



SELECT
BUSINESS SCHOOL

MÁSTER

MÁSTER EN ECONOMÍA DEL TRABAJO

**CON CERTIFICACIÓN UNIVERSITARIA INTERNACIONAL +
RECONOCIMIENTO DE 60 ECTS**

EMV199



DESTINATARIOS

El Programa está especialmente diseñado para aquellas personas que estén interesadas en adquirir conocimientos sobre el Máster en Economía del Trabajo y que quieran asegurarse un recorrido ascendente en esta área, con una especial elevación y consolidación de competencias. Permite conocer la toma de decisiones de financiación e inversión en la empresa, las técnicas de dinámica de grupos en la resolución de conflictos, la financiación en la empresa, las operaciones y el cálculo financiero, la financiación de la operaciones de importación y exportación, la gestión y análisis de riesgos financieros, el análisis patrimonial de las cuentas anuales, la gestión y análisis de inversiones, el coste del capital, los tipos de inversiones, la creación de empresas, la actitud y capacidad emprendedora, la constitución jurídica de una empresa, el plan de negocio, la financiación en empresas, la gestión de programas de empleo, los servicios públicos de empleo en España, la orientación laboral, el contrato de trabajo, la creación de negocios o empresas, el análisis de oportunidades e ideas negocio o empresas, la planificación y organización de los recursos, la gestión de calidad y respeto del medio ambiente, los recursos-gestión de programas de empleo y creación de empresas, la responsabilidad social empresarial en consumo y los sistemas de autorregulación y códigos de conducta empresarial.

¿QUIÉNES SOMOS?

SELECT BUSINESS SCHOOL es una Escuela de Negocios líder y pionera en programas de formación especializada en desarrollo de programas formativos tanto en modalidad a distancia como en modalidad online.

Pertenece a GRUPO ESNECA FORMACIÓN, el Grupo de Formación líder a Nivel Nacional, con 11 escuelas y más de 6000 alumnos anuales, con una satisfacción media de nuestros alumnos (*) de 9'1 sobre 10, donde nuestras escuelas aparecen como líderes en demanda y satisfacción de los alumnos.

(*) Información basada en opiniones de nuestros alumnos en la página líder nacional en formación (<http://www.emagister.com/>)

MODALIDAD

Puedes elegir entre:

- **A DISTANCIA:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios.
- **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.

POSIBILIDAD ESTANCIAS FORMATIVAS EN EMPRESAS

El Máster puede incluir Estancias Formativas 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 1.500 horas.

IMPORTE

IMPORTE ORIGINAL: ~~3880€~~

IMPORTE ACTUAL: 1940€

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "MÁSTER EN ECONOMÍA DEL TRABAJO", de SELECT BUSINESS SCHOOL, avalada por nuestra condición de socios de AEC y AEEN máximas instituciones españolas en formación y calidad.

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

Además el alumno recibirá una Certificación Universitaria Internacional de la Universidad Católica de Cuyo - DQ y Universidad de CLEA con un reconocimiento de **60 ECTS**.

CONTENIDO FORMATIVO

PARTE 1. TOMA DE DECISIONES DE FINANCIACIÓN E INVERSIÓN EN LA EMPRESA

MÓDULO 1. LA TOMA DE DECISIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA TOMA DE DECISIONES

1. La toma de decisiones
2. Seguimiento y tratamiento de cuestiones no resueltas
3. Documentar decisiones y acciones
4. Creación de un plan de comunicaciones
5. Poner a las personas en contacto

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE DINÁMICA DE GRUPOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. Perspectiva positiva del conflicto
2. Conflicto versus violencia
3. Prevención
4. Análisis y negociación
5. Búsqueda de soluciones
6. Procedimientos para enseñar a resolver conflictos

MÓDULO 2. FINANCIACIÓN EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS BÁSICOS DEL SISTEMA FINANCIERO Y DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS

1. El Sistema Financiero
2. Mercados financieros
3. Los intermediarios financieros
4. Los activos financieros
5. Análisis de la Unión Económica y Monetaria de la Unión Europea

UNIDAD DIDÁCTICA 4. OPERACIONES Y CÁLCULO FINANCIERO

1. Equivalencia financiera de capitales: leyes financieras de capitalización y descuento
2. Capitalización simple y capitalización compuesta
3. Cálculo de: Tasa Anual Equivalente (TAE), Valor Actual Neto (VAN), Tasa Interna de Rendimiento (TIR)
4. Rentas financieras: concepto, elementos que intervienen, valor actual y valor final y aplicación
5. Aplicaciones informáticas de gestión financiera

UNIDAD DIDÁCTICA 5. INSTRUMENTOS DE FINANCIACIÓN DE OPERACIONES DE COMERCIO INTERNACIONAL

1. Tipos de instrumentos: diferencias y similitudes
2. Préstamo: Concepto, elementos y características
3. Sistemas de amortización de los préstamos
4. Crédito: Concepto, elementos, clases

UNIDAD DIDÁCTICA 6. FINANCIACIÓN DE LAS OPERACIONES DE EXPORTACIÓN

1. Créditos de pre-financiación
2. Créditos de post-financiación: financiación del aplazamiento del pago
3. Financiación de las exportaciones facturadas y financiadas en moneda doméstica
4. Financiación de las exportaciones facturadas en moneda doméstica y financiadas en divisa. Sin cobertura de riesgo de cambio. Con cobertura de riesgo de cambio
5. Financiación de las exportaciones facturadas en divisa y financiadas en moneda doméstica. Sin cobertura de riesgo de cambio. Con cobertura de riesgo de cambio
6. Financiación de las exportaciones facturadas y financiadas en divisas. En la misma divisa. En distinta divisa
7. Documentación
8. Búsqueda de información sobre financiación de exportaciones: fuentes físicas e informáticas

UNIDAD DIDÁCTICA 7. FINANCIACIÓN DE LAS OPERACIONES DE IMPORTACIÓN

1. Financiación de las importaciones facturadas y financiadas en moneda doméstica
2. Financiación de las importaciones facturadas en moneda doméstica y financiadas en divisa
3. Financiación de las importaciones facturadas en divisa y financiadas en moneda doméstica
4. Financiación de las importaciones facturadas y financiadas en divisas
5. Documentación
6. Búsqueda de información sobre financiación de importaciones: fuentes físicas e informáticas

UNIDAD DIDÁCTICA 8. OTRAS FORMAS DE FINANCIACIÓN DE LAS OPERACIONES DE COMERCIO INTERNACIONAL

1. Factoring: modalidades, la firma del contrato de factoring, la tarifa de factoraje y el tipo de interés, partes que intervienen, operativa, plazos de cobro
2. Forfaiting: requisitos para la formalización, plazo de las operaciones, partes que intervienen, operativa, características y diferencias con factoring, coste
3. Operaciones de compensación
4. Financiación de operaciones triangulares

UNIDAD DIDÁCTICA 9. FINANCIACIÓN DE LAS OPERACIONES DE COMERCIO INTERNACIONAL CON APOYO OFICIAL

1. Apoyo a la internacionalización
2. Apoyo a las inversiones exteriores
3. El crédito oficial a la exportación
4. Apoyo financiero oficial de las Administraciones autonómicas y locales
5. Cámaras de Comercio

MÓDULO 3. GESTIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS FINANCIEROS

UNIDAD DIDÁCTICA 10. RIESGO Y ANÁLISIS DEL RIESGO FINANCIERO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 11. ANÁLISIS PATRIMONIAL DE LAS CUENTAS ANUALES

1. Las cuentas anuales
2. Balance de situación

3. Cuenta de resultados
4. Fondo de maniobra

UNIDAD DIDÁCTICA 12. 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 13. 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 14. ANÁLISIS DEL ESTADO DE 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

MÓDULO 4. GESTIÓN Y ANÁLISIS DE INVERSIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 15. LA INVERSIÓN EN LA EMPRESA

1. Concepto y clases de inversión
2. El ciclo de un proyecto de inversión
3. Elementos de un proyecto de inversión

UNIDAD DIDÁCTICA 16. ANÁLISIS ECONÓMICO DE UN PROYECTO DE INVERSIÓN

1. Métodos de valoración económica
2. Determinación de los flujos de caja
3. Criterios financieros (VAN y TIR)
4. Selección de proyecto de inversión

UNIDAD DIDÁCTICA 17. RIESGO EN EL ANÁLISIS DE INVERSIONES

1. Métodos simples del tratamiento del riesgo
2. Análisis de la sensibilidad y de los distintos escenarios
3. Decisiones secuenciales: árboles de decisión

UNIDAD DIDÁCTICA 18. TIPOS DE INVERSIONES

1. Inversión en activos fijos
2. Necesidades Operativas de Fondos (NOF)

UNIDAD DIDÁCTICA 19. COSTE DEL CAPITAL

1. Coste de la deuda
2. Coste medio ponderado de capital (WACC)

UNIDAD DIDÁCTICA 20. ANÁLISIS DE SITUACIONES ESPECIALES

1. Proyecto de ampliación
2. Proyecto de outsourcing
3. Alquilar o comprar

PARTE 2. CREACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ACTITUD Y CAPACIDAD EMPRENDEDORA

1. Evaluación del potencial emprendedor
2. Variables que determinan el éxito en el pequeño negocio o microempresa
3. Empoderamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES E IDEAS DE EMPRESA

1. Identificación de oportunidades e ideas de negocio
2. Análisis DAFO de la oportunidad e idea negocio
3. Análisis del entorno de la empresa
4. Análisis de decisiones previas
5. Plan de acción

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONSTITUCIÓN JURÍDICA DE UNA EMPRESA

1. Clasificación de las empresas
2. Tipos de sociedades mercantiles más comunes en empresas
3. La forma jurídica de sociedad: exigencias legales, fiscales, responsabilidad frente a terceros y capital social
4. La elección de la forma jurídica de la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS EN UNA EMPRESA

1. Componentes básicos de una empresa
2. Sistemas: planificación, organización, información y control
3. Recursos económicos propios y ajenos
4. Los procesos internos y externos en la pequeña empresa o microempresa
5. La estructura organizativa de la empresa
6. Variables a considerar para la ubicación del pequeño negocio o microempresa
7. Decisiones de inversión en instalaciones, equipamientos y medios
8. Control de gestión de la empresa
9. Identificación de áreas críticas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PLANIFICACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA PREVISIONAL DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA EN EMPRESAS

1. Características y funciones de los presupuestos
2. El presupuesto financiero
3. Estructura y modelos de los estados financieros previsionales
4. Características de las principales magnitudes contables y masas patrimoniales
5. Estructura y contenido básico de los estados financiero-contables previsionales y reales
6. Memoria

UNIDAD DIDÁCTICA 6. RENTABILIDAD Y VIABILIDAD DEL NEGOCIO O EMPRESA

1. Tipos de equilibrio patrimonial y sus efectos en la estabilidad de la empresa
2. Instrumentos de análisis: ratios financieros, económicos y de rotación más importantes
3. Rentabilidad de proyectos de inversión
4. Aplicaciones ofimáticas específicas de cálculo financiero

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ESTRATEGIAS DE MARKETING EN EMPRESAS

1. Planificación y marketing
2. Determinación de la cartera de productos
3. Gestión estratégica de precios
4. Canales de comercialización
5. Comunicación e imagen de negocio
6. Estrategias de fidelización y gestión de clientes

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PLAN DE NEGOCIO DE LA EMPRESA

1. Finalidad del Plan de Negocio
2. Previsión y planificación económica
3. La búsqueda de financiación
4. Presentación del plan de negocio y sus fases
5. Instrumentos de edición y presentación de la información
6. Presentación y divulgación del Plan de Negocio a terceros

UNIDAD DIDÁCTICA 9. INICIO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA EN UNA EMPRESA

1. Trámites de constitución según la forma jurídica
2. La seguridad social
3. Organismos públicos relacionados con la constitución, puesta en marcha y modificación de las circunstancias jurídicas de empresas
4. Los registros de propiedad y sus funciones
5. Los seguros de responsabilidad civil en empresas

UNIDAD DIDÁCTICA 10. FINANCIACIÓN DE EMPRESAS

1. Productos de financiación ajena para empresas
2. Otras formas de financiación de ámbito local, autonómico y nacional para empresas

UNIDAD DIDÁCTICA 11. GESTIÓN DE TESORERÍA EN EMPRESAS

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

UNIDAD DIDÁCTICA 12. GESTIÓN CONTABLE, FISCAL Y LABORAL EN EMPRESAS

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 3. GESTIÓN DE PROGRAMAS DE EMPLEO

MÓDULO 1. GESTIÓN DE PROGRAMAS DE EMPLEO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO EN ESPAÑA

1. Los Servicios Públicos de Empleo: estructura y competencias
2. Marco normativo del Empleo
3. Las Políticas Activas de Empleo

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA POLÍTICA SOCIAL Y DE EMPLEO EN LA UNIÓN EUROPEA

1. Instituciones y organismos comunitarios para el Empleo
2. El Marco de Referencia de la Unión Europea: empleo y diálogo interprofesional
3. La estrategia europea para el empleo (EEE)
4. La movilidad de los trabajadores
5. Fondos para las financiaciones de las políticas de empleo: los fondos estructurales
6. Políticas activas y pasivas de empleo: España en la UE

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA ORIENTACIÓN LABORAL

1. Primer acercamiento al concepto de orientación laboral
2. Evolución histórica del concepto de orientación
3. La Orientación Vocacional, Orientación Profesional y Orientación Laboral
4. Características de la orientación laboral
5. La Orientación Laboral como proceso individualizado
6. Orientación laboral y empleabilidad

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LOS SISTEMAS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL

1. Definición
2. Demanda y gestión de la demanda
3. Oferta y gestión de la oferta
4. La red EURES

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LOS SISTEMAS DE PROSPECCIÓN DEL MERCADO DE TRABAJO

1. Introducción
2. El Mercado de Trabajo actual
3. Yacimientos de empleo
4. Demanda y gestión de la demanda
5. Perfiles profesionales del mundo laboral

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LAS TÉCNICAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO (I)

1. Cómo analizar las ofertas de trabajo
2. Cómo ofrecerse a una empresa
3. Cómo hacer una carta de presentación
4. El Curriculum Vitae
5. Las Pruebas Psicotécnicas
6. Dinámicas de grupo

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LAS TÉCNICAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO (II)

1. Pruebas de trabajo o pruebas profesionales
2. Entrevista de selección
3. Reconocimiento médico

UNIDAD DIDÁCTICA 8. AUTOEMPLEO

1. Concepto de autoempleo
2. El emprendedor y la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL CONTRATO DE TRABAJO

1. El contrato de trabajo
2. Sujetos del contrato de trabajo: el trabajador y el empresario. Derechos y obligaciones
3. Las modificaciones sustanciales del contrato de trabajo
4. Suspensión del contrato de trabajo
5. La extinción del contrato de trabajo

MÓDULO 2. CREACIÓN DE NEGOCIOS O EMPRESAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ACTITUD Y CAPACIDAD EMPRENDEDORA

1. Evaluación del potencial emprendedor
2. Variables que determinan el éxito en el pequeño negocio o microempresa
3. Empoderamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES E IDEAS NEGOCIO O EMPRESA

1. Identificación de oportunidades e ideas de negocio
2. Análisis DAFO de la oportunidad e idea negocio
3. Análisis del entorno del pequeño negocio o microempresa
4. Análisis de decisiones previas
5. Plan de acción

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONSTITUCIÓN JURÍDICA DEL NEGOCIO O EMPRESA

1. Clasificación de las empresas
2. Tipos de sociedades mercantiles más comunes en pequeños negocios o microempresas
3. La forma jurídica de sociedad: exigencias legales, fiscales, responsabilidad frente a terceros y capital social
4. La elección de la forma jurídica de la microempresa

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS EN NEGOCIOS O EMPRESAS

1. Componentes básicos de una pequeña empresa
2. Sistemas: planificación, organización, información y control
3. Recursos económicos propios y ajenos
4. Los procesos internos y externos en la pequeña empresa o microempresa
5. La estructura organizativa de la empresa
6. Variables a considerar para la ubicación del pequeño negocio o microempresa
7. Decisiones de inversión en instalaciones, equipamientos y medios
8. Control de gestión del pequeño negocio o microempresa
9. Identificación de áreas críticas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PLANIFICACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA PREVISIONAL DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA EN NEGOCIOS O EMPRESAS

1. Características y funciones de los presupuestos
2. El presupuesto financiero
3. Estructura y modelos de los estados financieros previsionales
4. Características de las principales magnitudes contables y masas patrimoniales
5. Estructura y contenido básico de los estados financiero-contables previsionales y reales
6. Memoria

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ESTRATEGIAS DE MARKETING EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS

1. Planificación y marketing
2. Determinación de la cartera de productos
3. Gestión estratégica de precios
4. Canales de comercialización
5. Comunicación e imagen de negocio
6. Estrategias de fidelización y gestión de clientes

UNIDAD DIDÁCTICA 7. PLAN DE NEGOCIO DE LA EMPRESA

1. Finalidad del Plan de Negocio
2. Previsión y planificación económica
3. La búsqueda de financiación
4. Presentación del plan de negocio y sus fases
5. Instrumentos de edición y presentación de la información
6. Presentación y divulgación del Plan de Negocio a terceros

UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN NEGOCIOS O EMPRESAS

1. Políticas de gestión de recursos humanos
2. Las habilidades directivas y su influencia en el clima laboral
3. El liderazgo y la delegación de funciones
4. La importancia de la información
5. El valor de la formación
6. La evaluación del desempeño
7. La gestión del talento

UNIDAD DIDÁCTICA 9. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y RESPETO DEL MEDIO AMBIENTE EN NEGOCIOS O EMPRESAS

1. La gestión de calidad y el respeto del medio ambiente en la prestación de servicios
2. Los Sistemas de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente como estrategia competitiva
3. Normativa y legislación aplicable
4. Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. Etapas
5. Gestión documental de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. Tipos y formatos
6. Calidad total. Sistema EFQM
7. Las herramientas informáticas y ofimáticas para el seguimiento, medición y control de procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 10. RENTABILIDAD Y VIABILIDAD DEL NEGOCIO O EMPRESA

1. Tipos de equilibrio patrimonial y sus efectos en la estabilidad de los negocios o empresa
2. Instrumentos de análisis: ratios financieros, económicos y de rotación más importantes
3. Rentabilidad de proyectos de inversión
4. Aplicaciones ofimáticas específicas de cálculo financiero

MÓDULO 3. RECURSOS - GESTIÓN DE PROGRAMAS DE EMPLEO Y CREACIÓN DE EMPRESAS

PARTE 4. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN CONSUMO

UNIDAD FORMATIVA 1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN CONSUMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMAS DE AUTORREGULACIÓN Y CÓDIGOS DE CONDUCTA EMPRESARIAL.

1. La actividad empresarial y la regulación voluntaria:
 - Objetivo y finalidad de los sistemas de autorregulación de las empresas y el mercado.
 - Corresponsabilidad empresarial y competitividad
 - Ámbitos habituales en la autorregulación empresarial y sectorial.
2. Organizaciones reconocidas a nivel nacional, autonómico e internacional en el ámbito de la autorregulación:
 - AENOR.
 - Agencia de protección de datos.
 - Cámara de Comercio Internacional.
 - Otros.
3. Códigos de conducta voluntarios y responsabilidad social de las empresas.
 - Códigos de buenas prácticas.
 - Programas de responsabilidad social corporativa en el ámbito del consumo responsable.
4. Certificación de Sistemas de Calidad a empresas.
 - Procesos de evaluación de la calidad. Certificación y acreditación.
 - Normas UNE.
 - Normas ISO.
5. Sistemas de autorregulación de publicidad, comercio electrónico y/o actividades comerciales relacionadas.
 - Control de puntos críticos.
 - Distintivos de calidad y confianza.
 - Arbitraje de consumo.
 - "Benchmarking" y mejores prácticas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE AUTORREGULACIÓN EMPRESARIAL EN CONSUMO.

1. La responsabilidad social corporativa en materia de consumo, publicidad y fidelización del cliente.
 - La responsabilidad social corporativa en el ámbito del consumo responsable.
 - La responsabilidad social del consumidor o usuario.
2. La orientación de la empresa a la satisfacción del consumidor.
 - Percepción y expectativas de los consumidores y usuarios.
 - Garantías y calidad de servicio.
3. Implantación de sistemas de calidad total en la empresa.

- Modelos de evaluación de sistemas de calidad.
 - Aplicación de los sistemas de calidad.
4. Sistema interno de control interno/inspección:
- Procedimientos de análisis y control de puntos críticos.
 - Auditorías internas.
 - La toma de muestras.
5. Documentos de Control de la calidad:
- Protocolos e instrucciones de trabajo.
 - Cartas de servicios.
 - Manualización de procedimientos.
 - Estandarización documental.
 - Gestión de avisos.
6. La implantación de los procesos de mejora continua en la empresa.
7. - Evaluación y retroalimentación de circuitos procedimentales.