



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



Titulación certificada por  
**EDUCA BUSINESS SCHOOL**



## Master Experto en Gestión Laboral



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



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.

## Master Experto en Gestión Laboral

**DURACIÓN:**

600 horas

**MODALIDAD:**

Online

**PRECIO:**

1.495 €

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



## Titulación

Titulación 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).





## 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.

## A quién va dirigido

Este Master Experto en Gestión Laboral está dirigido a todos aquellos profesionales de esta rama profesional. Además Este Master Especialista en Gestión Laboral: Siltra, Contrat@, Delt@ y Sistema Red está dirigido a aquellos profesionales que se encuentran asociados a los trabajos de gestión laboral, especialmente a aquellos que desarrollan su actividad profesional a través de sistemas como contrat@, del@, cret@ y sistemas de red.

## Para qué te prepara

Este Master Experto en Gestión Laboral le prepara para conseguir una titulación profesional. Este Master 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.

## Salidas Laborales

Gestión laboral / Recursos humanos / Contabilidad.

## Formas de Pago

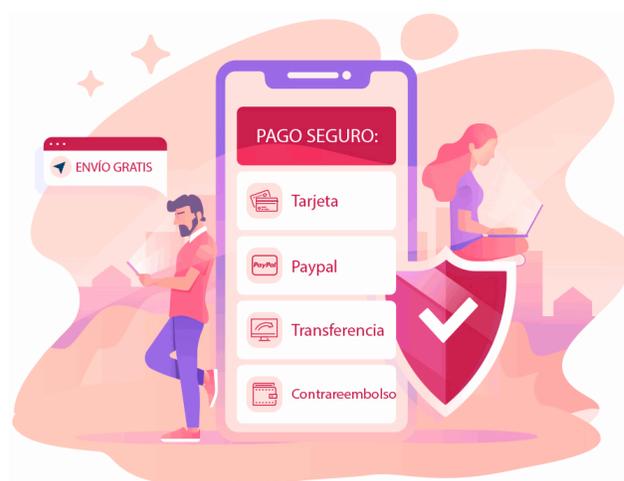
- Contrareembolso
- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

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



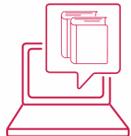
### Más de 150 cursos Universitarios

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. 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 Y COTIZACIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL

- 1.El Salario: elementos, abono, SMI, pagas extraordinarias, recibo y garantía
- 2.Cotización a la Seguridad Social
- 3.Retención por IRPF
- 4.Relación de ejercicios resueltos: Bases y tipos de contingencias

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

- 1.Nociones generales: prestaciones económicas y asistenciales
- 2.Incapacidad Temporal
- 3.Riesgo durante el embarazo, Nacimiento y cuidado de menor , Corresponsabilidad en el cuidado del lactante y lactancia
- 4.Cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave

### 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**

## **PARTE 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

# **PARTE 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
3. Parte afiliación hogar
4. Conceptos retributivos (CRA)
5. Sistema de Liquidación Directa
6. Sistema de liquidación directa prácticas
7. Liquidaciones y cotización FAN
8. Certificados INSS
9. Emisión contrato
10. Emisión
11. Contrat@
12. Certific@2
13. Parte de accidente Delt@
14. 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

## **PARTE 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

## **PARTE 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