INENKA
BUSINESS SCHOOL

MBA EN DIRECCIÓN DE CLÍNICAS VETERINARIAS

CON CERTIFICACIÓN UNIVERSITARIA INTERNACIONAL + EQUIVALENCIA A ECTS Y PRÁCTICAS GARANTIZADAS

INA098
www.escuelainenka.com

Escuela asociada a:

DESTINATARIOS

El **MBA en Dirección de Clínicas Veterinarias** se dirige a todas aquellas personas interesadas en ampliar su formación en el ámbito de la administración y dirección de empresas ubicadas en el sector de la veterinaria. A lo largo de su periodo formativo, el alumno adquirirá todos los conocimientos relacionados con la gestión eficiente de los aspectos contables de una empresa, por lo que aprenderá a crear un Plan General Contable y será capaz de llevar a cabo las cuentas anuales. Por otro lado, el estudiante también se especializará en la gestión fiscal de una clínica veterinaria, estudiando cómo gestionar el impuesto de sociedades, del IVA y del IRPF. Durante la segunda parte de esta titulación, el alumno aprenderá a gestionar documentos clínicos, conocerá la legislación vigente aplicada a los centros veterinarios y se formará en el uso del CRM y del software para la gestión de clínicas veterinarias.

MODALIDAD

• **ONLINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

Ambas modalidades incluyen **PRÁCTICAS GARANTIZADAS** en empresas. Mediante este proceso se suman las habilidades prácticas a los conceptos teóricos adquiridos en el curso. Las prácticas serán presenciales, de 3 meses aproximadamente, en una empresa cercana al domicilio del alumno.

DURACIÓN

La duración del curso es de 1500h.

IMPORTE

Importe Original: ~~3600€~~

Importe Actual: 1800€

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "**MBA EN DIRECCIÓN DE CLÍNICAS VETERINARIAS**", de INENKA BUSINESS SCHOOL, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP y AEEN, máximas instituciones españolas en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez de los contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

Junto al diploma, el alumno recibirá un Carné Acreditativo de la formación firmado y sellado por la escuela, válido para demostrar los contenidos adquiridos.

Además, recibirás el Certificado Universitario Internacional DQ, expedido por la Agencia Universitaria DQ vinculada con la UAIII y la Universidad CLEA, que incluye la equivalencia a créditos europeos (ECTS) sobre la carga horaria de tu formación.

**El contenido del curso se encuentra orientado hacia la adquisición de formación teórica complementaria. Ciertas profesiones requieren una titulación universitaria u oficial que puedes consultar en la web del Ministerio de Educación y en el Instituto Nacional de Cualificaciones.*

CONTENIDO FORMATIVO

PARTE 1.1. GESTIÓN LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL I

INTRODUCCIÓN

MÓDULO 1. PROCESO DE FORMACIÓN DEL DERECHO DEL TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL DERECHO DEL TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. OBJETO DEL DERECHO DEL TRABAJO

1. Presupuestos sustantivos del Derecho del Trabajo
2. Presupuestos objetivos del Derecho del Trabajo
    - Exclusiones
    - Inclusiones

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL DEL DERECHO DEL TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. FUENTES DEL DERECHO DEL TRABAJO

1. Relación ley-convenio colectivo
2. Costumbre laboral y principios generales del derecho

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRINCIPIOS DE APLICACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL DERECHO DEL TRABAJO

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 2. NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y CONVENIOS COLECTIVOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y AL CONVENIO COLECTIVO

1. Métodos de negociación colectiva

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOS DE CONVENIOS COLECTIVOS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIÓN DEL CONVENIO COLECTIVO

1. Legitimación del convenio colectivo
    - Legitimación inicial
    - Legitimación plena
    - Legitimación decisoria
2. Procedimiento de negociación del convenio colectivo
    - Iniciativa para negociar
    - Deber de negociar
    - Aprobación del convenio colectivo
    - Control de la legalidad del convenio colectivo
3. Contenido del convenio colectivo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. OBLIGATORIEDAD Y VIGENCIA DEL CONVENIO COLECTIVO

UNIDAD DIDÁCTICA 5. MODIFICACIÓN DEL CONVENIO COLECTIVO

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONCURRENCIA DEL CONVENIO COLECTIVO

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 3. INTRODUCCIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMA ESPAÑOL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

1. Campo de aplicación
2. Estructura del sistema de la Seguridad Social
    - Régimen General
    - Regímenes especiales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INSCRIPCIÓN DE EMPRESAS, AFILIACIÓN, ALTAS Y BAJAS

1. Inscripción de empresas
2. Afiliación
3. Altas y bajas
    - Situaciones de asimilación al alta
    - Alta presunta o de pleno derecho
    - Efectos de las altas y bajas

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 4. CONTRATACIÓN LABORAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL CONTRATO DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CLASES Y MODALIDADES CONTRACTUALES

1. Contratación indefinida
2. Contratación de duración determinada
    - Contrato de obra o servicio determinado
    - Contrato eventual por circunstancias de la producción
    - Contrato de interinidad
3. Contratos formativos
    - Contrato en prácticas
    - Contrato para la formación y el aprendizaje
4. Contrato a tiempo parcial
    - Contrato a tiempo parcial ordinario
    - Contrato de relevo y jubilación parcial

UNIDAD DIDÁCTICA 3. OBJETO DEL CONTRATO DE TRABAJO Y DETERMINACIÓN DE LA PRESTACIÓN LABORAL

1. Determinación de las funciones: clasificación profesional

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 5. JORNADA, HORARIO E INTERRUPCIONES DEL TIEMPO DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. JORNADA DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HORARIO LABORAL

1. Fijación y modificación del horario laboral
2. Clases de horario
3. Registro de la jornada de los trabajadores

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTERRUPCIONES DEL TIEMPO DE TRABAJO

1. Interrupciones periódicas
2. Interrupciones no periódicas

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 6. SALARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO Y ESTRUCTURA DEL SALARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRINCIPIOS INFORMADORES DE LA RETRIBUCIÓN DEL TRABAJADOR

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SISTEMAS SALARIALES

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ESTRUCTURA DEL SALARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PERCEPCIONES EXTRASALARIALES

UNIDAD DIDÁCTICA 6. DETERMINACIÓN DEL SALARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ABSORCIÓN Y COMPENSACIÓN SALARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PROTECCIÓN DEL SALARIO

1. Garantías frente a los acreedores

UNIDAD DIDÁCTICA 9. FONDO DE GARANTÍA SALARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 10. LUGAR, TIEMPO Y FORMA DEL SALARIO

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 7. COTIZACIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL Y NÓMINAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CÁLCULO DE LAS BASES DE COTIZACIÓN

1. Base de cotización por contingencias comunes (BCCC)
2. Base de cotización por contingencias profesionales (BCCP)
3. Otras cotizaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COTIZACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL

1. Modelo RNT (TC2) – Relación Nominal de Trabajadores
2. Modelo RLC (TC1) – Recibo de Liquidación de Cotizaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 3. NÓMINAS

1. Casos prácticos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DOCUMENTO DE LIQUIDACIÓN O FINIQUITO

1. Cálculo del finiquito

Resumen
Espacio didáctico

SOLUCIONARIO

PARTE 1.2. GESTIÓN LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL II

MÓDULO 8. VICISITUDES DEL CONTRATO DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPALES VICISITUDES DEL CONTRATO DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MODIFICACIÓN SUBJETIVA

1. Sucesión o cambio de titularidad de empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MODIFICACIÓN OBJETIVA

1. Movilidad funcional
2. Movilidad geográfica por iniciativa empresarial
    - Tipos de movilidad geográfica
    - Garantías comunes
3. Movilidad geográfica por iniciativa del trabajador
4. Modificación sustancial de las condiciones de trabajo
    - Tipología de modificaciones sustanciales
    - Procedimiento

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

1. Voluntad conjunta de las partes
2. Incapacidad del trabajador
3. Maternidad y paternidad
4. Riesgo durante el embarazo o la lactancia natural
5. Adopción y guarda con fines de adopción o acogimiento
6. Ejercicio de cargo público representativo o de funciones sindicales y excedencia forzosa
7. Privación de libertad
8. Suspensión disciplinaria de trabajo y sueldo
9. Causas económicas, técnicas, organizativas, de producción o derivadas de fuerza mayor
10. Trabajadora víctima de violencia de género

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EXCEDENCIA LABORAL

1. Excedencia forzosa
2. Excedencia voluntaria
3. Excedencia por cuidado de hijos y familiares

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 9. EXTINCIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EXTINCIÓN DEL CONTRATO POR VOLUNTAD DEL EMPRESARIO

1. Modalidades de despido
    - Despido disciplinario
    - Despido colectivo
    - Despido por fuerza mayor
    - Despido por causas objetivas
2. Impugnación del despido
    - Despido procedente
    - Despido improcedente
    - Despido nulo

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EXTINCIÓN DEL CONTRATO POR VOLUNTAD DEL TRABAJADOR

1. Libre desistimiento del trabajador
    - Dimisión con preaviso
    - Dimisión sin preaviso
2. Incumplimiento contractual del empresario
3. Dimisión de la trabajadora víctima de violencia de género

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EXTINCIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO POR OTRAS CAUSAS

1. Muerte, jubilación, incapacidad o extinción de la personalidad jurídica del empresario
    - Muerte del empresario
    - Jubilación del empresario
    - Incapacidad del empresario
    - Extinción de la personalidad jurídica del empresario
2. Muerte, jubilación o incapacidad del trabajador
    - Muerte del trabajador
    - Jubilación del trabajador
3. Extinción por voluntad conjunta de trabajador y empresario

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES I

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TRABAJO Y SALUD

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FACTORES DE RIESGO

1. Accidentes de trabajo
    - Tipos de accidentes de trabajo
    - Repercusión y coste de los accidentes de trabajo
2. Enfermedades profesionales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DERECHOS, OBLIGACIONES Y SANCIONES

1. Derechos, obligaciones y sanciones del empresario
2. Derechos, obligaciones y sanciones del trabajador
3. Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES II

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EQUIPOS DE TRABAJO, MATERIALES, HERRAMIENTAS Y MÁQUINAS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEÑALIZACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 4. INCENDIOS Y EXPLOSIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 5. RIESGO ELÉCTRICO

UNIDAD DIDÁCTICA 6. HIGIENE INDUSTRIAL Y MEDIO AMBIENTE

1. Contaminantes químicos
2. Contaminantes físicos
3. Contaminantes biológicos

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA

1. Carga física
2. Carga mental y síndrome de burnout

UNIDAD DIDÁCTICA 8. SISTEMAS DE PROTECCIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 9. RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 10. PLAN DE EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN

1. Plan de autoprotección
2. Simulacros

Resumen
Espacio didáctico

SOLUCIONARIO
BIBLIOGRAFÍA

PARTE 2. CONTABILIDAD Y ANALÍTICA CONTABLE

MÓDULO 1. CONTABILIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 1. METODOLOGÍA CONTABLE

1. El Patrimonio
2. El Balance de Situación
3. Pérdidas y Ganancias I
4. Pérdidas y Ganancias II
5. Balance de situación y Pérdidas y Ganancias
6. La cuenta y el asiento I
7. La cuenta y el asiento II
8. Los asientos I
9. Los asientos II
10. El ciclo contable
11. La amortización
12. El IVA
13. El IVA intracomunitario
14. Operaciones en moneda extranjera
15. El leasing
16. Los soportes contables
17. Ejercicios
18. Plantilla Balance de Situación
19. Plantilla Cuenta Pérdidas y Ganancias

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CURSO CONTAPLUS

1. Alta de empresa
2. Plan General Contable
3. Gestión de asientos
4. Opciones IVA
5. Gestión de cheques
6. Inventario
7. Comprobación de asientos
8. Contabilidad de costes
9. Vencimientos
10. Balances
11. Ejercicio
12. Cierre de ejercicio
13. Problemas de impresión
14. Plan presupuestario
15. Caja auxiliar
16. Banca electrónica

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CURSO CONTASOL

1. Iniciar contasol y su entorno de trabajo
2. Crear una empresa
3. Usuarios y usuarias
4. Otras configuraciones
5. Empezamos a trabajar I
6. Empezamos a trabajar II
7. Empezamos a trabajar III

8. Asientos predefinidos
9. Cuentas de clientes I
10. Cuentas de proveedores II
11. Opciones del libro diario
12. Punteo de extractos
13. Consultas y listados
14. Bancos
15. Útiles
16. Cierre y apertura del ejercicio
17. Gestión del inmovilizado – Inventario
18. Gestión de cobros y pagos - Tesorería- Efectos
19. Gestión de cobros y pagos - Tesorería- Cheques y transferencias
20. Control de costes
21. Control de presupuestos
22. Impresos oficiales
23. Facturación
24. Manual CONTASOL
25. Programa Contasol

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ELABORACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES DE LAS PYMES

1. Las cuentas anuales I: el balance, la cuenta pérdidas y ganancias, la memoria, y el estado de cambios en el patrimonio neto.
2. Las cuentas anuales II. El estado de flujos de efectivo (EFE)

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TRATAMIENTO CONTABLE Y REGISTRO DEL IVA

1. Tratamiento Contable del IVA
    - Operaciones IVA Soportado. Ejemplos
    - Operaciones IVA Repercutido. Ejemplos
    - Declaración y Liquidación IVA. Ejemplos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PRÁCTICA CONTABLE

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ANÁLISIS CONTABLE

1. Análisis Contable. Estudio e interpretación del Balance de Situación
2. Análisis y estudio del Fondo de Maniobra. Estados de equilibrio y desequilibrio. Necesidades y financiación del Fondo de Maniobra.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ANÁLISIS DE CONTROL DE GESTIÓN

1. Introducción al Análisis de Control de Gestión y sus instrumentos
2. Análisis de Control de Gestión I. Métodos de presupuestación
3. Análisis de Control de Gestión II. Planificación financiera

UNIDAD DIDÁCTICA 9. CONTABILIDAD DE COSTES

1. Introducción a la Contabilidad de Costes
2. Manual de Contabilidad de Costes
3. Ejercicio Costes Directos-Indirectos
4. Solución ejercicio Costes Directos-Indirectos
5. Ejercicio Costes Fijos-Variables

UNIDAD DIDÁCTICA 10. CÁLCULO DE DESVIACIONES

1. Introducción al cálculo de desviaciones
2. Cálculo de desviaciones: Conceptos y clases

MÓDULO 2. ANÁLISIS CONTABLE Y PRESUPUESTARIO

PARTE 3. EXPERTO FISCAL

UNIDAD FORMATIVA 1. IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EXPLICACIONES MULTIMEDIA

1. Impuesto sobre la renta de las personas físicas
2. Ámbito de aplicación
3. Hecho imponible
4. Rentas que no deben declararse
5. Obligados a realizar la declaración del IRPF
6. No obligados a declarar
7. Como y cuando debe presentarse la declaración
8. Rentas que se deben declarar en cada periodo.
9. Tributación individual y conjunta
10. Rendimientos del trabajo I
11. Rendimientos del trabajo II
12. Capital inmobiliario
13. Rendimientos del capital mobiliario
14. Rendimientos de actividades económicas I
15. Rendimientos de actividades económicas II
16. Rendimientos de actividades económicas III
17. Rendimientos de actividades económicas IV
18. Ganancias y perdidas patrimoniales
19. Ganancias y perdidas patrimoniales
20. Regímenes especiales
21. Clases de renta
22. Base imponible
23. Base liquidable. Reducciones
24. Circunstancias personales y familiares
25. Determinación de la cuota integra
26. Determinación de la cuota liquida
27. Deducciones de la cuota liquida I
28. Deducciones de la cuota liquida II
29. Pagos a cuenta y cuota resultante de la declaración
30. Caso practico final

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MANUALES Y EJEMPLOS

1. Indemnización por contrato de seguro
2. Dietas por desplazamiento
3. Retribuciones en especie
4. Alquiler de un apartamento
5. Traspaso de un local
6. Dividendos e intereses bancarios
7. Usufructo
8. Letras del tesoro
9. Seguro de vida
10. Estimación directa simplificada
11. Estimación objetiva por signos, índices y módulos
12. Ejercicio Liquidación Anual Renta

UNIDAD FORMATIVA 2. GESTION DEL IVA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TEMAS MULTIMEDIA

1. Régimen general del IVA I
2. Régimen general del IVA II
3. Régimen general del IVA III
4. Régimen general del IVA IV
5. La regla de la prorrata
6. Operaciones intracomunitarias
7. Regímenes especiales I
8. Regímenes especiales II
9. Regímenes especiales III

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MANUALES Y EJEMPLOS

1. Manual Impuesto sobre el Valor Añadido
2. Ejercicio 1
3. Ejercicio 2
4. Ejercicio 3
5. Ejercicio 4
6. Ejercicio 5
7. Ejercicio 6
8. Ejercicio Final
9. Soluciones Ejercicios. Modelos

UNIDAD FORMATIVA 3. GESTION DEL IMPUESTO DE SOCIEDADES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TEMAS MULTIMEDIA

1. Impuesto sobre sociedades parte I
2. Impuesto sobre sociedades parte II
3. Impuesto sobre sociedades parte III
4. Impuesto sobre sociedades parte IV
5. Impuesto sobre sociedades parte V
6. Impuesto sobre sociedades parte VI
7. Impuesto sobre sociedades parte VII

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MANUALES Y EJEMPLOS

1. Manual Impuesto sobre Sociedades
2. Ejercicio 1
3. Ejercicio 2
4. Ejercicio 3
5. Ejercicio 4
6. Ejercicio 5
7. Ejercicio 6
8. Ejercicio 7
9. Ejercicio 8
10. Ejercicio 9
11. Ejercicio 10

UNIDAD FORMATIVA 4. CURSO DE CONTAPLUS

1. Alta de empresa
2. Plan General Contable
3. Gestión de asientos
4. Opciones IVA
5. Gestión de cheques
6. Inventario
7. Comprobación de asientos
8. Contabilidad de costes
9. Vencimientos
10. Balances
11. Ejercicio
12. Cierre de ejercicio
13. Problemas de impresión
14. Plan presupuestario
15. Caja auxiliar
16. Banca electrónica
17. EJERCICIOS
18. Ejercicio alta de empresa Solución ejercicio 1
19. Alta subcuentas Solución ejercicio 2
20. Realizar asientos Solución ejercicio 3
21. Gestión de inventario Solución ejercicio 4
22. Asientos predefinidos Solución ejercicio 5
23. Contabilidad analítica. Alta departamentos y proyectos Solución ejercicio 6

PARTE 4.1. RECURSOS HUMANOS, SOFT SKILLS Y COACHING I

INTRODUCCIÓN

MÓDULO 1. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORIGEN Y ANTECEDENTES HISTÓRICOS

1. Etapas de evolución

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

1. Tipos de organización
2. Departamentalización

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Funciones del Departamento de Recursos Humanos
2. Formación y desarrollo en la empresa
    - Detección de las necesidades

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

Resumen
Espacio Didáctico

MÓDULO 2. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. RECLUTAMIENTO

1. Plan de reclutamiento
2. Búsqueda de perfiles directivos o headhunter
3. Social recruiting

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SELECCIÓN

1. Proceso selectivo
    - Perfil de la vacante y del candidato ideal
2. Técnicas selectivas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. BIENVENIDA Y PLAN DE ACOGIDA

Resumen
Espacio Didáctico

MÓDULO 3. FORMACIÓN EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN

1. Análisis de detección de las necesidades formativas
    - Cómo identificar las necesidades formativas
    - Modelos de detección de necesidades formativas
    - Técnicas para la detección de necesidades formativas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PLAN DE FORMACIÓN

1. Objetivos del plan formativo
2. Diseño del plan formativo
    - Formadores
    - Organización
    - Duración
    - Presupuesto
    - Recursos
3. Comunicación del plan formativo
    - A la dirección y al personal de línea
    - A los formadores
    - A los participantes

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGUIMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EVALUACIÓN

1. Agentes evaluativos
2. Elementos evaluativos
3. Momentos evaluativos
4. Instrumentos evaluativos

Resumen
Espacio Didáctico

MÓDULO 4. COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMUNICACIÓN INTERNA

1. Elementos de la comunicación
2. Códigos de comunicación
    - Lenguaje
    - Paralenguaje o comunicación no verbaL
    - Proxémica
    - Kinésica
    - Expresión facial
    - Postura
    - Símbolos físicos
3. Tipos de comunicación
4. Niveles de comunicación
5. Barreras de la comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. Elementos de la comunicación no verbal
    - Expresión facial
    - Expresión corporal
    - Paralingüística
    - Relación con el espacio
2. Uso de la comunicación no verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

1. Conversación
2. Entrevista
    - Pasos de la entrevista
3. Hablar en público y comunicación grupal
4. Dinámicas de grupo
    - Técnicas de grupo
    - Técnicas de presentación
    - Técnicas de conocimiento y confianza
    - Técnicas de creatividad
    - Técnicas de feedback

Resumen
Espacio Didáctico

SOLUCIONARIO

PARTE 4.2. RECURSOS HUMANOS, SOFT SKILLS Y COACHING II

MÓDULO 5. GESTIÓN DE PERSONAL Y HABILIDADES DIRECTIVAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EQUIPOS DE TRABAJO

1. Tipos de equipos de trabajo
2. Diferencia entre equipo y grupo
3. Proceso de formación de un equipo de trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

1. Estrategias de gestión y dirección de equipos de trabajo
2. Herramientas de trabajo en equipo
3. Lluvia de ideas o brainstorming
4. Diagrama de afinidad
5. Técnica de grupo nominal
6. Diagrama de causa-efecto

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EMPOWERMENT

1. Tipos de empowerment
2. Relación entre líder y empleado

Resumen
Espacio Didáctico

MÓDULO 6. SOFT SKILLS I

UNIDAD DIDÁCTICA 1. HABILIDADES EN EL MUNDO LABORAL

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LIDERAZGO.

1. Papel del líder
    - Toma de decisiones
    - Estilos de liderazgo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRABAJO EN EQUIPO

1. Valores del trabajo en equipo
    - Fases y comportamiento grupal

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DEL TIEMPO

1. Principios y leyes sobre el tiempo
2. Modelo de las 5S

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ORIENTACIÓN AL CAMBIO

1. Adaptación a las transformaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 6. FLEXIBILIDAD

1. Flexibilidad y productividad
2. Resistencia al cambio

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EMPATÍA

1. Características de la empatía

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ASERTIVIDAD

1. Técnicas asertivas

Resumen
Espacio Didáctico

MÓDULO 7. SOFT SKILLS II

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NEGOCIACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MOTIVACIÓN

1. Teorías de la motivación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORIENTACIÓN AL CLIENTE

1. Técnicas de orientación al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 5. INTELIGENCIA EMOCIONAL

1. Emociones
2. Técnicas de inteligencia emocional

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CREATIVIDAD

1. Pensamiento creativo
2. Estrategias, métodos y técnicas creativas

Resumen
Espacio Didáctico

MÓDULO 8. COACHING EJECUTIVO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS DEL COACHING

UNIDAD DIDÁCTICA 2. BASES DEL COACHING EJECUTIVO

1. Ventajas de la implantación del coaching ejecutivo
2. Consecución de objetivos empresariales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRUCTURA DE UN PROCESO DE COACHING EJECUTIVO

1. Análisis de la organización
2. Planificación del programa
3. Evaluación
    - Herramientas de evaluación
4. Devolución de la información de la evaluación
5. Diseño de un plan de acción individualizado
    - Fases del plan
6. Puesta en marcha del plan
7. Sesiones de seguimiento
8. Evaluaciones periódicas

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RENTABILIDAD DEL COACHING

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COACHING DE EQUIPOS

1. Elementos clave del coaching de equipos
2. Proceso del coaching de equipos

Resumen
Espacio Didáctico

SOLUCIONARIO
BIBLIOGRAFÍA

PARTE 5.1. MARKETING ESTRATÉGICO I

INTRODUCCIÓN

MODULO 1. PRINCIPIOS DEL MARKETING

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO DE MARKETING

1. Conceptos básicos del *marketing*
2. Valor del *marketing*

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL MARKETING

1. Orientaciones del *marketing*
2. Tendencias actuales del *marketing*

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DIMENSIONES DEL MARKETING

1. *Marketing* estratégico
    - Fases del marketing estratégico
    - Sistemas de información de marketing
2. *Marketing* operativo
3. *Marketing* estratégico vs. *marketing* operativo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ÁMBITOS DE APLICACIÓN DEL MARKETING

1. *Marketing* empresarial
2. *Marketing* no empresarial
3. *Marketing* ecológico

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ÉTICA DEL MARKETING

1. Código deontológico de la American Marketing Association

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 2. MARKETING MIX

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO DE MARKETING MIX

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRODUCTO

1. Tipos de productos o servicios
2. Atributos, marca, *packaging* y etiquetado

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRECIO

1. Métodos para fijar precios
2. Estrategias de precios

UNIDAD DIDÁCTICA 4. POSICIÓN

1. Tipos de canales de distribución
2. Intermediarios

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROMOCIÓN

1. Publicidad
2. Promoción de ventas
3. Relaciones públicas
4. Venta personal
5. *Marketing* directo

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EVOLUCIÓN DE LAS 4P

1. Modelo de las 7P
2. Modelo de las 4C

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 3. ANÁLISIS DEL ENTORNO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DEL MACROENTORNO

1. Factores socioculturales
2. Factores políticos y legales
3. Factores económicos
4. Factores tecnológicos y científicos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

1. Recursos y capacidades de la empresa
2. Proveedores
3. Intermediarios
4. Clientes
5. Competencia

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

1. Identificación, evaluación y selección de la competencia
2. Niveles de la competencia
3. Métodos para identificar a la competencia
4. Análisis de los competidores
    - Benchmarking
5. Ventaja competitiva

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ANÁLISIS DAFO

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 4. ANÁLISIS DEL MERCADO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO Y DELIMITACIÓN DEL MERCADO

1. Mercado de referencia y producto-mercado
    - Ampliación del mercado de referencia

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DEMANDA DE MERCADO

1. Mercados según la demanda
2. Estados de la demanda
3. Análisis de la demanda

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGMENTACIÓN

1. Métodos de segmentación
2. Estrategias de segmentación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. POSICIONAMIENTO

1. Proceso de posicionamiento

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 5. ANÁLISIS DEL CONSUMIDOR

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TIPOS DE CONSUMIDORES

1. Características de los clientes
2. Comportamiento de los clientes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RELACIÓN CON EL CLIENTE

1. *Marketing* relacional
    - Relaciones con el cliente
    - Relaciones con los públicos
2. Lealtad del cliente
3. Fidelización del cliente
    - Programas de fidelización

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR

1. Modelos de medición de la satisfacción del cliente
    - Barómetro sueco de satisfacción del cliente
    - Índice estadounidense de satisfacción del cliente
    - Barómetro noruego de satisfacción del cliente
    - Índice europeo de satisfacción del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ESTRATEGIAS DESLEALES

Resumen
Espacio didáctico

SOLUCIONARIO

PARTE 5.2. MARKETING ESTRATÉGICO II

MÓDULO 6. APLICACIÓN DEL MARKETING

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MISIÓN Y OBJETIVOS CORPORATIVOS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTRATEGIAS DE MARKETING

1. Estrategias de ventaja competitiva
    - Estrategias de liderazgo en costes
    - Estrategias de diferenciación
    - Estrategias de enfoque o especialización
2. Estrategias según el entorno y los competidores
    - Estrategias para líderes de mercado
    - Estrategias para empresas retadoras
    - Estrategias para empresas seguidoras
    - Estrategias para especialistas en nichos
3. Estrategias de crecimiento, mantenimiento y desinversión

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS DE LA CARTERA DE PRODUCTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CANALES DE MARKETING

1. Modelos convencionales o above the line
    - Televisión y cine
    - Radio
    - Prensa
    - Publicidad exterior
    - Internet
2. Modelos no convencionales o below the line
    - Marketing de guerrilla
    - Marketing directo
    - Telemarketing
    - Marketing de influencers
    - Patrocinio y mecenazgo
    - Merchandising

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 7. MARKETING DIGITAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DEL MARKETING TRADICIONAL AL MARKETING DIGITAL

1. Medios empleados
    - Medios propios u owned media
    - Medios pagados o paid media
    - Medios ganados o earned media
2. Objetivos del marketing digital

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

1. Segmentación de mercado y buyer persona

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL

1. Marketing de contenidos
2. Marketing viral
3. Vídeo marketing
4. Posicionamiento en motores de búsqueda
    - Search engine optimization (SEO)
    - Search engine marketing (SEM)
5. Estrategias de redes sociales
    - Social Ads
6. Email marketing
7. Automation marketing
8. Mobile marketing
9. Publicidad online: display y publicidad nativa
10. E-commerce

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GROWTH HACKING

1. Perfil del growth hacker
2. Herramientas de growth hacking

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 8. ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIDAD DEL PLAN DE MARKETING

1. Mapa de ejecución

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DESARROLLO DEL PLAN DE MARKETING

1. Análisis de la situación
2. Análisis PEST o PESTEL
3. Análisis SWOT, DAFO, FODA
4. Plan estratégico de mercado
5. Estrategia de marketing mix
6. Presupuesto de marketing
7. Medición de resultados
8. Valoración de resultados

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MARKETING

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ADAPTACIÓN AL MARKETING DIGITAL

1. Estructura del plan
    - Análisis de la situación y del entorno
    - Establecimiento de los objetivos
    - Diseño de las estrategias
    - Seguimiento de los resultados

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 9. MEDICIÓN Y VALORACIÓN DE RESULTADOS I

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MÉTRICAS DE MARKETING

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MÉTRICAS DE CAMPAÑA

1. Métricas de adquisición de clientes
2. Métricas de rentabilidad comercial del cliente
3. Métricas de rentabilidad comercial del producto
4. Métricas de publicidad
5. Métricas de calidad

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 10. MEDICIÓN Y VALORACIÓN DE RESULTADOS II

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MÉTRICAS DIGITALES

1. Métricas para SEO
2. Métricas para SEM
3. Métricas para e-commerce
4. Métricas para emailing
5. Métricas para redes sociales
6. Métricas para vídeo
7. Métricas para móvil

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ERRORES A EVITAR

Resumen
Espacio didáctico

SOLUCIONARIO
BIBLIOGRAFÍA

PARTE 6.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA I

INTRODUCCIÓN

MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

1. Principios básicos
2. Ámbitos de actuación
    - Triple cuenta de resultados
3. Claves de aplicación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORIGEN Y EVOLUCIÓN

1. Enfoques teóricos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. POLÍTICAS PÚBLICAS

1. Políticas internacionales
2. Políticas nacionales

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CÓDIGO DE CONDUCTA Y DE BUENAS PRÁCTICAS

1. Elaboración de un código de conducta
2. Comités éticos

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 2. DERECHOS HUMANOS Y LABORALES BÁSICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

1. Principios fundacionales
2. Principios operativos
    - Compromiso político
    - Debida diligencia
    - Reparación
    - Cuestiones de contexto
3. Deber del Estado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RESPETO DE LOS DERECHOS LABORALES

1. Derechos fundamentales del trabajador
    - Asociación y negociación colectiva
    - Trabajo forzoso
    - Trabajo infantil
    - Discriminación
2. Horario laboral
3. Remuneración

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

1. Factores de riesgo laboral
2. Prevención de riesgos laborales

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 3. IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DE LAS EMPRESAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DESARROLLO SOSTENIBLE

1. Objetivos de desarrollo sostenible

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

1. Ecoeficiencia
2. Ecodiseño
3. Tratamiento de emisiones de gases
4. Gestión de residuos
5. Diversidad biológica
6. Educación ambiental

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CERTIFICACIONES ECOLÓGICAS

1. Ecoetiquetas

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 4. INTERESES DEL CONSUMIDOR

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONSUMIDOR

1. Consumidor responsable en sociedad (RES)
    - Comportamiento de un consumidor RES

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PERCEPCIÓN DEL CONSUMIDOR SOBRE LA RSC

1. Identificación empresa-consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DERECHOS DEL CONSUMIDOR

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

1. Seguridad física
    - Normas de seguridad y calidad
2. Protección de los intereses económicos
3. Compensación por daños y perjuicios
4. Educación e información
5. Consumo sostenible

Resumen
Espacio didáctico

SOLUCIONARIO

PARTE 6.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA II

MÓDULO 5. GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DEFINICIÓN DE LA GESTIÓN DE LA RSC

1. Modelos de gestión
2. Integración

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LA RSC

1. Códigos de conducta y buenas prácticas
2. Guías e iniciativas
    - Norma ISO 26000.
    - Norma SA 8000
    - Global Initiative Reporting (GRI)
    - Sustainability Accounting Standards Board
3. Sistemas de gestión
    - IQNet SR10
    - SGE 21
4. Gestión de la comunicación
5. Gobierno corporativo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLAN DE RSC

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 6. COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMUNICACIÓN

1. Accountability
2. Medios de comunicación sociales
3. Grupos de interés o stakeholders
4. Comunicación externa e interna
5. Identidad, imagen y reputación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MEMORIA DE RSC: COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

1. Acciones para erradicar la corrupción

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GREENWASHING

UNIDAD DIDÁCTICA 5. FUENTES PARA LA COMUNICACIÓN DE LA RSC

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 7. EFECTIVIDAD DE LA RSC

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD

1. Medición del impacto social
    - Social and Human Capital Protocol
    - London Benchmarking Group (LBG)
    - Impact Reporting & Investment Standards (IRIS)
    - Social Return On Investment (SROI)
    - Socio-Economic Assessment Toolbox (SEAT)

UNIDAD DIDÁCTICA 2. BUENAS PRÁCTICAS DE RSC

1. Buenas prácticas en la dimensión social
2. Buenas prácticas en la dimensión medioambiental
3. Buenas prácticas en la dimensión económica
4. Buenas prácticas en la dimensión laboral y de recursos humanos

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 8. RSC EN EL ÁMBITO DE LAS PYMES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. POLÍTICAS DE RSC EN LAS PYMES

1. Promoción de la RSC en las pymes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RETOS DE INTEGRACIÓN DE LA RSC EN LAS PYMES

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DESARROLLO DE LA RSC EN LAS PYMES

1. Factores que dificultan la implementación
2. Factores que facilitan la implementación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. BUENAS PRÁCTICAS DE RSC EN LAS PYMES

1. Buenas prácticas en el lugar de trabajo
2. Buenas prácticas en las instalaciones y en los medios
3. Buenas prácticas en operaciones y procedimientos
4. Buenas prácticas en comunicación

Resumen
Espacio didáctico

SOLUCIONARIO
BIBLIOGRAFÍA

PARTE 7. EMPRESA DIGITAL

INTRODUCCIÓN

MÓDULO 1. EMPRESAS EN EL SECTOR DIGITAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGÍA

1. Innovación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DESARROLLO DE LAS TIC

1. Potencialidades de las TIC

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTERNET

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DIGITALIZACIÓN EMPRESARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 5. RECURSOS DIGITALES

UNIDAD DIDÁCTICA 6. HABILIDADES DIGITALES

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT (CEM)

1. Pilares del customer experience
2. Mejorar el digital customer experience

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 2. TECNOLOGÍA APLICADA A LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMUNICACIÓN DIGITAL

1. Características de la comunicación digital
2. Herramientas de la comunicación digital
    - Medios digitales corporativos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

1. Modelos experimentales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. E-COMMERCE

1. Creación de una e-commerce
    - Catálogo de productos
    - Diseño de la página web

- Medios de pago
- Relación con el cliente
- Información sobre el pedido
- Seguridad

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 3. SEO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ ES EL SEO?

1. Tipos de SEO
2. Consultoría de keywords

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MOTORES DE BÚSQUEDA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN

1. Tipos de estructura web
    - Modelo secuencial
    - Modelo jerárquico
    - Modelo en red

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROBLEMAS CON EL SEO

1. Penalizaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ESTRATEGIAS SEO

1. Estructura de la página
2. Estrategias de redacción
    - Títulos de página
    - Metadescripción
    - Primeros párrafos

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 4. JOOMLA! I

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LOS CMS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ¿QUÉ ES JOOMLA!?

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INSTALACIÓN

1. Pantalla inicial e idioma

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONFIGURACIÓN INICIAL

1. Configuración global
    - Pestaña 'Sitio'
    - Pestaña 'Sistema'
    - Pestaña 'Servidor'
    - Pestaña 'Registro'
    - Pestaña 'Filtros de texto'
    - Pestaña 'Permisos'

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTENIDO

1. Artículos y categorías
2. Campos
3. Multimedia

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 5. JOOMLA! II

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MENÚS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. USUARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EXTENSIONES

1. Tipos de extensiones
    - Plugins
    - Módulos
    - Componentes

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PERSONALIZACIÓN

1. Gestión de las plantillas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SEGURIDAD

1. Problemas de seguridad
2. Medidas de seguridad

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 6. WORDPRESS I

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ ES WORDPRESS?

1. Principales ventajas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INSTALACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESCRITORIO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ENTRADAS

1. Agregar una nueva entrada
2. Configuración de la entrada
    - Categorías
    - Etiquetas
3. Editar una entrada

UNIDAD DIDÁCTICA 5. MEDIOS

1. Agregar un archivo nuevo a la biblioteca de medios

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PÁGINAS

1. Agregar una nueva página
2. Editar una página

UNIDAD DIDÁCTICA 7. COMENTARIOS

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 7. WORDPRESS II

UNIDAD DIDÁCTICA 1. APARIENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PLUGINS

1. Formularios y encuestas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. USUARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 4. HERRAMIENTAS

UNIDAD DIDÁCTICA 5. AJUSTES

UNIDAD DIDÁCTICA 6. SEGURIDAD

1. Problemas de seguridad
2. Medidas de seguridad

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 8. PRESTASHOP I

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ ES PRESTASHOP?

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INSTALACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PANEL DE ADMINISTRACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PEDIDOS

1. Facturas
2. Facturas por abono
3. Albaranes de entrega
4. Carritos de compra

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CATÁLOGO

1. Productos
2. Categorías
3. Monitoreo
4. Atributos y características
5. Marcas y proveedores
6. Archivos
7. Descuentos
8. Stock

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CLIENTES

1. Direcciones

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 9. PRESTASHOP II

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIO AL CLIENTE

1. Mensajes de pedidos
2. Devoluciones de mercancía

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTADÍSTICAS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MÓDULOS

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DISEÑO

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TRANSPORTE

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PAGO

UNIDAD DIDÁCTICA 7. INTERNACIONAL

1. Localización
2. Ubicaciones geográficas
3. Impuestos
4. Traducciones

UNIDAD DIDÁCTICA 8. MARKETING

UNIDAD DIDÁCTICA 9. PARÁMETROS DE TIENDA

UNIDAD DIDÁCTICA 10. PARÁMETROS AVANZADOS

UNIDAD DIDÁCTICA 11. SEGURIDAD

1. Problemas de seguridad
2. Medidas de seguridad

Resumen
Espacio didáctico

SOLUCIONARIO
BIBLIOGRAFÍA

PARTE 8. DIRECCIÓN DE CÍNICAS VETERINARIAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA CLÍNICA VETERINARIA

1. Introducción
2. Recursos Humanos en Clínicas Veterinarias
3. Calidad y atención al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MARKETING Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN CLÍNICAS VETERINARIAS (I)

1. Variables que influyen en la atención al cliente
2. Las necesidades y los gustos del cliente.
3. Dependencia funcional: organigramas e interrelaciones.
4. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente: naturaleza, efectos.
5. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CLÍNICAS VETERINARIAS

1. Identificación animal y bases de datos
2. Herramientas de gestión de la relación con el cliente: CRM (Customer Relationship Management).
3. Estructura y funciones de una base de datos.
4. Tipos de bases de datos
5. Utilización de bases de datos
6. Internet como canal de venta: uso de los principales navegadores
7. Organización de los métodos de búsqueda
8. La relación con el cliente a través de Internet
9. Medios de pago en Internet.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EXPERTO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL EN CLÍNICAS VETERINARIAS

1. Documentos clínicos
2. Documentos no clínicos, formularios, hoja de reclamaciones, pasaporte europeo, cartilla sanitaria.
3. Documentación legal
4. Gestión básica fiscal y contable en centros veterinarios
5. Elaboración de albaranes, facturas y fichas de almacén.
6. Herramientas informáticas para la gestión del almacén
7. Aspectos legales del ejercicio profesional en centros veterinarios. Legislación vigente aplicada al ámbito de esta actividad. Funciones del profesional. Responsabilidad legal

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA ACTUACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

1. Planificación y Organización del Trabajo
2. El Espíritu de Equipo y la Sinergia
3. El Clima de Trabajo
4. Ética Personal y Profesional

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

1. Las Relaciones en la Empresa. Humanas y Laborales
2. Tratamiento y Flujo de la Información en la Empresa
3. La Comunicación Interna en la Empresa
4. La Imagen Corporativa e Institucional en los Procesos de Información y Comunicación en las Organizaciones
5. La Comunicación Externa de la Empresa
6. La Relación entre Organización y Comunicación en la Empresa: Centralización o Descentralización.
7. Herramientas de Comunicación interna y externa

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA COMUNICACIÓN ORAL I

1. La Comunicación Oral en la Empresa
2. Precisión y Claridad en el lenguaje
3. Elementos de la Comunicación oral eficaz
4. Técnicas de Intervención verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. Proceso de Comunicación Telefónica
2. Prestaciones Habituales
3. Medios y Equipos
4. Realización de Llamadas
5. Protocolo Telefónico

UNIDAD DIDÁCTICA 9. COMUNICACIÓN ESCRITA

1. Normas Generales de la Comunicación Escrita
2. Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos
3. Técnicas y Normas Gramaticales
4. Diccionarios

UNIDAD DIDÁCTICA 10. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. El Cliente
2. La Calidad en la Atención al Cliente
3. Pautas Generales de Atención al Cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN

1. Características de la actividad laboral
2. Riesgos profesionales específicos de la familia profesional Administración y Oficinas