

**Máster en Dirección y Planificación Estratégica Empresarial + Titulación  
universitaria**



# ÍNDICE

**1** | Somos Educa Business School

**2** | Rankings

**3** | Alianzas y acreditaciones

**4** | By EDUCA EDTECH Group

**5** | Metodología LXP

**6** | Razones por las que elegir Educa Business School

**7** | Programa Formativo

**8** | Temario

**9** | Contacto

## SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

**EDUCA Business School** es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

**18**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

## RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

**Educa Business School** se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



## ALIANZAS Y ACREDITACIONES

---



FONDO  
SOCIAL  
EUROPEO



## BY EDUCA EDTECH

---

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



### ONLINE EDUCATION

---



# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

### 1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



### 2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



### 3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

## 4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



## 5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

## 6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



## Máster en Dirección y Planificación Estratégica Empresarial + Titulación universitaria



**DURACIÓN**  
1500 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO  
PERSONALIZADO**



**CREDITOS**  
5 ECTS

### Titulación

---

Doble Titulación: - Titulación de Máster en Dirección y Planificación Estratégica Empresarial con 1500 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 Universitaria en Dirección Estratégica de RRHH con 5 Créditos Universitarios ECTS.



**EDUCA BUSINESS SCHOOL**

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas  
expide el presente título propio

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Nombre del curso**

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX/XXXX/XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a  
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica  
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con el aval de la Comisión, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la URBEDU (Plan Propio de Grado)

## Descripción

El Máster en Dirección y Planificación Estratégica Empresarial te ofrece la oportunidad de transformar tu carrera en un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado. En la actualidad, la demanda de profesionales capacitados en dirección estratégica y planificación es más alta que nunca, ya que las organizaciones buscan líderes capaces de gestionar recursos humanos, financieros y tecnológicos de manera eficaz. Este máster destaca no solo por su enfoque integral en áreas como la dirección estratégica de RRHH, contabilidad avanzada y administración fiscal, sino también por su formato online, que te permite adquirir conocimientos desde cualquier lugar. A lo largo del programa, desarrollarás habilidades clave en gestión del talento, análisis contable y negociación eficaz, preparándote para afrontar los nuevos retos del sector empresarial. Participar en este máster no solo te brinda conocimientos teóricos sólidos, sino que también te dota de competencias prácticas esenciales para liderar con éxito en la dinámica actual del mundo empresarial.

## Objetivos

- Desarrollar estrategias de reclutamiento 3.0 para optimizar la selección de personal.
- Implementar sistemas de gestión del talento para maximizar el potencial humano.
- Diseñar políticas retributivas efectivas y sistemas de compensación competitivos.
- Analizar balances y ratios financieros para evaluar la rentabilidad empresarial.
- Aplicar técnicas de negociación eficaz para resolver conflictos y tomar decisiones.
- Gestionar la administración de sistemas ERP
- CRM para mejorar procesos operativos.
- Elaborar planes de formación que impulsen el desarrollo de competencias clave.

## Para qué te prepara

---

El Máster en Dirección y Planificación Estratégica Empresarial está dirigido a profesionales y titulados del ámbito empresarial que buscan fortalecer sus competencias en recursos humanos, contabilidad, administración fiscal, técnicas de negociación y gestión de TIC. Ideal para quienes desean liderar equipos, optimizar procesos de reclutamiento, dominar la contabilidad avanzada y adoptar estrategias innovadoras en un entorno empresarial dinámico.

## A quién va dirigido

---

El Máster en Dirección y Planificación Estratégica Empresarial te capacita para liderar con eficacia en entornos dinámicos. Adquirirás habilidades para la dirección estratégica de RRHH, optimizando plantillas y gestionando el talento. Dominarás la contabilidad avanzada, analizando balances y gestionando patrimonios. Además, mejorarás tus técnicas de negociación, facilitando la resolución de conflictos. Estarás preparado para gestionar sistemas ERP-CRM, asegurando la eficiencia operativa y estratégica de tu organización.

## Salidas laborales

---

- Director de Recursos Humanos - Consultor en planificación estratégica - Responsable de reclutamiento 3.0 - Gerente de gestión del talento - Especialista en compensación y beneficios - Analista contable y financiero - Asesor fiscal - Auditor de cuentas - Coordinador de sistemas ERP-CRM - Experto en negociación empresarial - Responsable de comunicación corporativa - Gestor de proyectos de IT en empresas

## TEMARIO

---

### PARTE 1. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RRHH

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RRHH

1. Conceptualización
2. Perspectivas en la dirección estratégica de los recursos humanos
3. La relación entre la estrategia empresarial y la de recursos humanos
4. Modelos de gestión estratégica de RRHH
5. Proceso de DERRHH
6. Barreras a la DERRHH

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. PLANIFICACIÓN DE LAS PLANTILLAS DE TRABAJO

1. Importancia y concepto de la planificación de recursos humanos
2. Modelos de planificación de recursos humanos
3. Análisis y descripción del puesto de trabajo
4. Objetivos de la valoración de puestos de trabajo
5. Métodos de la valoración de puestos de trabajo
6. Aplicación salarial de la valoración por puestos de trabajo
7. Planificación de carreras
8. Plan de sucesión

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

1. La importancia del profesigramo
2. El proceso de reclutamiento
3. Canales de reclutamiento
4. Tipos de reclutamiento
5. El proceso de selección
6. Test de selección
7. La entrevista laboral
8. Entrevistas estructuradas
9. Dinámicas de Grupo
10. Plan de acogida

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA ESTRATEGIA DE RECLUTAMIENTO 3.0

1. El uso de las nuevas tecnologías en la búsqueda de trabajo.
2. La estrategia del Employer Branding.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y GESTIÓN DEL TALENTO

1. La sociedad del conocimiento
2. La gestión del conocimiento
3. El talento como elemento de diferenciación

4. La gestión del talento
5. La detección del talento en la empresa
6. Atracción, desarrollo y retención del talento
7. Caso de estudio voluntario: la NASA y la gestión del conocimiento

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. SISTEMAS DE FORMACIÓN

1. La formación como opción estratégica
2. Diagnóstico de las necesidades de formación
3. La elaboración del plan de formación
4. Diseño y gestión de las acciones formativas
5. Financiación de la formación continua

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. POLÍTICA RETRIBUTIVA Y SISTEMAS DE COMPENSACIÓN

1. La nueva faceta de la retribución
2. Los modelos de elección de la política retributiva: Interés, utilidad y satisfacción
3. Objetivos del sistema retributivo
4. El modelo de la compensación total
5. Diseño e implantación de la estructura salarial
6. Sistemas de recompensa alternativos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN POR COMPETENCIAS. IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS

1. El concepto de la competencia laboral
2. Objetivos y utilidades de un sistema de competencias
3. Tipos de competencias
4. Perfiles de competencias
5. Diseño de mapas de competencias
6. Implantación del sistema por competencias
7. Dificultades y reconocimiento

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

1. ¿Por qué evaluar el desempeño?
2. Beneficios y problemas más comunes
3. Pasos de la evaluación del desempeño
4. Aplicaciones para la evaluación del desempeño
5. Evaluación de 360 grados
6. Relación del desempeño con la remuneración

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. GESTIÓN POR OBJETIVOS Y GESTIÓN POR VALORES

1. Estrategia, misión, visión y objetivos organizacionales
2. La necesidad de establecer objetivos
3. Gestión por objetivos
4. Los valores en la empresa
5. Gestión por valores
6. Objetivos de gestión por valores

## UNIDAD DIDÁCTICA 11. LA COMUNICACIÓN VIRTUAL

1. La comunicación en el nuevo modelo formativo de las empresas.
2. La comunicación virtual en la empresa: Redes Sociales Corporativas
3. El Marketing Interno

## UNIDAD DIDÁCTICA 12. NUEVOS RETOS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

1. Wellbeing: el bienestar en el trabajo
2. El clima laboral y productividad
3. El empowerment o empoderamiento
4. De la ética empresarial a la responsabilidad social corporativa
5. La consultoría de Recursos Humanos
6. El responsable de Recursos Humanos como arquitecto de la estrategia

## PARTE 2. EXPERTO EN CONTABILIDAD

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD

1. Evolución histórica
2. Concepto de Contabilidad

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL MÉTODO CONTABLE

1. Concepto
2. Partida doble (dualidad)
3. Valoración
4. Registro contable
5. Los estados contables
6. El patrimonio

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. DESARROLLO DEL CICLO CONTABLE

1. Observaciones previas
2. Apertura de la contabilidad
3. Registro de las operaciones del ejercicio
4. Ajustes previos a la determinación del resultado
5. Balance de comprobación de sumas y saldos
6. Cálculo del resultado
7. Cierre de la contabilidad
8. Cuentas anuales
9. Distribución del resultado

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. NORMALIZACIÓN CONTABLE EN ESPAÑA

1. Introducción El proceso de reforma
2. Libros de contabilidad
3. El Plan General de Contabilidad
4. El nuevo PGC para las PYMES
5. Microempresas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. MARCO CONCEPTUAL

1. Principios contables
2. Criterios de valoración

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. GASTOS E INGRESOS

1. Concepto de pagos y cobros
2. Concepto de gastos e ingresos
3. Clasificación
4. Registro contable de estas partidas y determinación del resultado contable
5. Registro y Valoración de los gastos
6. Valoración de los ingresos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. PERIODIFICACIÓN CONTABLE

1. Introducción
2. Ingresos y gastos no devengados, efectuados en el ejercicio
3. Ingresos y gastos devengados y no vencidos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. INMOVILIZADO MATERIAL

1. El inmovilizado técnico: concepto y clases
2. Inmovilizado material
3. Inversiones Inmobiliarias
4. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta
5. Inmovilizado en curso
6. Arrendamientos Leasing

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. INMOVILIZADO INTANGIBLE

1. Concepto
2. Elementos integrantes
3. Registro contable
4. Correcciones valorativas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. EXISTENCIAS

1. Concepto
2. Clasificación
3. Registro contable
4. Valoración
5. Correcciones valorativas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. ACTIVOS FINANCIEROS I: OPERACIONES DE TRÁFICO

1. Introducción
2. Préstamos y partidas a cobrar: Clientes y deudores
3. Efectos comerciales a cobrar

## UNIDAD DIDÁCTICA 12. ACTIVOS FINANCIEROS II: OPERACIONES FINANCIERAS

1. Clasificación
2. Inversiones mantenidas hasta el vencimiento
3. Activos financieros mantenidos para negociar
4. Activos financieros disponibles para la venta
5. Reclasificación de los activos financieros
6. Intereses y dividendos recibidos de activos financieros
7. Inversiones en el patrimonio de empresas del grupo, multigrupo y asociadas

## UNIDAD DIDÁCTICA 13. PASIVOS FINANCIEROS

1. Concepto
2. Débitos por operaciones comerciales
3. Deudas con personal de la empresa y administraciones públicas
4. Débitos por operaciones no comerciales
5. Pasivos financieros mantenidos para negociar
6. Baja de pasivos financieros
7. Instrumentos de patrimonio propios
8. Casos particulares

## UNIDAD DIDÁCTICA 14. PATRIMONIO NETO

1. Introducción
2. Fondos propios
3. Subvenciones, donaciones y legados
4. Provisiones y contingencias

## UNIDAD DIDÁCTICA 15. IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO

1. Introducción
2. Regulación legal y concepto
3. Características generales
4. Neutralidad impositiva IVA soportado e IVA repercutido
5. Cálculo del impuesto y base imponible
6. Tipo de gravamen
7. Registro contable del IVA
8. Liquidación del IVA

## UNIDAD DIDÁCTICA 16. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS

1. Nociones fundamentales
2. Cálculo de la cuota líquida
3. Gasto devengado
4. Registro contable
5. Diferencias Temporarias
6. Compensación de bases imposables negativas de ejercicios anteriores
7. Diferencias entre resultado contable y base imponible

## UNIDAD DIDÁCTICA 17. LAS CUENTAS ANUALES

1. Introducción
2. Balance
3. Cuenta de Pérdidas y ganancias
4. Estado de Cambios en el Patrimonio Neto
5. Estado de Flujos de Efectivo
6. Memoria

## PARTE 3. CONTABILIDAD AVANZADA

### MÓDULO 1. CONTABILIDAD DE SOCIEDADES

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ASPECTOS GENERALES DE LA SOCIEDAD ANÓNIMA

1. Introducción
2. La acción: eje fundamental de la S.A.
3. La fundación de la sociedad anónima

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. AUMENTOS DE CAPITAL SOCIAL

1. Aspectos legales
2. Tratamiento de la prima de emisión y el derecho de suscripción preferente
3. Procedimientos de ampliación de capital

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. REDUCCIÓN DE CAPITAL SOCIAL

1. Aspectos legales
2. Reducción por devolución de aportaciones
3. Reducción por condonación de dividendos pasivos
4. Reducción por saneamiento de pérdidas
5. Reducción por constitución o aumento de reservas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. DISOLUCIÓN DE LA SOCIEDAD ANÓNIMA

1. Aspectos legales
2. Periodo de liquidación
3. Reflejo contable del proceso disolutorio

### MÓDULO 2. ANÁLISIS DE BALANCES

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ANÁLISIS DE BALANCES

1. Concepto y finalidad
2. Características técnicas, económicas y financieras de las partidas patrimoniales del activo y del pasivo
3. Supuesto 1

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. MASAS PATRIMONIALES

1. Utilización de los capitales disponibles en las varias formas posibles de inversión
2. Fuentes de financiación para financiar las inversiones de la empresa

3. El capital en circulación en la empresa. El capital corriente o fondo de rotación o de maniobra
4. Supuesto 2

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. ÍNDICES Y RATIOS

1. La tesorería neta y el coeficiente básico de financiación (capital corriente real y capital corriente mínimo)
2. Estudio de los ratios de capital corriente
3. Índice de solvencia a largo plazo
4. Índice de solvencia inmediata "acid test"
5. Análisis básico del endeudamiento de la empresa
6. Supuesto 3

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. ANÁLISIS DE PROVEEDORES, CLIENTES Y CASH FLOW

1. Crisis financiera de la empresa y consolidación de deudas a corto plazo
2. Análisis de los proveedores de la empresa: ratio de giro de proveedores
3. Análisis de los clientes de la empresa: ratio de giro de clientes
4. Análisis de la capacidad de la empresa para renovar su activo no corriente mediante la amortización
5. El "cash flow"
6. Supuesto 4

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA RENTABILIDAD

1. Rentabilidad
2. Diferencia entre la situación económica y la situación financiera de una empresa
3. Clases de rentabilidad
4. Rentabilidad de las fuentes de financiación propias. Rentabilidad financiera y rentabilidad económica. El efecto apalancamiento
5. Ecuación fundamental de la rentabilidad
6. Rentabilidad de los capitales propios y estructura financiera de la empresa
7. Rentabilidad efectiva para el accionista
8. Supuesto 5

#### PARTE 4. ADMINISTRACIÓN FISCAL

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL DERECHO TRIBUTARIO

1. El Tributo
2. Hecho imponible
3. Sujeto pasivo
4. Determinación de la deuda tributaria
5. Contenido de la deuda tributaria
6. Extinción de la deuda tributaria

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS I

1. Introducción
2. Elementos del impuesto

3. Rendimientos del trabajo
4. Rendimientos de actividades económicas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS II

1. Rendimientos de capital inmobiliario
2. Rendimientos de capital mobiliario
3. Ganancias y pérdidas patrimoniales
4. Regímenes especiales: imputación y atribución de rentas
5. Liquidación del impuesto
6. Gestión del Impuesto

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO

1. Naturaleza del impuesto
2. Hecho imponible
3. Operaciones no sujetas y operaciones exentas
4. Lugar de realización del hecho imponible
5. Devengo del impuesto
6. Sujetos pasivos
7. Repercusión del impuesto (Art. 88 LIVA)
8. Base imponible
9. Tipos de Gravamen
10. Dedución del impuesto
11. Gestión del Impuesto
12. Regímenes especiales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES

1. Naturaleza y ámbito de aplicación
2. Hecho imponible
3. Sujeto Pasivo
4. Base imponible
5. Periodo impositivo y devengo del impuesto
6. Tipo impositivo
7. Bonificaciones y Deduciones
8. Regímenes especiales. Empresas de reducida dimensión
9. Régimen especial de las fusiones y escisiones
10. Régimen fiscal de determinados contratos de arrendamiento financiero
11. Otros regímenes especiales
12. Gestión del impuesto

#### PARTE 5. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN EFICAZ

##### 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 intergrupal
5. El rol en el grupo
6. El liderazgo en el grupo
7. Concepto de liderazgo
8. Estilos de liderazgo

9. 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

PARTE 6. GESTIÓN DE LAS TIC EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO EN SISTEMAS ERP-CRM

1. Parámetros de configuración del sistema operativo en sistemas ERP-CRM: definición, tipología y uso
  1. - Identificación de los parámetros de configuración que afectan al rendimiento del Sistema Operativo (SO)
  2. - Configuración y uso de los parámetros

3. - Gestión de la memoria y ficheros del SO
4. - Configuración de usuarios y permisos para trabajar en el SO
2. Herramientas software para monitorizar procesos, eventos y rendimiento del sistema, y para la gestión del almacenamiento
  1. - Monitorización de procesos para establecer rendimientos del SO
  2. - Utilización de herramientas de software específicas para medir el rendimiento del SO

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. SUCESOS Y ALARMAS DEL SISTEMA OPERATIVO

1. Envío de alarmas de aviso ante un problema en el sistema operativo
  1. - Identificación de alarmas
  2. - Clasificación y solución de problemas
2. Trazas y ficheros de confirmación de los procesos realizados (logs)
  1. - Documentación de procesos realizados
  2. - Verificación de que los procesos se han realizado
3. Características y tipos
  1. - Herramientas de software utilizadas para el control de alarmas y la identificación de procesos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE INCIDENCIAS DEL SISTEMA OPERATIVO

1. Trazas del sistema (logs)
  1. - Documentar tareas realizadas
  2. - Documentar incidencias producidas
2. Incidencias: identificación y resolución
  1. - Establecer mecanismos para trazar el sistema operativo y localizar incidencias o errores en el sistema
  2. - Determinar causas de los errores producidos y posibles soluciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. ADMINISTRACIÓN DEL GESTOR DE DATOS EN SISTEMAS ERP-CRM

1. Parámetros de configuración del gestor de datos en sistemas ERP y CRM: definición, tipología y usos
  1. - Definición de parámetros de configuración
  2. - Configuración de usuarios y permisos para el manejo de un gestor de datos
2. Herramientas software para la gestión del almacenamiento y para monitorizar procesos, eventos y rendimiento de la base de datos
  1. - Utilización de herramientas de software para monitorizar procesos y establecer rendimientos en base de datos
  2. - Detección y solución de fallos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. SUCESOS Y ALARMAS DEL GESTOR DE DATOS EN SISTEMAS ERP-CRM

1. Envío de alarmas de aviso en el gestor de datos
  1. - Identificación de alarma
  2. - Clasificación y solución de problemas
2. Trazas y ficheros de confirmación de los procesos realizados (logs)
  1. - Documentación de procesos realizados
  2. - Verificación de que los procesos se han realizado

3. Características y tipos

1. - Herramientas de software utilizadas para el control de alarmas y la identificación de procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE MANTENIMIENTO EN SISTEMAS DE ERP-CRM

1. Procesos de los sistemas ERP y CRM

1. - Definición de las funcionalidades de un sistema ERP
2. - Definir procesos en un sistema ERP y CRM

2. Parámetros de los sistemas que influyen en el rendimiento

1. - Definición de los parámetros con los que estudiar el rendimiento del sistema ERP

3. Herramientas de monitorización y de evaluación del rendimiento

1. - Detalle de procesos de monitorización y detección de incidencias
2. - Definición de herramientas que evalúan el rendimiento

UNIDAD DIDÁCTICA 7. TRANSPORTE DE COMPONENTES ENTRE ENTORNOS DE DESARROLLO, PRUEBA Y EXPLOTACIÓN EN SISTEMAS DE ERP-CRM

1. Control de versiones y gestión de los distintos entornos

1. - Definición de entornos de desarrollo del ERP
2. - Requerimientos mínimos para la implantación del sistema ERP

2. Arquitecturas de los distintos entornos según el sistema operativo

1. - Definición de la arquitectura modelo, vista, controlador en la que se basarán las pantallas y procesos del ERP

3. El sistema de intercambio de información entre distintos entornos: características y elementos que intervienen

1. - Definición del modelo de datos en que se basará la base de datos
2. - Protocolos de comunicación entre el ERP y otros dispositivos
3. - Hardware necesario para realizar el intercambio de datos

4. Errores en la ejecución del transporte: tipos y solución

1. - Establecimiento de métodos para trazar el software utilizado para reproducir errores
2. - Documentación de errores encontrados durante el desarrollo y resolución

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PROCESOS DE EXTRACCIÓN DE DATOS EN SISTEMAS DE ERP-CRM

1. Características y funcionalidades

1. - Definición de herramientas para acceder a la base de datos
2. - Obtención de informes y clasificación de la información almacenada en el ERP y CRM para ayudar a la toma de decisiones

2. Procedimientos de ejecución

3. Resolución de incidencias; trazas de ejecución

1. - Establecimiento de métodos para trazar el software utilizado para reproducir errores
2. - Documentación de errores encontrados durante el desarrollo y resolución de problemas

UNIDAD DIDÁCTICA 9.. GESTIÓN DE USUARIO

1. Creación de usuarios

1. - División de la empresa en roles de trabajo
2. - Definición de perfiles de trabajo

3. - Asignación de los usuarios en perfiles
2. Permisos por menú y por empresa
  1. - Personalización de los procesos del ERP según los perfiles de usuario configurados
  2. - Parametrización de los módulos del ERP a los diferentes perfiles configurados

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. COPIAS DE SEGURIDAD

1. Copias de seguridad on-line/off-line
  1. - Diferentes sistemas de copias de seguridad
  2. - Elementos de hardware necesarios para realizar las copias
  3. - Validar que las copias se realizan correctamente mediante la obtención de logs
2. Réplicas en espejo
  1. - Sincronización de programas y datos sobre otro servidor idéntico (espejo)
3. Restauración del sistema y copias
  1. - Ante un problema en el equipo principal restaurar sistema de copias

