



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



# FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por  
**EDUCA BUSINESS SCHOOL**



## Maestría Internacional en Gestión Laboral + Maestría Internacional en Resolución de Conflictos Laborales



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



## Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con **el Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones**, dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya** (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

## Maestría Internacional en Gestión Laboral + Maestría Internacional en Resolución de Conflictos Laborales



DURACIÓN:

1.200 horas



MODALIDAD:

Online



PRECIO:

1.795 €

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



## Titulación

Doble Titulación:

- Titulación de Maestría Internacional en Gestión Laboral con 600 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional
- Titulación de Maestría Internacional en Resolución de Conflictos Laborales con 600 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional



Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).



## Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado  
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

## Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXX/XXXX/XXXX/XXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que conste expido la presente **TITULACIÓN** en  
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General  
JESÚS MORENO HIDALGO

Señlo

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD  
**SOCIAL**  
CORPORATIVA



Expone que el presente título es el resultado de la acción formativa de la Comisión Ejecutiva de la Formación de Postgrado de la Universidad de Granada, que ha superado con éxito los estudios correspondientes de la acción formativa de la convocatoria de 2019, y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con el número de expediente XXXX/XXXX/XXXX/XXXX. Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a 11 de Noviembre de 2019.

## Descripción

Esta Maestría Especialista en Gestión Laboral: Siltra, Contrat@, Delt@ y Sistema Red le ofrece una formación especializada en la materia. Vivimos en una época donde la innovación tecnológica ha sustituido algunas tareas humanas por invenciones eficaces en las que se ahorra en factor tiempo y coste; el problema surge cuando las empresas introducen estas mejoras en su día a día pero no saben sacar el máximo partido. La Maestría Especialista en Gestión Laboral: Siltra, Contrat@, Delt@ y Sistema Red, dentro del contexto de gestión laboral, busca que el alumno obtenga las capacidades suficientes para el uso de las aplicaciones que existen en la gestión del personal de una empresa.

Esta Maestría en Resolución de Conflictos Laborales: Negociación, Mediación, Conciliación, Monitorio y Vía Judicial le ofrece una formación especializada en la materia. Dentro del trabajo la ausencia de conflictos trasladan a la empresa a una situación óptima para el trabajo. La Maestría en Resolución de Conflictos Laborales: Negociación, Mediación, Conciliación, Monitorio y Vía Judicial pretende que el alumno aprenda sobre la resolución y la intervención ante conflictos laborales, más concretamente en aspectos como la negociación, mediación, conciliación, monitorio y vía judicial.

## Objetivos

- Realizar una gestión laboral.
- Conocer las nuevas tecnologías para la gestión laboral.
- Conocer los sistemas Contrat@, Cret@, Delt@ y Siltra.
- Aportar al alumno de un modo rápido y sencillo los conocimientos necesarios para aplicar nuevas tecnologías a las funciones y tareas propias de un departamento de recursos humanos.
- Hacer uso de las nuevas tecnologías para gestionar el departamento de recursos humanos en la empresa.
- Saber utilizar las herramientas disponibles para la gestión del desempeño y del conocimiento.
- Realizar la comunicación interna entre el personal de la empresa utilizando las nuevas tecnologías.
- Utilizar las nuevas tecnologías como un instrumento clave para la atracción, desarrollo y retención del talento en las organizaciones.
- Proporcionar al trabajador los conocimientos necesarios para llevar un control exhaustivo de las nóminas de una empresa.
- Conocer todas y cada una de las herramientas de uno de los programas más avanzados para la gestión de plantillas, configuración de nóminas, altas y bajas de trabajadores, gestión de salarios y remuneraciones variables por objetivos, etc.
- Aprender la gestión salarial de los trabajadores a través de diferentes niveles de administración.
- Conocer las fuentes del derecho laboral.
- Adquirir conocimientos sobre la representación de los trabajadores.
- Conocer las diferentes modalidades de contratación.
- Analizar, mediar y resolver conflictos.
- Utilización de la inteligencia empresarial.
- Resolver problemas y tomar decisiones.
- Gestionar conflictos.
- Aplicar técnicas de negociación para resolver conflictos.
- Conocer las diferentes pautas de actuación a aplicar ante la presencia de conflictos laborales, en función del tipo de conflicto y su origen, con el objetivo de desarrollar un ambiente de trabajo óptimo.
- Aplicar la normativa laboral correspondiente a cada una de las situaciones de conflicto.
- Identificar los conflictos con violencia en la empresa actuando para frenarlos y aplicar medidas preventivas.
- Conocer cuáles son los signos externos de conflicto y las principales alternativas con las que cuenta la organización para solventarlos.
- Conocer las medidas de presión más comunes en los conflictos laborales y adquiera conocimientos prácticos para efectuar una negociación en este contexto.
- Aprender las distintas fases de los procesos de conciliación, mediación y arbitraje, así como los procesos judiciales.

## A quién va dirigido

Esta Maestría Internacional en Resolución de Conflictos Laborales está dirigida a aquellas personas que deseen obtener diferentes habilidades y técnicas para resolver los diferentes conflictos que se producen en el ámbito laboral, así como a todas aquellas personas que quiera ampliar sus conocimientos profesionales en este ámbito de intervenció

## Para qué te prepara

Esta Maestría Especialista en Gestión Laboral: Siltra, Contrat@, Delt@ y Sistema Red le prepara para tener una visión completa del entorno de la gestión laboral en relación con las aplicaciones que ponen en contacto a los usuarios con la Entidad correspondiente para el envío y recepción de datos.

La maestría en Resolución de Conflictos Laborales: Negociación, Mediación, Conciliación, Monitorio y Vía Judicial le prepara para conocer las diferentes pautas de actuación a aplicar ante la presencia de conflictos laborales, en función del tipo de conflicto y su origen, con el objetivo de desarrollar un ambiente de trabajo óptimo, además de aprender las distintas fases de los procesos de conciliación, mediación y arbitraje, así como los procesos judiciales. Esta Maestría en Resolución de Conflictos Laborales: Negociación, Mediación, Conciliación, Monitorio y Vía Judicial le prepara para ejercer como Mediador y además estarás habilitado para inscribirte en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia, desde el cual podrás optar a mediar en casos designados por el Ministerio. La maestría se encuentra adaptado al Real Decreto 980/2013 del 13 de diciembre siendo Euroinnova una institución colaboradora con el Ministerio de Justicia para la impartición de formación en el área de la mediación civil y mercantil, pudiendo si el alumno lo solicita, comunicar los datos del alumno y la acción formativa al Ministerio de Justicia de manera telemática para la agilización del alta e inscripción como Mediador/a.

## Salidas Laborales

Gestión laboral / Recursos humanos / Contabilidad.  
Sector empresarial / Resolución de conflictos / Experto en negociación.

## Formas de Pago

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que  
hay disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.





## Reinventamos la Formación Online



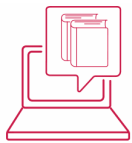
### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

# PARTE 1. MAESTRÍA INTERNACIONAL EN GESTIÓN LABORAL

## MÓDULO 1. NÓMINAS Y GESTIÓN LABORAL A TRAVÉS DE SILTRA, CONTRAT@, DELT@ Y SISTEMA RED

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA GESTIÓN LABORAL

- 1.El contrato de trabajo
- 2.Tipologías y modalidades de contrato de trabajo
- 3.El Sistema de la Seguridad Social
- 4.Campo de aplicación del sistema de seguridad social
- 5.Regímenes de la Seguridad Social
- 6.El Salario

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE NÓMINAS

- 1.El Salario
- 2.Cotización a la Seguridad Social
- 3.Retención por IRPF
- 4.Relación de ejercicios resueltos

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ACCIÓN PROTECTORA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

- 1.Nociones generales
- 2.Incapacidad temporal (IT)
- 3.Requisitos para acceder a la prestación
- 4.Contenido y duración de la prestación

5. Invalidez y sus diferentes grados
6. Requisitos para acceder a la prestación
7. Contenido de las prestaciones y su duración
8. Prestación no contributiva de invalidez
9. Lesiones permanentes no invalidantes
10. Jubilación
11. Desempleo
12. Requisitos para acceder a la prestación por desempleo (nivel contributivo)
13. Contenido y duración
14. Modalidad asistencial de la prestación por desempleo (Subsidio por desempleo)
15. Riesgo durante el embarazo, maternidad, paternidad y lactancia
16. Riesgo durante el embarazo
17. Maternidad
18. Riesgo durante la lactancia
19. Paternidad
20. Asistencia sanitaria

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. SISTEMA RED**

1. Nuevas tecnologías para la gestión laboral
2. Los certificados digitales
3. Instalación y configuración del sistema RED
4. El Sistema RED
5. Funcionamiento del sistema RED
6. Servicios personales

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. SISTEMA CONTRAT@**

1. Comunicación de contratos: los sistemas Contrat@
2. Comunicación de la contratación
3. Corrección de datos
4. Incluir contrato de oficina de empleo
5. Comunicación de la copia básica
6. Seguimiento de las comunicaciones realizadas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. SISTEMA DELT@**

1. Comunicación de accidentes: el sistema Delt@
2. Iniciación al sistema
3. Gestión de partes de accidentes de trabajo
4. Importar y consultar remesas de partes de accidente

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. SISTEMA DE LIQUIDACIÓN DIRECTA**

1. Introducción
2. Sistema de liquidación directa
3. Ficheros emitidos y de respuesta a la seguridad social

- 4.Tablas de nomenclatura del sistema
- 5.Sistema de Liquidación directa

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. SISTEMA SILTRA**

- 1.Asignar Códigos de cuenta de cotización
- 2.Escritorio de SILTRA
- 3.Cotización

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. SISTEMA SILTRA II**

- 1.Afiliación
- 2.Procesar remesas INSS
- 3.Configuración

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. SISTEMA SILTRA III**

- 1.Comunicaciones
- 2.Utilidades

#### **ANEXO 1. BONIFICACIONES Y REDUCCIONES**

#### **ANEXO 2. BASES Y TIPOS DE COTIZACIÓN**

#### **ANEXO 3. TARIFAS AT Y EP**

## **MÓDULO 2. NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA GESTIÓN DE RRHH**

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

- 1.Introducción.
- 2.Internet como forma de enseñar y aprender.
- 3.Marco teórico.
- 4.Ventajas del e-learning en la empresa.

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

- 1.Introducción
- 2.Objetivos
- 3.Criterio para el desempeño de la gestión.
- 4.Medidas.
- 5.Elección del evaluado y del evaluador.
- 6.Momento adecuado.
- 7.Logística.
- 8.Comunicación.
- 9.Seguimiento.

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

- 1.Arquitecturas en la gestión del conocimiento.
- 2.Funcionalidades.
- 3.Herramientas de búsqueda de información.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. NNTT APLICADAS A LA METODOLOGÍA DE ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN**

### **INDIVIDUALIZADA PARA EJECUTIVOS Y PROFESIONALES**

1. ¿Qué es el coaching?
2. Un poco de historia.
3. "Lo que el pensamiento pueda configurar el hombre puede alcanzar".
4. Concepto de coaching.
5. Life coach o coach personal
6. Cuadro de cualidades y habilidades de un coach.
7. Metodología del coaching.
8. Preguntas frecuentes sobre el coaching.
9. ¿Cómo trabaja y qué espera de su cliente?
10. Para los futuros coaches.
11. ¿Qué beneficios tendrías si fueras un coach?

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

1. Operativa en las empresas.
2. Intranet.
3. Las ventajas al implementar intranet.
4. Aplicaciones concretas de intranet.

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

1. Justificaciones de una Intranet.
2. Los Mitos Generados sobre Intranet.
3. ¿Qué necesitamos para tener una Intranet?
4. Estructura Organizacional.
5. Intercambio de información a nivel Interno.
6. Intercambio de información a nivel Externo.
7. Barreras en el Intercambio de Información.
8. Recursos Disponibles.
9. Definición de Objetivos Generales.
10. Definición de Objetivos Puntuales.
11. Infraestructura en Sistemas de la Organización.

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

1. ¿Qué es la administración del talento humano?
2. Definición de recursos y talento humano
3. ¿Por qué la administración del talento humano es importante?
4. Desarrollo de una filosofía del talento humano.
5. Formación y desarrollo del talento humano.
6. Enfoque de diagnóstico a la formación.
7. Estimación de las necesidades de formación.
8. Selección y diseño de los programas de formación
9. Elección del contenido de la formación.

10. Elección de los métodos para impartir información
11. La motivación.
12. Expectativas del proceso de motivación.

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

1. Introducción.
2. Usar Internet en la selección de personal

### **MÓDULO 3. NOMINAPLUS**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ENTORNO DEL TRABAJO**

1. Acceso
2. Área de trabajo
3. Tablas generales
4. Municipios
5. Provincias
6. Comunidades Autónomas
7. Países
8. Vías Públicas
9. Actividades
10. Bancos
11. Delegaciones Hacienda
12. Administraciones Hacienda

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. EMPRESA**

1. Fecha de Trabajo
2. Empresas
3. Asistente de configuración
4. Actualización de datos en trabajadores
5. Cuentas Bancarias
6. Centros de Trabajo
7. Salir

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONVENIOS**

1. Introducción
2. Datos Convenio
3. Categorías
4. Actualización de datos en empresas y trabajadores
5. Actualizar Tablas Salariales
6. Importar convenios

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRABAJADORES**

1. Introducción
2. Datos de Trabajadores

3. Gestión de la asistencia
4. Avisos
5. Tablas generales
6. Calendario Oficial (BOE)
7. Tablas SS/Retenciones
8. Tablas IRPF
9. Cotizaciones sectoriales
10. Tabla RRHH

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. NÓMINAS**

1. Introducción
2. Cálculo
3. Nóminas calculadas
4. Incidencias/ ERE
5. Incidencias masivas
6. Recibos de salario
7. Emisión comunicado de horas a tiempo parcial
8. Pagos de nóminas
9. Coste de empresa
10. Paso a contabilidad
11. Simulaciones

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. SEGUROS SOCIALES**

1. Introducción
2. PARTES

### **MÓDULO AFILIACIÓN HOGAR**

1. Conceptos retributivos (CRA)
2. Sistema de Liquidación Directa
3. Sistema de liquidación directa prácticas
4. Liquidaciones y cotización FAN
5. Certificados INSS
6. Emisión contrato
7. Emisión
8. Contrat@
9. Certfic@2

### **MÓDULO DE ACCIDENTE DELT@**

1. Mantenimiento de contratos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. RETENCIONES**

1. Cálculo de IRPF
2. Acumulados de Retenciones



- 3.Paso desde Nóminas
- 4.Modelos oficiales de Hacienda

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. INFORMES**

- 1.Introducción
- 2.Estadísticas e Informes
- 3.Informe de Plantilla Media
- 4.Gráficos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. UTILIDADES**

- 1.Organización de Ficheros
- 2.Aviso de copias de seguridad
- 3.Proceso de actualización
- 4.Proceso de mejora
- 5.Restaurar valores originales
- 6.Agenda
- 7.Perfiles de Usuarios y Periféricos
- 8.Configuración Documentos
- 9.Conexiones
- 10.Ir a escritorio Sage
- 11.Agenda
- 12.Correo electrónico

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. COPIAS DE SEGURIDAD**

- 1.Copias de Seguridad
- 2.Copiar
- 3.Recuperar

## **MÓDULO 4. APLICACIÓN DEL COACHING EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES LABORALES**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. COACHING LABORAL**

- 1.Introducción al coaching laboral
- 2.Enfoques del coaching laboral
- 3.Herramientas habituales en coaching laboral
  - 1.- Ejemplos de técnicas del coaching laboral

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMPETENCIAS DEL COACH EN EL ÁMBITO LABORAL**

- 1.Competencias básicas del coach en cualquier ámbito
- 2.Competencias y habilidades básicas del coach en las relaciones laborales
- 3.Competencias del coach en el proceso de coaching en la empresa

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. APARICIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO LABORAL**

- 1.Conceptualización del conflicto laboral
  - 1.- Orígenes y causas de los conflictos

- 2.- Elementos del conflicto
- 2. Tipos, sujetos y objeto en el conflicto laboral
- 3. Importancia de los conflictos
- 4. Afrontamiento de conflictos
- 5. Prevención de conflictos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONFLICTOS DE TRABAJO CON LA EMPRESA**

- 1. La naturaleza del conflicto laboral
- 2. Procedimiento administrativo de solución de conflictos colectivos
- 3. Procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos colectivos
- 4. Procedimiento judicial de solución de conflictos colectivos
- 5. Ordenación de los procedimientos de presión colectiva o conflictos colectivos
  - 1.- Límites y consecuencias del derecho a huelga

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO**

- 1. Introducción
- 2. Actitudes ante el conflicto
- 3. Estilos de resolución de conflictos
  - 1.- Obstáculos en la resolución de conflictos
- 4. Métodos para la resolución de conflictos en el ámbito laboral

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS DURANTE LA COMUNICACIÓN**

- 1. Introducción
- 2. Re-encuadre
- 3. Retroalimentación
- 4. Cómo formular preguntas en coaching
  - 1.- Preguntas específicas para el proceso de coaching
  - 2.- Preguntas para obtener información específica
  - 3.- Preguntas internas que guían
  - 4.- Ejemplos prácticos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN COACHING**

- 1. Los orígenes del diálogo: la comunicación
- 2. El diálogo
- 3. Tipos de diálogos: el diálogo abierto
- 4. Barreras de la comunicación
- 5. Habilidades conversacionales
- 6. El uso de la metáfora como comunicación indirecta
- 7. La comunicación no verbal
  - 1.- Lenguaje corporal/kinésico
  - 2.- Lenguaje corporal. Reconocimiento de emociones
  - 3.- Lenguaje proxémico

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA MEDIACIÓN EN EL PROCESO DE COACHING**

1. Origen y concepto de la mediación
2. Principios orientadores y rectores del proceso de mediación
3. Mediación laboral en el sistema judicial
  - 1.- Mediación intrajudicial en el proceso laboral
4. La mediación como proceso
5. La figura del coach en la mediación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA NEGOCIACIÓN Y EL COACHING**

1. Concepto de negociación
2. Estilos de negociación
3. Los caminos de la negociación
4. Fases de la negociación
5. Estrategias de negociación
6. Tácticas de negociación
7. Cuestiones prácticas
8. La figura del coach en la negociación

## **MÓDULO 5. ANÁLISIS Y GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LA EMPRESA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA INTELIGENCIA EMPRESARIAL Y LA VIDA LABORAL**

1. Introducción
2. Experiencia laboral y calidad de vida
3. Aplicación de la IE a la vida laboral
4. IE y éxito laboral
5. Establecer objetivos adecuados
6. Competitividad
7. El puesto de trabajo
8. Cultura laboral

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. DIRECCIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL CON IE**

1. Las organizaciones vistas desde el punto de vista de la IE
2. Ventajas del uso de la IE en la empresa
3. RR.HH. con IE
4. Gestión del tiempo
5. Gestión de equipos de trabajo
6. Gestión de reuniones

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL**

1. ¿Qué son las habilidades sociales?
2. La asertividad
3. La empatía
4. La escucha activa
5. La autoestima

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES**

- 1.Habilidades de resolución de problemas
- 2.Técnicas básicas de resolución de problemas
- 3.El análisis de decisiones
- 4.Toma de decisiones: el proceso de decisión

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. LAS RELACIONES GRUPALES**

- 1.¿Qué es un grupo?
- 2.El funcionamiento del grupo
- 3.El rol en el grupo
- 4.El liderazgo en el grupo
- 5.La comunicación en el grupo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL ESTRÉS LABORAL**

- 1.Introducción
- 2.Definición de Estrés
- 3.Factores de riesgo: las causas desencadenantes del estrés laboral
- 4.Las consecuencias del estrés laboral

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE CONFLICTOS**

- 1.Conceptualización del conflicto
- 2.Orígenes y causas de los conflictos
- 3.Tipos de conflictos
- 4.Elementos del conflicto
- 5.Importancia del conflicto
- 6.La conflictología
- 7.Prevenición de los conflictos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. AFRONTAMIENTO DE LOS CONFLICTOS**

- 1.Qué es un problema, qué es un conflicto
- 2.Conflictos de necesidades e intereses en la tarea
- 3.Los conflictos como oportunidad o como riesgo
- 4.Cómo y porque aparecen los conflictos
- 5.Ganadores o perdedores

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. METODOLOGÍA DE RESOLUCIÓN: LA NEGOCIACIÓN**

- 1.Concepto de negociación
- 2.Estilos de negociación
- 3.Los caminos de la negociación
- 4.Fases de la negociación
- 5.Estrategias de negociación
- 6.Tácticas de negociación
- 7.Cuestiones prácticas

# PARTE 2. MAESTRÍA INTERNACIONAL EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES

## MÓDULO 1. ANÁLISIS Y GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LA EMPRESA

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA INTELIGENCIA EMPRESARIAL Y LA VIDA LABORAL

1. Introducción
2. Experiencia laboral y calidad de vida
3. Aplicación de la IE a la vida laboral
4. IE y éxito laboral
5. Establecer objetivos adecuados
6. Competitividad
7. El puesto de trabajo
8. Cultura laboral

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. DIRECCIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL CON IE

1. Las organizaciones vistas desde el punto de vista de la IE
2. Ventajas del uso de la IE en la empresa
3. RR.HH. con IE
4. Gestión del tiempo
5. Gestión de equipos de trabajo
6. Gestión de reuniones

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

1. ¿Qué son las habilidades sociales?
2. La asertividad
3. La empatía
4. La escucha activa
5. La autoestima

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES

1. Habilidades de resolución de problemas
2. Técnicas básicas de resolución de problemas
3. El análisis de decisiones
4. Toma de decisiones: el proceso de decisión

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LAS RELACIONES GRUPALES

1. ¿Qué es un grupo?
2. El funcionamiento del grupo
3. El rol en el grupo
4. El liderazgo en el grupo
5. La comunicación en el grupo

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL ESTRÉS LABORAL**

- 1.Introducción
- 2.Definición de Estrés
- 3.Factores de riesgo: las causas desencadenantes del estrés laboral
- 4.Las consecuencias del estrés laboral

## **UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE CONFLICTOS**

- 1.Conceptualización del conflicto
- 2.Orígenes y causas de los conflictos
- 3.Tipos de conflictos
- 4.Elementos del conflicto
- 5.Importancia del conflicto
- 6.La conflictología
- 7.Prevenición de los conflictos

## **UNIDAD DIDÁCTICA 8. AFRONTAMIENTO DE LOS CONFLICTOS**

- 1.Qué es un problema, qué es un conflicto
- 2.Conflictos de necesidades e intereses en la tarea
- 3.Los conflictos como oportunidad o como riesgo
- 4.Cómo y porque aparecen los conflictos
- 5.Ganadores o perdedores

## **UNIDAD DIDÁCTICA 9. METODOLOGÍA DE RESOLUCIÓN: LA NEGOCIACIÓN**

- 1.Concepto de negociación
- 2.Estilos de negociación
- 3.Los caminos de la negociación
- 4.Fases de la negociación
- 5.Estrategias de negociación
- 6.Tácticas de negociación
- 7.Cuestiones prácticas

# **MÓDULO 2. MEDIACIÓN LABORAL**

## **UNIDAD DIDÁCTICA 1. MEDIACIÓN SOCIO-LABORAL**

- 1.Introducción de la mediación en la esfera de las relaciones de trabajo
  - 1.- La OIT
- 2.La mediación laboral en el sistema de justicia
- 3.Principios orientadores de la mediación en el ámbito socio-laboral
- 4.Ventajas de la mediación laboral
- 5.Objetivos que promueve la mediación social-laboral

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. MEDIACIÓN COMO INSTRUMENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

- 1.El conflicto laboral
  - 1.- Orígenes y causas de los conflictos

- 2.- Elementos del conflicto
2. Tipos, sujetos y objeto en el conflicto laboral
3. La mediación laboral como medio de evitación del proceso laboral
4. La mediación en la Unión Europea
5. Efectos sobre el FOGASA y el desempleo

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASUNTOS SUSCEPTIBLES DE INCLUIRSE EN PROCESOS DE MEDIACIÓN**

1. Cuestiones de legalidad
2. Supuestos excluidos de la mediación
3. Perspectiva futura

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. MEDIACIÓN EN CONFLICTOS INDIVIDUALES**

1. Evolución histórica de la mediación laboral individual
2. Concepto y características elementales.
3. Mediación individual
4. Convenio Colectivo y mediación individual
5. Acuerdos Interprofesionales y mediación individual.
6. Dicotomía de la negociación individual laboral: papel del mediador y figura del conciliador administrativo.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. MEDIACIÓN EN CONFLICTOS COLECTIVOS**

1. El Derecho en torno a los conflictos del trabajo: papel de la mediación
2. El Convenio Colectivo
  - 1.- Definición de convenio colectivo
  - 2.- Eficacia del convenio colectivo
  - 3.- Tipos de convenios colectivos
3. Ruptura de negociaciones en torno al acuerdo del Convenio colectivo
4. Los conflictos colectivos de trabajo ante el Derecho del Trabajo
5. El mediador ante el conflicto colectivo
  - 1.- Desigualdad estructural de poder
  - 2.- Representatividad
  - 3.- La negociación de hecho: medidas de presión
  - 4.- Naturaleza del conflicto

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6.**

1. EL PROCESO DE MEDIACIÓN LABORAL
2. La mediación en los juzgados de lo Social. Como implantar la mediación el Juzgado
3. El papel de las partes y de los abogados/graduados sociales en la mediación
4. Mediación intrajudicial en el proceso laboral
  - 1.- Derivación a mediación
  - 2.- Entrevista inicial
  - 3.- Sesiones de mediación
  - 4.- Acuerdo alcanzado
5. Consecuencias procesales del sometimiento al proceso de mediación

6. Consecuencias procesales de la consecución del acuerdo de mediación

### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. ESTRATEGIA DEL MEDIADOR LABORAL**

1. Naturaleza de la mediación laboral
2. Tipología del comportamiento en la mediación
3. Conducta del mediador
4. Constitución del buen mediador

### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. MEDIACIÓN LABORAL EN ESPAÑA**

1. Aproximación y datos sobre mediación laboral
2. Cataluña: Tribunal Laboral de Conciliación, Mediación y Arbitraje
3. País Vasco: CRL y PRECO
4. Andalucía: SERCLA
5. SIMA: Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje
6. Resto de Comunidades Autónomas.

## **MÓDULO 3. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LAS REUNIONES**

1. Introducción
2. Tipos de reuniones
3. Terminología usada en las reuniones, juntas y asambleas
4. Etapas de una reunión

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DE REUNIONES**

1. Definición de los objetivos
2. Definición de los contenidos
3. Elección de los participantes
4. Definición de la metodología
5. Definición del marco de acción
6. Elaboración de la convocatoria

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. DIRECCIÓN DE REUNIONES, DESARROLLO Y CIERRE DE LA REUNIÓN**

1. Realizar la presentación
2. El arte de preguntar y responder
3. Clases de preguntas
4. Cómo formular preguntas
5. Cómo responder preguntas
6. Intervención de los participantes
7. Utilización de medios técnicos y audiovisuales
8. Reuniones presenciales
9. Reuniones a distancia
10. Cierre de la reunión
11. Elaboración del acta de reunión



#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA GESTIÓN DE REUNIONES (I)**

1. ¿Qué son las habilidades sociales?
2. La asertividad
3. Conducta inhibida, asertiva y agresiva
4. Entrenamiento en asertividad

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA GESTIÓN DE REUNIONES (II)**

1. La empatía
2. La escucha activa
3. La autoestima
4. ¿Qué es la autoestima?
5. ¿Cómo se forma la autoestima?
6. Técnicas para mejorar la autoestima

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES**

1. Habilidades de resolución de problemas
2. Técnicas básicas de resolución de problemas
3. Técnicas más usadas para la resolución de problemas
4. Método de D'Zurilla y Nezu (1982)
5. El análisis de decisiones
6. Toma de decisiones: el proceso de decisión
7. El proceso de decisión
8. Tomar las decisiones en grupo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA NEGOCIACIÓN**

1. Concepto de negociación
2. Estilos de negociación
3. Los caminos de la negociación
4. Fases de la negociación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN**

1. Estrategias de negociación
2. Tácticas de negociación
3. Cuestiones prácticas
4. Lugar de negociación
5. Iniciar la negociación
6. Claves de la negociación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA COMUNICACIÓN**

1. El proceso de comunicación
2. Tipos de comunicación
3. Barreras de la comunicación
4. La comunicación efectiva
5. Aspectos importantes en la interacción con el interlocutor

### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. EL GRUPO**

- 1.¿Qué es un grupo?
- 2.Concepto de grupo
- 3.Características de los grupos
- 4.Funciones de los grupos
- 5.Clasificación de los grupos
- 6.Clasificación general de los grupos sociales
- 7.Clasificación según la estructura: grupos formales e informales
- 8.Clasificación según su identificación: grupos de pertenencia y de referencia
- 9.Clasificación según la socialización: grupos primarios y secundarios
- 10.Estructura de los grupos
- 11.Formación y desarrollo de los grupos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. LAS RELACIONES GRUPALES**

- 1.El funcionamiento del grupo
- 2.Principios de funcionamiento del grupo
- 3.Condiciones básicas para la acción del grupo
- 4.Relaciones entre grupos y conducta intergrupala
- 5.El rol en el grupo
- 6.El liderazgo en el grupo
- 7.Concepto de liderazgo
- 8.Estilos de liderazgo
- 9.El papel del líder
- 10.La comunicación en el grupo

### **UNIDAD DIDÁCTICA 12. LA DINÁMICA DE GRUPOS**

- 1.¿Qué es la dinámica de grupos?
- 2.Definición
- 3.Orígenes históricos
- 4.¿Qué son las técnicas grupales?
- 5.Definición y objetivos de las técnicas grupales
- 6.Utilidad de las técnicas grupales
- 7.Clasificación de las técnicas grupales
- 8.Fundamentos de selección y aplicación de las técnicas grupales
- 9.Criterios de selección de la técnica
- 10.Normas generales para el uso de las técnicas de grupo

### **UNIDAD DIDÁCTICA 13. LAS TÉCNICAS GRUPALES EN LA ORGANIZACIÓN**

- 1.Técnicas de grupo grande
- 2.Asamblea
- 3.Congreso
- 4.Conferencia

5. Técnicas de grupo mediano
6. Grupo de discusión (mediano o grande)
7. Comisión (grupo mediano y grande)
8. Mesa redonda
9. Técnicas de grupo pequeño
10. Clínica del rumor (de grandes a pequeños grupos)
11. Cuchicheo (para grupos pequeños, medianos y grandes)
12. Técnicas de trabajo o producción grupal
13. Role-playing
14. Phillips 6.6
15. Foro
16. Diálogos simultáneos
17. Técnicas de dinamización grupal
18. Técnicas de iniciación grupal o presentación
19. Técnicas de conocimiento y confianza
20. Técnicas para estimular la creatividad
21. Técnicas para el estudio y trabajo de temas
22. Técnicas de evaluación grupal

## MÓDULO 4. PSICOLOGÍA EMPRESARIAL Y COMUNICACIÓN

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE PERSONAS

1. ¿Qué es la gestión por competencias?
  - 1.- Objetivos de la gestión por competencias
  - 2.- Características de la gestión por competencias
  - 3.- Beneficios del modelo de gestión por competencias
2. El proceso de selección
  - 1.- Pruebas para competencia de conocimiento
  - 2.- Pruebas para competencia de habilidad
  - 3.- Pruebas para competencia de actitud
3. Formación basada en competencias
4. La evaluación en el modelo de gestión por competencias
  - 1.- Evaluación por competencias
  - 2.- Evaluación del desempeño
  - 3.- Evaluación integral de competencias
5. Herramientas de evaluación
  - 1.- Evaluación para el desarrollo profesional individual (EDP)
  - 2.- Feed back 360°
  - 3.- Assessment centre
6. Política de retribución

- 1.- Objetivos del sistema retributivo
- 2.- Elementos del sistema retributivo
- 7.El clima laboral, la motivación y la satisfacción en el trabajo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL EQUIPO EN LA ORGANIZACIÓN ACTUAL**

- 1.La importancia de los equipos en las organizaciones actuales
- 2.Modelos explicativos de la eficacia de los equipos
  - 1.- La efectividad de los equipos
- 3.Composición de equipos, recursos y tareas
  - 1.- Tipos de equipos
  - 2.- Las reuniones de los equipos de trabajo
  - 3.- Causas por las que pueden fracasar equipos de trabajo
- 4.Los procesos en los equipos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL LIDERAZGO EN EL EQUIPO**

- 1.Liderazgo
- 2.Enfoques en la teoría del liderazgo
  - 1.- Enfoques centrados en el líder
  - 2.- Teorías situacionales o de contingencia
- 3.Estilos de liderazgo
  - 1.- Liderazgo supervisor
  - 2.- Liderazgo participativo
  - 3.- Liderazgo en equipo
  - 4.- Otra clasificación de tipos de liderazgo
- 4.El papel del líder
  - 1.- Factores que condicionan el comportamiento de un líder
  - 2.- Habilidades del líder
  - 3.- Funciones administrativas del liderazgo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. COACHING Y LIDERAZGO DE EMPRESA**

- 1.El coaching como ayuda a la formación del liderazgo
- 2.El coaching como estilo de liderazgo
  - 1.- Directivo-coach
  - 2.- Dirección de equipos y liderazgo
- 3.El coach como líder y formador de líderes
- 4.El líder como coach

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. COMUNICACIÓN**

- 1.Introducción
- 2.Elementos principales del proceso de comunicación
  - 1.- Transmisión de información y de la intención comunicativa
  - 2.- Códigos, codificación-descodificación e inferencias basadas en el contexto
  - 3.- Elementos de la comunicación

- 4.- Tipos de comunicación
- 3.Niveles de la comunicación
- 4.Elementos que favorecen la comunicación
- 5.Elementos que dificultan la comunicación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN NO VERBAL**

- 1.¿Qué es la comunicación no verbal?
- 2.Componentes de la comunicación no verbal
- 3.El lenguaje corporal
  - 1.- El contacto visual
  - 2.- La proxémica
  - 3.- La postura y la posición
  - 4.- Bloqueos y barreras corporales
  - 5.- Los gestos
  - 6.- El apretón de manos
  - 7.- Cómo ofrecer un contacto visual efectivo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EFECTIVA**

- 1.Concepto
  - 1.- Definición y características
  - 2.- Principios de eficacia comunicativa
- 2.Conversación
  - 1.- Características de la conversación
  - 2.- Principios conversacionales estructurales
- 3.Entrevista
  - 1.- Entrevista como sistema de comunicación
  - 2.- La entrevista laboral
- 4.Hablar en público
  - 1.- Preparación básica
- 5.Comunicación en grupo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. COMUNICACIÓN NO VIOLENTA**

- 1.Introducción a la comunicación no violenta
  - 1.- Definición
  - 2.- Modelos teóricos
- 2.Comunicación no violenta: dar paso a la compasión
- 3.Comunicación empática
- 4.Comunicación no violenta en los grupos
- 5.Observar sin enjuiciar
- 6.Cómo pedir y recibir
- 7.Expresar enfado y reconocimiento

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. DINÁMICAS DE GRUPOS**

1. La dinámica de grupos en la actualidad
  - 1.- Introducción
  - 2.- Situación actual
  - 3.- Tipos de grupo
2. Principios de cohesión
  - 1.- La cohesión en el grupo
  - 2.- Roles que favorecen y entorpecen la cohesión grupal
3. Técnicas de grupo. Definición
  - 1.- Definición y finalidad
  - 2.- Elección de la técnica más adecuada
  - 3.- Clasificación
4. Técnicas de presentación
5. Técnicas de conocimiento y confianza
6. Técnicas para el estudio y trabajo de temas
7. Técnicas de creatividad
8. Técnicas de evaluación y feedback