

Máster en Gestión de Empresas Familiares y Pymes



# 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 Gestión de Empresas Familiares y Pymes



**DURACIÓN**  
1500 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPAÑAMIENTO  
PERSONALIZADO**

## Titulación

Titulación de Máster en Gestión de Empresas Familiares y Pymes 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



### 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 XXXXXXXXXXXXXXXX.

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 Examen Convulsivo, Categoría Profesional del Consejo Profesional de la UNEDCO (Borr. Resolución 0045)

## Descripción

---

El Máster en Gestión de Empresas Familiares y Pymes se posiciona como una herramienta esencial en un mercado donde las pequeñas y medianas empresas son el motor económico. Actualmente, estas organizaciones enfrentan desafíos complejos que requieren líderes capacitados para asegurar su sostenibilidad y crecimiento. Este máster te ofrece la oportunidad de adquirir habilidades clave en áreas vitales como la planificación empresarial, la gestión financiera y la administración fiscal, permitiéndote desarrollar una visión estratégica integral. Además, el enfoque en el control de gestión y el cuadro de mando integral te dotará de técnicas avanzadas para optimizar la competitividad y eficiencia de la empresa. Participar en este programa no solo te preparará para liderar con éxito, sino que también te permitirá explorar el mundo de la gestión logística y las TIC, elementos cruciales en la era digital. Aprovecha esta oportunidad para ser el líder que las empresas familiares y pymes necesitan hoy.

## Objetivos

---

'- Desarrollar habilidades en liderazgo organizacional para gestionar empresas familiares efectivamente. - Elaborar estudios de mercado precisos para la creación de planes empresariales sólidos y estratégicos. - Implementar estrategias de planificación comercial y marketing para mejorar la competitividad empresarial. - Gestionar adecuadamente los recursos financieros y humanos en entornos empresariales complejos. - Optimizar la gestión de tesorería y contabilidad para asegurar la viabilidad financiera de la empresa. - Analizar el riesgo financiero y patrimonial para tomar decisiones empresariales informadas. - Aplicar herramientas tecnológicas ERP-CRM para mejorar la gestión operativa y administrativa empresarial.

## Para qué te prepara

---

El Máster en Gestión de Empresas Familiares y Pymes está dirigido a profesionales y titulados interesados en profundizar en la gestión empresarial avanzada. Ideal para quienes buscan dominar áreas como liderazgo organizacional, planificación estratégica, análisis financiero y gestión de TIC en entornos ERP-CRM. Perfecto para aquellos que desean optimizar y modernizar sus empresas familiares o Pymes.

## A quién va dirigido

---

El Máster en Gestión de Empresas Familiares y Pymes te capacita para enfrentar los desafíos de liderar y gestionar eficazmente una empresa familiar o pyme. Adquirirás habilidades para elaborar planes de negocio sólidos, gestionar áreas clave como el marketing, producción y finanzas, y optimizar la logística y el almacenamiento. Además, desarrollarás competencias en análisis financiero y administración fiscal, así como en la implementación de sistemas ERP-CRM, asegurando una gestión integral y estratégica de la empresa.

## Salidas laborales

---

'- Consultor de empresas familiares y pymes - Director de operaciones y logística - Responsable de gestión financiera y tesorería - Especialista en planificación estratégica - Analista de riesgos financieros - Coordinador de proyectos de tecnología ERP-CRM - Gestor de recursos humanos y liderazgo organizacional - Asesor fiscal y tributario - Auditor de gestión y control financiero - Gerente de marketing y comercialización

## TEMARIO

---

### PARTE 1. GESTIÓN DE EMPRESAS FAMILIARES

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EMPRESA, ORGANIZACIÓN Y LIDERAZGO

1. Las PYMES como organizaciones
2. Liderazgo
3. Un nuevo talante en la Dirección

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PLAN DE EMPRESA I. LA ELABORACIÓN DE UN ESTUDIO DE MERCADO

1. Introducción
2. Utilidad del Plan de Empresa
3. La introducción del Plan de Empresa
4. Descripción del negocio. Productos o servicios
5. Estudio de mercado

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PLAN DE EMPRESA II. PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL EN LA ÁREAS DE GESTIÓN COMERCIAL, MARKETING Y PRODUCCIÓN

1. Plan de Marketing
2. Plan de Producción

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PLAN DE EMPRESA III. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA, RR.HH RECURSOS FINANCIEROS

1. Infraestructura
2. Recursos Humanos
3. Plan Financiero
4. Valoración del Riesgo. Valoración del proyecto
5. Estructura legal. Forma jurídica

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. MEDIOS DE COBRO Y PAGO

1. Legislación mercantil básica
2. La gestión de cobros en pequeños negocios o microempresas:
3. Formulas de reclamación de impagos:

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE TESORERÍA

1. Ejecución del presupuesto de tesorería y métodos de control:
2. Técnicas para la detección de desviaciones:
3. Aplicaciones informáticas y ofimáticas en la gestión de tesorería:

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN CONTABLE, FISCAL Y LABORAL

1. Obligaciones contables en función de la forma jurídica.

2. La gestión fiscal en pequeños negocios.
3. Obligaciones de carácter laboral.
4. Aplicaciones informáticas y ofimáticas de gestión contable, fiscal y laboral.

## PARTE 2. CONTROL DE GESTIÓN Y CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA DIRECTIVOS: C.M.I. EXPERT

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMPETITIVIDAD Y MANAGEMENT ESTRATÉGICO

1. Introducción
2. Competitividad empresarial y ventajas competitivas
3. La ventaja competitiva y la generación de valor añadido
4. El pensamiento estratégico
5. Política, planificación y estrategia de adaptación en un entorno competitivo
6. Previsión, prospectiva y métodos de escenarios

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. HERRAMIENTAS ESTRATÉGICAS DE GESTIÓN

1. El Benchmarking como herramienta estratégica de gestión
2. Herramientas para la Gestión de la Calidad Total
3. Técnicas para Mejorar el Funcionamiento de un Equipo

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. MODELOS ORGANIZATIVOS: LA HUMANIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1. La importancia de las organizaciones
2. Aproximación conceptual a la organización
3. Tipos de organizaciones
4. La estructura
5. Cambio y desarrollo en la organización
6. El coach como agente de cambio
7. Impactos derivados de la introducción de una cultura de coaching
8. Profesionales con vocación de persona

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL EQUIPO EN LA ORGANIZACIÓN ACTUA

1. La importancia de los equipos en las organizaciones actuales
2. Modelos explicativos de la eficacia de los equipos
3. Composición de equipos, recursos y tareas
4. Los procesos en los equipos

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRESUPUESTO. ANÁLISIS DE DESVIACIONES

1. Introducción al Control de Gestión
2. Presupuestos
3. Análisis de desviaciones
4. Análisis mediante ratios

### UNIDAD DIDÁCTICA 6. CENTROS DE RESPONSABILIDAD. AUDITORÍAS DE GESTIÓN

1. Centros de responsabilidad
2. Criterios de evaluación

3. Centros de costes operativos
4. Centros de gastos discrecionales
5. Normas de Auditoría generalmente aceptadas
6. Auditoría interna y de gestión

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. CUADRO DE MANDO INTEGRAL

1. Introducción al cuadro de mando integral
2. Construcción del Cuadro de Mando
3. La perspectiva financiera
4. La perspectiva del cliente
5. Perspectiva interna
6. Perspectiva de aprendizaje

#### PARTE 3. ADMINISTRACIÓN FISCAL

##### MÓDULO 1. ASPECTOS TEÓRICOS

#### 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. Deducción 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 Deducciones
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 4. ANÁLISIS FINANCIERO Y GESTIÓN DEL PATRIMONIO

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DEL SISTEMA FINANCIERO.

1. El sistema financiero
2. Mercados financieros
3. Intermediarios financieros
4. Activos financieros
5. Mercado de productos derivados
6. La Bolsa de Valores
7. El Sistema Europeo de Bancos Centrales.
8. El Sistema Crediticio Español.
9. Comisión Nacional del Mercado de Valores.

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO.

1. Las entidades bancarias.
2. Organización de las entidades bancarias.
3. Los Bancos.
4. Las Cajas de Ahorros.
5. Las cooperativas de crédito.

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTOS DE CÁLCULO FINANCIERO BÁSICO APLICABLE A LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE PASIVO.

1. Capitalización simple

2. Capitalización compuesta.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES BANCARIAS DE PASIVO.

1. Las operaciones bancarias de pasivo.
2. Los depósitos a la vista.
3. Las libretas o cuentas de ahorro.
4. Las cuentas corrientes.
5. Los depósitos a plazo o imposiciones a plazo fijo.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN Y ANÁLISIS DE PRODUCTOS DE INVERSIÓN PATRIMONIAL Y PREVISIONAL Y OTROS SERVICIOS BANCARIOS.

1. Las sociedades gestoras
2. Las entidades depositarias
3. Fondos de inversión
4. Planes y fondos de pensiones
5. Títulos de renta fija
6. Los fondos públicos
7. Los fondos privados
8. Títulos de renta variable
9. Los seguros
10. Domiciliaciones bancarias
11. Emisión de tarjetas
12. Gestión de cobro de efectos
13. Cajas de alquiler
14. Servicio de depósito y administración de títulos
15. Otros servicios: pago de impuestos, cheques de viaje, asesoramiento fiscal, pago de multas
16. Comisiones bancarias

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. RIESGO Y ANÁLISIS DEL RIESGO FINANCIERO

1. Concepto de riesgo y consideraciones previas
2. Tipos de riesgo
3. Condiciones del equilibrio financiero
4. El capital corriente o fondo de rotación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. ANÁLISIS PATRIMONIAL DE LAS CUENTAS ANUALES

1. Cuentas anuales
2. Balance de Situación
3. Cuenta de resultados
4. Fondo de maniobra

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. ANÁLISIS FINANCIERO

1. Rentabilidad económica
2. Rentabilidad financiera
3. Apalancamiento financiero
4. Ratios de liquidez y solvencia

5. Análisis del endeudamiento de la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 9. PROVEEDORES, CLIENTES Y CASH FLOW

1. Análisis de los proveedores de la empresa
2. Análisis de los clientes de la empresa
3. Seguimiento del riesgo por parte de las entidades financieras

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ANÁLISIS DEL ESTADO DEL FLUJO DE EFECTIVO

1. El estado de flujos de efectivo
2. Flujos de efectivo de las actividades de explotación
3. Flujos de efectivo de las actividades de inversión
4. Flujos de efectivo de las actividades de financiación

PARTE 5. OPERACIONES DE ALMACENAJE Y GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LOGÍSTICA EN LA EMPRESA

1. Introducción a la logística empresarial
2. El origen
3. Definición
4. El flujo de bienes y servicios
5. El rol de la gestión logística en el servicio al cliente
6. Logística, integración y estrategia
7. El sistema logístico
8. La empresa sin fronteras
9. ¿Cómo optimizar el flujo de bienes y servicios?

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL ALMACÉN EN LA CADENA LOGÍSTICA

1. El almacén
2. Funciones del almacén
3. Principales zonas del almacén
4. Tipos de almacenes
5. Regímenes de almacenamiento comercial
6. Los stocks

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DISEÑO FÍSICO DEL ALMACÉN

1. La ubicación
2. Las zonas internas
3. El LAY-OUT

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIZACIÓN DEL ALMACÉN

1. Función de almacenaje
2. Métodos de asignación de zonas de almacenaje
3. Separación o clasificación de los paquetes
4. Almacenamiento de productos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. MANTENIMIENTO BÁSICO DEL ALMACÉN

1. Introducción
2. Productos utilizados para la limpieza y desinfección del almacén
3. Limpieza y desinfección del almacén
4. Limpieza y desinfección de equipos y maquinaria utilizados

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL APROVISIONAMIENTO. CONCEPTO Y ESTRATEGIAS

1. Logística de aprovisionamiento
2. El proceso de aprovisionamiento
3. Métodos de aprovisionamiento

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA

1. Recepción de la mercancía
2. Etiquetado e identificación propias del almacenamiento
3. Tratamiento por rotura o deficiencia de las mercancías

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. PREPARACIÓN DE LAS MERCANCÍAS PARA SU SALIDA

1. Salida de mercancías
2. Salida de las mercancías
3. El muelle de carga

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. PLANIFICACIÓN DEL REAPROVISIONAMIENTO

1. Planificación del reaprovisionamiento
2. Modelos de gestión de inventarios
3. Nivel de servicio y stock de seguridad
4. Tamaño óptimo de pedidos
5. Reaprovisionamiento continuo: el punto de pedido
6. Reaprovisionamiento periódico

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. COSTES DE INVENTARIO

1. Introducción
2. Costes de almacenamiento
3. Costes de lanzamiento del pedido
4. Costes de adquisición
5. Costes de ruptura de stock

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. CONTROL DE INVENTARIOS

1. Introducción al control de inventarios
2. Medida de los stocks
3. Clasificación de los materiales
4. Recuento de stocks

#### UNIDAD DIDÁCTICA 12. GESTIÓN INTEGRADA DE INVENTARIOS

1. Gestión de inventarios
2. Reaprovisionamiento con demanda programada
3. Técnicas de DRP: Métodos de Brown y Martin
4. Aplicación de las técnicas "DRP"

## 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

