agencia Española de Protección de datos y Agencias Autonómicas.
2.4. Responsable del tratamiento.
2.5. Responsable de seguridad de la información.
2.6. Encargado del tratamiento.
2.7. Afectado o interesado.
2.8. Otros: usuario, tercero, representante.

3. DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS (DPO)

3.1. Delegado de protección de datos.
3.2. Entidades que deben nombrar un delegado de protección de datos.

4. OBLIGACIONES Y DERECHOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

4.1. Obligaciones de la LOPD.
  4.1.1. Información en la recogida de datos.
  4.1.2. Consentimiento del afectado.
  4.1.3. Registro de actividades de tratamiento.
4.2. Derechos de las personas.
  4.2.1. Derecho de oposición.
  4.2.2. Derecho de acceso.
  4.2.3. Derecho a la portabilidad de datos.
  4.2.4. Derecho de rectificación.
  4.2.5. Derecho de limitación del tratamiento.
  4.2.6. Derecho de supresión o derecho al olvido.
  4.2.7. Derecho a Indemnización.
  4.2.8. Derechos de los ciudadanos ante las AA.PP.

5. CESIÓN DE DATOS

5.1. Qué se considera cesión o comunicación.
5.2. Comunicación de datos entre Administraciones Públicas.
5.3. Prestaciones de servicios.

6. SEGURIDAD EN LA PROTECCIÓN DE DATOS

6.1. Introducción.
6.2. Evaluaciones de Impacto.
6.3. Aplicación de medidas técnicas y organizativas.
6.4. Notificación de una violación de la seguridad de los datos personales.

7. INFRACCIONES Y SANCIONES

7.1. Introducción.
7.2. Infracciones graves.
7.3. Infracciones leves.
7.4. Sanciones.

MEDIDAS DE IGUALDAD EN LA EMPRESA: BUENAS PRÁCTICAS EN IGUALDAD

1. IGUALDAD: EVOLUCIÓN HISTÓRICA

1.1. Introducción
1.2. La mujer en la antigüedad
1.3. Revolución Francesa
1.4. Siglo XIX: La segunda revolución industrial
  1.4.1. Siglo XIX en España
1.5. Siglo XX
  1.5.1. Siglo XX en España
1.6. Resumen

2. SIGLO XXI: LA AGENDA GLOBAL POR LA IGUALDAD

2.1. Organización de Naciones Unidas ONU
  2.1.1. Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas (1979)
  2.1.2. IV Conferencia Mundial de Mujeres, celebrada en Beijing en 1995
  2.1.3. Pacto Mundial
    2.1.3.1. Los principios de empoderamiento de las Mujeres
2.2. OIT
2.3. La Declaración del Milenio en 2000
2.4. Unión Europea
  2.4.1. Tratado de la Unión Europea
  2.4.2. Directivas en materia de igualdad
  2.4.3. Marco financiero plurianual e Instituto Europeo de la Igualdad de Género
  2.4.4. Carta de la Mujer
  2.4.5. Estrategia para la igualdad entre mujeres y hombres 2010-2015
  2.4.6. Pacto Europeo por la Igualdad de Género
  2.4.7. Aplicación de las políticas de igualdad
    2.4.7.1. Políticas específicas
    2.4.7.2. Mainstreaming de género
2.5. Latinoamérica

3. SITUACIÓN ACTUAL DE LA IGUALDAD

3.1. Introducción
  3.1.1. La mujer en la sociedad actual

3.2. La mujer en el ámbito laboral
3.3. Instrumentos para corregir la desigualdad
    3.3.1. Medidas de igualdad en la empresa
    3.3.2. Las buenas prácticas en igualdad
3.4. Los beneficios de la igualdad

4. SEGREGACIÓN OCUPACIONAL

4.1. Introducción
4.2. Segregación horizontal
4.3. Segregación vertical
    4.3.1. Situación de España
    4.3.2. A nivel internacional y a nivel europeo
    4.3.3. Causas de la segregación vertical
4.4. Buenas prácticas para la eliminación de la segregación ocupacional
    4.4.1. Caso práctico: Kleemann Hellas SA

5. DISCRIMINACIÓN EN LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

5.1. Introducción
5.2. Selección
5.3. Contratación: Tipos de contratos y temporalidad
    5.3.1. Contratos a tiempo parcial
    5.3.2. Modalidades de contratos
    5.3.3. Temporalidad
    5.3.4. Discriminación en la contratación
5.4. Medidas de igualdad en la selección y contratación de personal
    5.4.1. En la Selección del personal
    5.4.2. En la Contratación
5.5. Buenas prácticas en la contratación

6. REMUNERACIÓN

6.1. Introducción
6.2. La brecha salarial
    6.2.1. Causas de la brecha salarial
        6.2.1.1. Educación
        6.2.1.2. Experiencia laboral
        6.2.1.3. Segregación laboral por motivo de género
        6.2.1.4. Trabajo a tiempo completo y a tiempo parcial
        6.2.1.5. Tamaño de la empresa e índice de sindicación
        6.2.1.6. Discriminación salarial
    6.2.2. Importancia de la reducción de la brecha salarial
6.3. Beneficios de la igualdad en remuneración
6.4. Concepto de remuneración igual por trabajo igual
6.5. La igualdad en la retribución y la valoración de los puestos de trabajo
    6.5.1. Métodos de evaluación global o clasificación
    6.5.2. Métodos analíticos de evaluación del puesto de trabajo
    6.5.3. Características de los empleos femeninos infravaloradas
    6.5.4. Métodos objetivos para la valoración de los puestos de trabajo
        6.5.4.1. Método de los pasos hacia la equidad salarial
        6.5.4.2. Métodos ABAKABA Y EVALFRI
6.6. Buenas prácticas en retribución

7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA CARRERA PROFESIONAL

7.1. Introducción
7.2. Causas de origen
- 7.2.1. Los estereotipos sexistas
- 7.2.2. Los fenómenos de segregación en la formación
  - 7.2.2.1. Los datos estadísticos de la formación en función del sexo
  - 7.2.2.2. Los estereotipos culturales y la formación
- 7.2.3. La brecha digital
  - 7.2.3.1. Diferencias en el uso de las nuevas tecnologías entre géneros
  - 7.2.3.2. Factores sociales que influyen en el uso de las Tecnologías
  - 7.2.3.3. Beneficios que aportan las nuevas tecnologías
  - 7.2.3.4. Iniciativas que promueven el uso de las nuevas tecnologías por parte de las mujeres
  - 7.2.3.5. Plataforma Beijing
  - 7.2.3.6. Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información
  - 7.2.3.7. Unión Europea

7.3. Medidas de igualdad en formación y desarrollo profesional
- 7.3.1. Formación
- 7.3.2. Desarrollo profesional

8. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

8.1. Introducción
8.2. Los costes y beneficios de la conciliación
8.3. La mujer y su situación familiar
8.4. Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral
- 8.4.1. Políticas de flexibilidad
  - 8.4.1.1. Flexibilidad horaria
  - 8.4.1.2. Flexibilidad de espacio
  - 8.4.1.3. Permisos y licencias
  - 8.4.1.4. Servicios

8.5. Buenas prácticas en Conciliación
- 8.5.1. Caso práctico Axel Springer

9. EL ACOSO SEXUAL

9.1. Introducción
9.2. El contexto laboral en que se produce el acoso sexual
9.3. Los perjuicios del acoso en el ámbito laboral
9.4. Medidas de prevención del acoso sexual
- 9.4.1. Protocolo para la prevención del acoso sexual

9.5. Cómo actuar ante el acoso sexual en el entorno laboral
9.6. Buenas prácticas en la prevención del acoso sexual

10. COMUNICACIÓN NO SEXISTA

10.1. La comunicación en la empresa
10.2. El lenguaje no sexista
- 10.2.1. Evitar el lenguaje Androcéntrico
- 10.2.2. Los documentos

10.3. Buenas prácticas en comunicación para la aplicación del principio de igualdad de género

11. PUBLICIDAD NO SEXISTA

11.1. Publicidad y sexismo
    11.1.1. Ejemplos
11.2. La publicidad como instrumento de cambio
    11.2.1. Estrategia comunicativa con enfoque de género
    11.2.2. Adoptar un Código Deontológico no sexista
    11.2.3. Aplicar buenas prácticas en materia de igualdad a las comunicaciones y la publicidad de la organización o empresa

12. PLAN DE IGUALDAD Y LEGISLACIÓN

12.1. La legislación española y el principio de igualdad entre mujeres y hombres
12.2. Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
    12.2.1. Novedades
    12.2.2. Contenido
12.3. El Plan de Igualdad

BLOQUE 2: PREVENCIÓN EN RIESGOS LABORALES

INTRODUCCIÓN A LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1.1. El trabajo y la salud.
1.2. La Prevención de Riesgos Laborales.
1.3. Técnicas preventivas.
1.4. Normativa existente en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
1.5. Principios de la acción preventiva.
1.6. La evaluación de riesgos.
1.7. Rango a respetar en la toma de medidas preventivas.
1.8. Riesgo laboral grave e inminente.
1.9. Medidas de protección colectiva y equipos de protección individual.
1.10. Señalización de seguridad.
1.11. Derechos y obligaciones del empresario en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
1.12. Derechos y obligaciones de los trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
1.13. Responsabilidad y sanciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
1.14. Control de la salud de los trabajadores.

2. RIESGOS GENERALES Y MEDIDAS PARA SU PREVENCIÓN

2.1. Espacios y lugares de trabajo.
2.2. Almacenamiento y transporte.
2.3. Manipulación manual de cargas.
2.4. Electricidad.
2.5. Herramientas manuales.
2.6. Máquinas y equipos de trabajo.
2.7. Contaminantes químicos.
2.8. Contaminantes físicos: ruido, vibraciones y temperatura.
2.9. Carga de trabajo, fatiga e insatisfacción laboral.

3. ORGANIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN EN LA EMPRESA

3.1. Diferentes modalidades de organización preventiva.
3.2. Órganos de participación.
3.3. Órganos públicos relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo.
3.4. Documentación de prevención.

4. NORMAS BÁSICAS EN CASO DE ACTUACIÓN EN EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN

4.1. Actuación en caso de incendios: clases de fuego y medidas para la prevención de incendios.
4.2. Actuación en caso de evacuación.
4.3. Actuación en caso de accidentes: Primeros Auxilios.

BLOQUE 3: COACHING Y PNL

COACHING Y MENTORING

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen del coaching
1.2. Coaching ejecutivo
1.3. Definición de los conceptos de Coaching y Mentoring
  1.3.1. Coaching
  1.3.2. Mentoring
1.4. Diferencias entre coaching y mentoring y con otros conceptos relacionados
  1.4.1. Diferencias entre coaching y mentoring
  1.4.2. Coach o entrenador
  1.4.3. Coach o terapeuta
  1.4.4. Coach o consultor
  1.4.5. Otros conceptos relacionados
1.5. Ventajas del Coaching y el Mentoring frente a otro tipo de entrenamiento

2. EL PROCESO DE COACHING

2.1. Por qué iniciar un proceso de coaching
2.2. El proceso de coaching. Sesiones básicas
  2.2.1. Contrato entre dos partes
  2.2.2. Elección de los directivos
  2.2.3. Primeras entrevistas y cuestionarios
  2.2.4. Diagnóstico, evaluación de competencias
  2.2.5. Contraste y fijación de objetivos
  2.2.6. Seguimiento del proceso

3. TIPOS DE COACHING

3.1. Clasificaciones
  3.1.1. Según su ámbito de aplicación
  3.1.2. Según la modalidad de las sesiones
  3.1.3. Según la metodología aplicada
3.2. El e-coaching
  3.2.1. Características

3.2.2. Ventajas
3.2.3. Proceso de coaching online

4. COMPETENCIAS DEL COACH

4.1. El coach y la empatía
4.2. Competencias básicas del Coach
4.2.1. Establecer confianza e intimidad con el cliente
4.2.2. Presencia del coaching
4.2.3. Escucha activa
4.2.4. Preguntas poderosas
4.2.5. Comunicación directa
4.2.6. Crear conciencia
4.2.7. Diseñar las acciones
4.2.8. Planificar y definir los objetivos
4.2.9. Gestionar el progreso y la responsabilidad
4.3. Evaluación de competencias

5. HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS

5.1. Herramientas
5.1.1. Introducción
5.1.2. Evaluar necesidades
5.1.3. Conocer al coachee
5.1.4. Aumentar la autoconciencia
5.1.5. Aumentar el abanico de opciones
5.1.6. Desarrollar y potenciar habilidades y técnicas
5.1.7. Desafiar las creencias y actitudes limitantes
5.2. Las preguntas
5.3. Pruebas de conocimiento o de capacidad
5.4. Test psicométricos
5.5. Feedback 360º
5.6. Inteligencia emocional

6. ACREDITACIÓN DEL COACH

6.1. Introducción
6.2. Cómo se acredita un Coach
6.3. Competencias básicas para obtener la acreditación de la ICF
6.4. Ética profesional y código deontológico
6.5. Otros ejemplos de acreditaciones, nacionales e internacionales
6.5.1. Organizaciones españolas
6.5.2. Organizaciones latinoamericanas

7. ORIENTACIÓN PROFESIONAL O MENTORING

7.1. Definición de mentoring
7.2. Tipos de mentoring
7.3. El proceso de mentoring
7.4. El mentee
7.5. El mentor

COMUNICACIÓN EFICAZ CON PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PNL)

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Definición y Elementos de la Comunicación
1.2. Comunicación Verbal y No verbal
1.3. Las grandes aportaciones de la PNL a la Comunicación
1.4. ¿Es Manipulación?

2. HISTORIA BREVE DE LA PNL

3. COMPONENTES DE LA PNL

3.1. Programación
3.2. Neuro
3.3. Lingüística

4. LAS CLAVES DE LA BUENA COMUNICACIÓN EN PNL

4.1. Introducción
4.2. Las 10 reglas de la buena comunicación

5. PREMISA BÁSICA DE LA PNL: EL MAPA NO ES EL TERRITORIO

5.1. Introducción
5.2. ¿Cuándo sabemos si nuestro mapa es útil o no?
5.3. ¿Por qué tenemos distintos mapas del territorio?
5.4. Los filtros internos
5.5. La comunicación, intercambio de mapas
5.6. ¿Por qué surgen los conflictos entre las personas?

6. IGUALANDO LOS MAPAS: CREANDO RAPPORT, EMPATÍA O "FEELING" PARA DESPUÉS DIRIGIR O LIDERAR

6.1. Creando Rapport con nuestro lenguaje no verbal
6.2. ¿Cómo acompañamos nuestros movimientos a los de la otra persona?
6.3. Secuencia del Rapport de forma directa
6.4. Rapport: Qué acompañar
6.5. Dirigir, Liderar

7. SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN SENSORIAL

7.1. Personas visuales, auditivas y cinestésicas
7.2. Las claves de acceso
7.3. Predicados de los tres sistemas de representación

8. CLAVE DE ACCESO: MOVIMIENTOS OCULARES

9. VENCER LAS RESISTENCIAS EN LA CONVERSACIÓN

9.1. Conversación y Flexibilidad
9.2. Los borradores universales
9.3. Marco del como si: ampliando opciones para la persona

9.4. Marco de recapitulación
9.5. El desafío de la relación
9.6. Palabras de proceso
9.7. Estrategias de afirmación y asertividad

10. EL METAMODELO

10.1. Definición
10.2. Preguntas para encontrar información

11. LAS PRESUPOSICIONES

11.1. Las presuposiciones en nuestro lenguaje
11.2. La importancia de las presuposiciones
11.3. Cómo usar las presuposiciones y tipos de presuposiciones

12. EL REENCUADRE

12.1. El significado del reencuadre
12.2. Formas de cambiar la percepción respecto a algo. Tipos de Reencuadre

13. LOS METAPROGRAMAS

13.1. Definición
13.2. Tipos de metaprogramas