

Familia: Administración y gestión

Análisis y gestión contable de las operaciones económico-financieras

**100
horas**

Objetivos

Interpretar desde el punto de vista contable la información representada en los documentos-justificantes de las operaciones económico-financieras que afecten al patrimonio empresarial. Interpretar correctamente el método contable de partida doble sus instrumentos y sus fases. Elaborar la información relativa al sistema de cuentas de una entidad financiera tipo aplicando adecuadamente la metodología contable y los principios y normas del Nuevo Plan General Contable. Obtener los resultados adecuados de la operativa bancaria en la gestión contable a través de la correcta utilización de las aplicaciones informáticas de banca.

Contenidos

UD1. Metodología e interpretación contable.1.1. La contabilidad.1.2. Teoría del patrimonio.1.3. Teoría de las cuentas.1.4. Análisis de la estructura de la empresa.1.5. Análisis de la gestión de la empresa.1.6. El ciclo contable.1.7. Análisis y cumplimentación de la documentación mercantil y contable.1.8. Organización y archivo de los documentos mercantiles.1.9. Legislación mercantil aplicable al tratamiento de la documentación contable.1.10. Normalización contable.1.11. El Nuevo Plan General de Contabilidad.UD2. Contabilización de operaciones bancarias en entidades financieras.2.1. Balance de entidades de crédito.2.2. Activo.2.3. Pasivo.2.4. Banco de España y Fondo de Garantía de Depósitos.2.5. Cuentas de orden.2.6. Elaboración del balance de la oficina.2.7. Elaboración de la cuenta de resultados de la oficina.UD3. Aplicaciones informáticas de gestión contable en entidades financieras.3.1. Aplicaciones de gestión contable.

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

Familia: Administración y gestión

Atención y fidelización de clientes

100
horas

Objetivos

Conocer el inbound marketing y las ventajas que ofrece. Adquirir conocimientos sobre el funcionamiento del inbound marketing. Identificar las fases del proceso de compra por las que pasa el comprador. Saber en qué consiste el marketing de contenidos: tipos y beneficios. Conocer cómo funciona este marketing en las redes sociales así como las ventajas que aportan estas. Tener claro el concepto de fidelización así como las 3R y cómo conseguirla. Saber proporcionar un buen servicio post-venta online y las consecuencias de no hacerlo. Conocer herramientas de comunicación con el cliente y las ventajas que aporta cada una. Saber cómo hacer un contenido viral. Conocer el funcionamiento de SEO y SEM

Contenidos

UD1. Cómo atraer y hacer clientes 1. Introducción1.1. Inbound Marketing. Concepto1.2. Historia del Inbound Marketing1.3. Pilares del Inbound Marketing1.3.1. Atracción del tráfico de posibles clientes a nuestra web1.3.2. La conversión1.3.2. La conversión1.3.4. Fidelización de clientes1.3.5. Análisis para mejorar1.4. Conclusión1.5. Casos de éxito del inbound marketing1.5.1 Caso en Reino Unido 1.5.2 La agencia española de marketing Increta implementa el inbound marketing y triplica la generación de oportunidades de venta. UD2. Técnicas para atraer tráfico a nuestra web. Introducción 1.Marketing de contenido1.1.SEO 1.2. SEM 1.3. Tipos de medios del marketing de contenidos 1.4 Beneficios del marketing de contenidos 2. Redes Sociales. 2.1 Clasificación de las redes sociales2.2 Construyendo comunidad en las redes sociales. 2.3 El éxito cuantitativo de una campaña de social media2.4 El rol de influencer en redes sociales. 2.5 Fidelización en redes sociales. UD3. Fidelización de clientes1. Introducción 2.Concepto de fidelización2.1 Las 3R de la fidelización3. Servicio post-venta 3.1. Cómo proporcionar un buen servicio3.2 Consecuencias de un mal servicio post venta 4. Twitter, el perfecto canal de atención al cliente 5.. Blog. Concepto5.1 Características del blog5.2 Anatomía de un blog5.3 Tipos de blogs6. Prescriptores de la marca 6.1. Marketing viral 6.2 ¿Cómo conseguir que un contenido se haga viral?6.2.1 Ejemplos de campañas virales7. Email marketing8. SEO y SEM8.1 SEO8.2 S

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

Familia: Administración y gestión

Coaching y Liderazgo

**100
horas**

Objetivos

Conocer con profundidad el concepto del coaching y las partes que participan en él. Conocer las raíces de su metodología. Conocer las principales influencias de diferentes campos. Saber llevar a cabo un proceso de coaching. Conocer las principales herramientas prácticas para llevar a cabo un proceso de coaching. Conocer las habilidades a nivel de personalidad que puede desarrollar un líder. Conocer los distintos tipos de estilos de liderazgo que existen. Conocer las distintas competencias que debe poseer un líder. Entender la motivación y sus tipos como forma de mantener un liderazgo. Conocer las emociones potenciadoras y no potenciadoras en el liderazgo. Entender la comunicación eficaz como base fundamental para lograr el éxito en el contexto empresarial. Identificar y entender la coherencia y la credibilidad como elementos que construyen la marca personal del líder.

Contenidos

Coaching UD1. ¿Qué es el coaching?. 1.1. ¿Para qué sirve el coaching?.1.2. El Coach y el Coachee.1.3. Ideas equivocadas sobre el coaching.1.4. Origen del término "Coach". UD2. Influencias de la filosofía clásica en el desarrollo de la sesión de Coaching. 2.1. Sócrates (470 – 399 A.C.).2.2. Platón (427 – 347 A.C.).2.3. Aristóteles (384 – 322 A.C.). UD3. Diferentes influencias en el trabajo del desarrollo personal. 3.1. Influencias de filosofías orientales.3.2. Influencias en las últimas décadas.3.3. Influencias de la psicología en el coaching.3.4. Aportes de la física cuántica y la neurociencia. UD4. Corrientes y tipos de coaching. 4.1. Corrientes del coaching.4.2. Tipos de coaching. UD5. La sesión de coaching. 5.1. Proceso de trabajo.5.2. El "GROW". ¿Qué es el modelo GROW?.5.3. Posibles preguntas para cada una de las partes del "Grow". UD6. Herramientas prácticas de trabajo. 6.1. Test de las 30 preguntas previo a sesiones.6.2. Test de idoneidad.6.3. La rueda de la vida.6.4. Lista de valores.6.5. Tipos VAK y test de estilo de aprendizaje.6.6. Visualización de misión y visión.6.7. Creencias limitantes. Formulario para identificarlas.6.8. Transformar creencias.6.9. Tengo que o elijo.6.10. Visualización de epitafios.6.11. Tiempo de vida limitado. Liderazgo UD1. Concepto de liderazgo. 1.1. Definición de liderazgo.1.2. La personalidad del líder.1.3. El líder Vs gestor.1.4. El líder y la meta.1.5. Estilos de liderazgo.1.6. El líder y sus otras facetas como persona.1.7. El líder y su influencia en el entorno. UD2. Competencias del liderazgo. 2.1. Análisis de la situación donde se ejerce el liderazgo.2.1.1. En relación con las habilidades del líder.2.1.2. En relación con el análisis del entorno.2.1.3. En relación con los resultados.2.2. Capacidades, habilidades y competencias.2.2.1. Competencias de gestión.2.2.2. Competencias de comunicación.2.2.3. Competencias sociales.2.3. El líder del Siglo XXI. UD3. Inteligencia emocional en el liderazgo.

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

3.1. Manejo de las emociones al servicio del líder.3.2. La motivación.3.2.1. Tipo de motivaciones.3.2.2. Teoría de motivaciones.3.3. Las emociones potenciadoras.3.4. Las emociones no potenciadoras.3.5. La salud emocional. UD4. La comunicación efectiva. 4.1. El lenguaje más allá de las palabras.4.2. Situarse en el lugar del seguidor.4.2.1. Rapport: conectar con el interlocutor.4.3. La negociación. UD5. Coherencia, credibilidad y marca personal. 5.1. La huella del líder.5.2. La marca personal y la omnicalidad.5.3. Liderazgo basado en valores.5.4. Todos somos líderes y seguidores.



MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

| | |
|--|------------------|
| Familia: Administración y gestión | |
| Comunicación e Imagen Corporativa | 100 horas |

Objetivos

Conocer en profundidad los factores que influyen la identidad corporativa. • Descubrir las estrategias para la identificación y cuantificación del público objetivo de una marca. • Profundizar en el concepto de filosofía corporativa. • Estudiar los factores que afectan a la imagen corporativa y su diferencia con la identidad corporativa. • Estudiar el concepto de comunicación efectiva como herramienta para la construcción de la imagen corporativa. • Profundizar en el plan de comunicación y sus objetivos • Conocer las diferentes fases que conforman un plan de comunicación • Conocer los beneficios de la planificación estratégica para la imagen corporativa • Profundizar en el plan de imagen y comunicación de una empresa, mediante el análisis de la misma y de sus objetivos. • Estudiar las diferentes estrategias a abordar en un plan de imagen • Aprender a desarrollar un plan estratégico de comunicación integral. • Conocer las diferentes estrategias de comunicación existentes. • Conocer las diferentes herramientas de comunicación existentes. • Profundizar en los conceptos de identidad digital corporativa y de reputación online • Descubrir los perfiles del cliente digital y cómo la empresa debe adaptarse a ellos • Conocer los principales riesgos que existen en la gestión online y el marco legal actual • Profundizar en el concepto de marca, su arquitectura y sus tipos. • Aprender la metodología necesaria para crear una marca. • Conocer cómo registrar una marca de forma legal. • Conocer los tipos de crisis y las principales estrategias para abordarlos • Profundizar en las acciones que hay que llevar a cabo para atajar una crisis • Aprender qué elementos debe contener un plan de crisis • Descubrir cómo gestionar una situación de crisis en internet

Contenidos

UD1. Identidad, cultura e imagen corporativa
 1. Identidad corporativa
 1.1. Factores que influyen en la identidad corporativa
 1.2. Posicionamiento de la identidad corporativa
 1.3. Componentes de la identidad corporativa
 1.4. Comunicación de la identidad corporativa
 1.5. Conducta corporativa
 1.6. Comunicación corporativa
 1.7. El manual de identidad corporativa
 2. Identificación y cuantificación del público objetivo
 2.1. Estudio de la estructura del público objetivo
 2.1.1. Identificación del público objetivo
 2.1.2. Jerarquía de los públicos
 2.2. Infraestructura de la audiencia
 2.3. Estudio del perfil de la audiencia
 3. Cultura colaborativa
 3.1. Filosofía corporativa
 4. IMAGEN CORPORATIVA
 4.1. Estudio de la imagen corporativa
 4.2. Metodología de investigación en la imagen corporativa
 4.3. Diferencia entre imagen e identidad corporativa
 UD2. La comunicación como instrumento en la creación de la imagen corporativa
 1. Introducción
 2. Comunicación efectiva
 3. Plan de comunicación de la imagen corporativa
 3.1. Objetivos
 3.2. Fase de investigación
 3.3. Fase de planificación
 3.4. Fase de

| | | | |
|---|--------------|-------------------|------------------|
| MÁS INFORMACIÓN EN CÁMARA DE CIUDAD REAL | | | |
| Calle Lanza 2, 13004 Ciudad Real | 926 27 44 44 | pice@camaracr.org | www.camaracr.org |

implementaciónUD3.Planificación estratégica de la imagen1. Introducción2. La planificación estratégica de la imagen corporativa2.1. Posicionamiento de la imagen corporativa3. El plan de imagen y comunicación de una empresa3.1. Análisis de la empresa y su entorno3.2. Objetivos de la imagen corporativa3.3. Estrategias3.4. PresupuestoUD4.Diseño de estrategias de comunicación para la imagen corporativa1. Introducción2. Plan estratégico de comunicación integral3. Estrategias de comunicación3.1. Estrategias de comunicación para la imagen3.2. Estrategias de comunicación externa3.3. Estrategias de comunicación interna3.4. Estrategias de comunicación de crisis3.5. Estrategias de relaciones públicas y gestión de medios3.6. Estrategias responsabilidad social corporativa4. Herramientas de comunicación4.1. Herramientas de análisis de la efectividad4.2. Herramientas para la comunicación externa4.3. Herramientas de comunicación interna4.4. Herramientas de comunicación en situaciones de crisis4.5. Herramientas de relaciones públicas y gestión de medios4.6. Herramientas de responsabilidad social corporativaUD5.La imagen corporativa en internet1. Introducción2. Identidad digital corporativa2.1. Reputación online3. El cliente digital3.1. Fidelización de clientes en un contexto digital4. La empresa digital5. Riesgos en la gestión online de una empresa5.1. Suplantación de identidad digital5.2. Registro abusivo del nombre de un dominio5.3. Ataques de denegación de servicio distribuido5.4. Fuga de información5.5. Publicación de información negativa por terceras personas5.6. Uso no consentido de derechos de propiedad intelectual6. Marco legal6.1. Derecho al honor de las empresas6.2. Derecho al olvido7. Recomendaciones en la gestión de la identidad y reputación onlineUD6.Gestión de la marca1. Introducción2. ¿Qué es una marca?2.1. ¿Hacia dónde van las marcas?2.2. Tipos de marcas2.3. El valor de la marca2.4. Motivos para crear una marca3. Metodología para crear de una marca3.1. Branding4. Arquitectura de las marcas5. Estadios por los que pasa una marca6. Claves para crear una marca de éxito6.1. Errores a evitar7. Registro de marcasUD7.Gestión de crisis1. Introducción2. Tipos de crisis3. Estrategias para situaciones de crisis4. Acciones para situaciones de crisis4.1. Acciones destinadas a los empleados4.2. Acciones destinadas a accionistas o inversores4.3. Acciones dirigidas a clientes y proveedores4.4. Acciones para directivos4.5. Acciones orientadas a poderes públicos.4.6. Acciones destinadas a la opinión pública4.7. Acciones destinadas a las víctimas y sus familiares.5. El plan de crisis6. Gestión de una situación de crisis en internet

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

| | | | |
|-------------------------------------|--|-------------------|------------------|
| Calle Lanza 2, 13004 Ciudad Real |  926 27 44 44 | pice@camaracr.org | www.camaracr.org |
|-------------------------------------|--|-------------------|------------------|

Familia: Administración y gestión

Contratación de Personal

**100
horas**

Objetivos

Adquirir los conocimientos necesarios acerca de los principales conceptos de la contratación laboral. Conocer los conceptos de contrato de trabajo y partes contratantes y las principales diferencias entre las distintas modalidades contractuales

Contenidos

UD1. El Contrato de Trabajo. Las partes contratantes y su Relación Laboral.1.1. El contrato de trabajo: Definición Legal.1.2. Características del Contrato de Trabajo.1.3. Formas del Contrato de Trabajo.1.4. Nulidad o validez del Contrato.1.5. Período de prueba.1.6. La figura del trabajador concepto.1.7. La capacidad para trabajar.1.8. La capacidad para contratar.1.9. La figura del empresario.UD2. Modalidades de contratación laboral I: el Contrato Indefinido.2.1. Concepto.2.2. Formalización del contrato.2.3. Forma escrita.2.4. Comunicación al servicio público de empleo.2.5. Obligaciones de informar al trabajador.2.6. Obligaciones de informar a los representantes de los trabajadores.2.7. Contratos acogidos al programa de fomento del empleo.UD3. Modalidades de contratación laboral II: el Contrato Temporal.3.1. Introducción.3.2. Contrato por obra y servicio determinado.3.3. Contratos eventuales por circunstancias de la producción.3.4. Contrato de interinidad.3.5. Sustitución de trabajadores jubilados anticipadamente.3.6. Contrato de personas con discapacidad.3.7. Contratos temporales para trabajadores desempleados en Situación Social.UD4. Modalidades de contratación laboral III: los contratos formativos.4.1. Definición.4.2. El contrato para la formación.4.3. Los contratos de formación celebrados con trabajadores con discapacidad y otros colectivos.4.4. El contrato de trabajo en prácticas.UD5. Modalidades de contratación laboral IV: tiempo parcial, fijos discontinuos y de relevo.5.1. Contrato a tiempo parcial.5.2. Contratos por tiempo indefinido de Fijos-Discontinuos.5.3. El contrato de relevo.5.4. Contrato de Jubilación Parcial.UD6. Modalidades de contratación laboral V. Otros tipos.6.1. El contrato de trabajo a domicilio.6.2. Contrato en grupo, Auxilio Asociado y Común.6.3. Contratos especiales.

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

Familia: Administración y gestión

Diplomacia y Protocolo

100
horas

Objetivos

Dominar los conceptos principales del protocolo y sus características. Conocer cómo actuar ante los diferentes protocolos existentes. Dominar los tipos de actos y su desarrollo. Comprender según qué criterios se realiza la ordenación de personal. Percibir los tipos de asistentes en un acto y sus funciones Dominar la utilización de vestimenta acorde con el acto. Dominar el protocolo de actuación ante los actos oficiales. Identificar la bandera de España, su himno y su escudo oficial. Saber tratamiento de las diferentes autoridades en los actos de forma adecuada.

Contenidos

UD1.Introducción a la diplomacia1. Conceptos generales sobre diplomacia2. Relación entre diplomacia y protocolo3. Apuntes históricos sobre protocolo4. Conceptos generales sobre protocolo5. Saludos y presentacionesUD2.Protocolo Oficial y protocolo diplomático1. Vinculación entre protocolo diplomático y protocolo Oficial2. El protocolo oficial en España3. Tipos de actos oficiales4. Establecimiento de la presidencia en actos oficiales5. Precedencias y ordenamiento en actos oficiales6. Tratamientos7. La bandera de España7.1. El luto en las banderas8. El escudo de España9. El himno de España10. Actos oficiales destacados10.1. Recepciones10.2. Visitas de Jefes de EstadoUD3.Diplomacia, protocolo diplomático y negociación1. El protocolo diplomático2. El protocolo diplomático en España3. Precedencias 4. Tratamientos 5. Cartas credenciales6. Uniforme diplomático 7. Protocolo diplomático y organizaciones internacionales7.1. La Unión Europea7.2. Naciones Unidas7.3. La Commonwealth8. Diplomacia, negociación y liderazgo8.1. Diplomacia y liderazgo8.2. Diplomacia y negociación 8.3. Diplomacia y mediación

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

Familia: Administración y gestión

Dirección y Finanzas

100 horas

Objetivos

- Entender las relaciones necesarias entre la composición de la estructura económica y la composición de la estructura financiera para el equilibrio financiero de la empresa.
- Identificar las obligaciones y fondos propios como parte de la estructura financiera, diferenciarlos entre no exigible y exigible, y en este último caso; si son corrientes o no corrientes.
- Conocer la estructura de balance y evaluar el equilibrio financiero de la empresa.
- Conocer y clasificar diferentes fuentes de financiación de que dispone una empresa.
- Conocer y estimar el coste medio del capital de una empresa.
- Conocer los proyectos de inversión y los parámetros de su análisis.

Contenidos

UD1. Estructura y Análisis económico financiero de la empresa. 1. Visión general. 2. Estructura económica de la empresa. Estructura financiera de la empresa. 2.1. Estructura económica de la empresa. 2.2. Estructura financiera de la empresa. 2.3. El activo no corriente y el activo corriente. 2.4. Los flujos financieros de la empresa y el equilibrio económico-financiero. 3. Necesidades de capital en la empresa. 3.1. Obtención de financiación. 3.2. Empleos de capital. 4. Los Estados Financieros de la empresa. 4.1. Balance de situación. 4.2. Cuentas de pérdidas y ganancias. 4.3. El flujo de caja. 4.4. Los otros EE.FF. 5. Análisis de los Estados Financieros. 5.1. Fondo de maniobra. Equilibrio financiero. 5.2. Ratios: Liquidez, solvencia y rentabilidad. UD2. Costes. 1. Conceptos previos: gasto, pago, inversión y coste. 2. Objetivo de Coste. 2.1. Costes fijos y variables. 2.2. Costes directos y costes indirectos. 2.3. Sistema de Costes. 3. Punto Muerto. 4. Apalancamiento. UD3. Coste del capital y selección de proyectos de inversión. 1. Los recursos financieros de la empresa. 2. El coste de las fuentes de financiación. 3. El coste medio ponderado del capital. 4. El proyecto de inversión. 5. Valoración de proyectos de inversión homogéneos. 5.1. VAN. 5.2. TIR. 5.3. Payback. 6. Homogeneización de proyectos de inversión. UD4. Presupuestos y Estados Financieros previsionales. 1. Introducción: el objetivo de liquidez. 2. El presupuesto de capital. 2.1. Plan de financiación a largo plazo. 2.2. Fuentes de financiación de origen ajeno. 3. El presupuesto de explotación. 4. Estados financieros previsionales. 5. El punto de partida. 5.1. El presupuesto de capital. 5.2. Del presupuesto de explotación a la cuenta de resultados previsional. 5.3. El balance de situación previsional. 5.4. Cuadrando el balance: las necesidades (generación) de fondos. 6. Concepto de autofinanciación. 6.1. Autofinanciación de expansión y de mantenimiento. 7. Las amortizaciones. 7.1. Causas de la depreciación. 7.2. Función financiera de las amortizaciones. 8. Los beneficios retenidos. 9. La política de dividendos y valoración de la empresa.

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

Familia: Administración y gestión

Gestión de Eventos

100 horas

Objetivos

- Conocer los eventos en el contexto actual dentro de la empresa, en el sector público y en el ámbito privado.
- Identificar la estructura de un acto, el equipo de eventos, la contratación de proveedores y la relación de eventos con otros sectores en la organización de eventos.
- Diferenciar los tipos de eventos en su gestión.
- Caracterizar los factores a tener en cuenta en la organización de eventos.
- Conocer la planificación de un evento, identificando su punto de partida.
- Distinguir los diferentes datos básicos en la planificación del evento.
- Identificar la organización, ejecución y evaluación del evento.
- Diferenciar las herramientas para la organización de eventos, clasificadas en comunicación y diseño, gestión y monitorización.
- Valorar la importancia de la comunicación externa en la organización de eventos.
- Conocer los materiales imprescindibles para los medios de comunicación.
- Identificar las pautas básicas para la gestión de la comunicación en eventos.
- Evaluar el protocolo en cuanto a presencia, tipología y ordenamiento de actos, uso de vexilología y protocolos en banquetes y comidas o diplomático e internacional.

Contenidos

UD1.Gestión de eventos

- Los eventos en el contexto actual
 - La importancia del sector eventos
 - Los eventos dentro de la empresa
 - Los eventos en el sector público
 - Los eventos en el ámbito privado
 - El equipo de organización de eventos
 - La contratación de proveedores en del sector eventos
 - La relación del sector eventos con otros sectores
- La gestión de eventos
 - Estructura organizativa de un acto
 - Tipos de eventos
 - Rueda de prensa
 - Canutazo
 - Desayuno de prensa
 - Reuniones
 - Asambleas
 - Convenciones
 - Inauguraciones y primera piedra
 - Firma de convenios y documentos
 - Visitas y jornadas de puertas abiertas
 - Recepciones
 - Entrega de premios
 - Ferias y exposiciones
 - Congresos
 - Conferencias
 - Cursos, seminarios y simposios
 - Presentaciones y eventos promocionales
 - Teambuilding y viajes de incentivos
 - Exposiciones
 - Fiestas y cenas
 - Eventos deportivos
 - Funerales
 - Aspectos a tener en cuenta en la organización de eventos
- Técnicas para la organización de eventos
 - Introducción
 - Planificación del evento
 - Punto de partida para organizar un evento
 - Datos básicos del evento
 - Entidad organizadora del evento
 - Objetivos del evento
 - Públicos del evento
 - Naturaleza del evento
 - Fecha del evento
 - Localización del evento
 - Presupuesto del evento
 - Modo en que se va a organizar el evento
 - Organización del evento
 - Ejecución del evento
 - Evaluación del evento
 - Herramientas para la organización de eventos
 - Herramientas de comunicación y diseño
 - Herramientas de gestión
 - Herramientas de monitorización

UD3.La comunicación y el protocolo en los eventos

- Introducción
- La importancia de una buena comunicación en la

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

organización de eventos3. La comunicación externa en los eventos3.1. Las redes sociales como herramienta de difusión3.2. Entradas, invitaciones y material corporativo para asistentes3.3. La rueda de prensa como herramienta4. Proyección y visibilidad de la marca en los eventos5. Materiales para los medios de comunicación5.1. PressRoom en la web5.2. Acreditaciones5.3. Nota de prensa y Comunicado de prensa5.4. Dossier de prensa y electronicpress kit 6. Pautas básicas para la gestión de la comunicación en eventos6.1 Dispositivo de prensa y comunicación6.2. Momentos clave en el desarrollo de un evento de cara a los medios de comunicación 7. El protocolo en la organización de eventos7.1. Conceptos básicos de protocolo7.2. Presidencia de los actos7.3. Tipos de protocolo7.4. Tipología de actos7.5. Precedencias y ordenamiento en los actos7.6 Uso de la vexilología7.7. Etiqueta y protocolo social7.7.1. Etiqueta 7.8. Protocolo en banquetes y comidas7.9. Protocolo diplomático e internacional



MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

| | | | |
|-------------------------------------|--|-------------------|------------------|
| Calle Lanza 2, 13004 Ciudad Real |  926 27 44 44 | pice@camaracr.org | www.camaracr.org |
|-------------------------------------|--|-------------------|------------------|

Familia: Administración y gestión

Habilidades directivas

100
horas

Objetivos

Conocer los fundamentos e importancia del liderazgo a nivel organizacional. Distinguir un equipo y de un grupo. Comprender la relación entre una gestión de éxito y el estilo directivo empleado. Mejorar el estilo de dirección propio. Conocer en qué consiste un cambio organizativo y cómo puede ser. Prever las resistencias al cambio que pueden surgir de cada persona y de la organización. Planificar un cambio organizativo. Aprender las exactas dimensiones del conflicto en el entorno empresarial. Distinguir entre conflictos funcionales y disfuncionales. Usar las características de cada conflicto para intentar resolverlo. Conocer las barreras que impiden la comunicación. Diferenciar conceptos claves de la comunicación interpersonal e intrapersonal. Profundizar en las habilidades superiores de comunicación. Conocer la importancia real de las reuniones para la actividad de una empresa. Distinguir los elementos y tipos de las reuniones. Organizar el proceso completo de una reunión. Saber manejar el tiempo como recurso para alcanzar objetivos organizacionales y personales, así como organizar correctamente la agenda personal. Saber detectar aquellas situaciones y prácticas que “roban” tiempo. Saber gestionar correctamente el estrés.

Contenidos

UD1. Liderazgo y estilos de dirección1. Introducción2. Liderazgo y equipo2.1. Liderazgo 2.2. Gestor/a vs. Líder2.3. Teorías sobre el liderazgo 2.4. Equipos vs. Grupos2.5. Barreras del trabajo en equipo3. Concepto y estilos de dirección3.1. Influencias del estilo de dirección3.2. Los seis estilos de dirección3.3. Compatibilidad de estilos 3.4. Trabajando con los estilos de dirección. UD2. Gestión del cambio1. El cambio organizativo: conceptos básicos1.1. Definición y tipos1.2. Necesidad y fuerzas para el cambio1.3. Etapas de cambio en las organizaciones1.4. Tipos y modelos de cambio2. Resistencia individual al cambio2.1. Psicológica2.2. Utilitaria2.3. Cínica3. Resistencia organizativa al cambio3.1. Inercia estructural3.2. Estaqueidad3.3. Inercia del equipo3.4. Amenazas4. Tratamiento de la resistencia al cambio5. Detalles de planificación5.1. Roles5.2. Matizaciones5.3. Seguimiento5.4. Agenda escalonada. UD3. Gestión del conflicto1. Introducción2. Definición, tipos y antecedentes del conflicto2.1. Conflictos funcionales2.2. Conflictos disfuncionales3. Relación entre tipologías y estilos de resolución de conflictos3.1. Tipologías3.2. Estilos3.3. Relación tipologías – estilos. UD4. Gestión de la Comunicación1. Introducción2. Observar nuestras limitaciones a la hora de comunicarnos3. Comprender y desarrollar la empatía3.1. ¿Qué bloquea el desarrollo de la empatía?3.2. El papel de la empatía en el diálogo3.3. La práctica de la empatía4. La escucha4.1. Variables asociadas a la escucha activa4.2. Cuando los demás no escuchan4.3. Liderazgo y escucha5. La escucha activa en el entorno laboral5.1. La escucha en diferentes profesiones5.1.1 La escucha en el ámbito educativo5.1.2 La escucha en la sanidad5.1.3 La escucha en el proceso de venta 6. Otras

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

habilidades sociales dentro de las organizaciones6.1. Interdependencia positiva y trabajo cooperativo6.2. Asertividad del equipo de trabajo6.3. Peticiones y demandas6.4 Saber decir y escuchar “no”. UD5. Reuniones1. La reunión: definición y funciones2. Elementos de una reunión2.1. Elementos previos2.2. Elementos personales2.3.Distribución y lugar de reunión3. Tipos de reuniones3.1. Informativas3.2. Consultivo-deliberativas3.3. Formativas3.4. Decisorias4 . Fases de una reunión4.1 Análisis y estudio de su necesidad4.2 Fase de preparación4.3. Inicio de la reunión4.4. Desarrollo de la reunión4.5 Final de la reunión4.6. Seguimiento de los acuerdos. UD6. Gestión del tiempo y gestión del estrés1. Introducción2. Tiempo como recurso.3. Gestión eficaz del tiempo.3.1. Gestión reactiva, activa y proactiva3.2. Factores que influyen en la gestión del tiempo3.3. Tipología de tareas4. Ladrones del tiempo.4.1. El programa diario: la agenda5. Gestión del estrés5.1. ¿Por qué experimentamos estrés?5.2. Niveles de estrés5.3. Prevención del estrés



MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

| | | | |
|-------------------------------------|--|-------------------|------------------|
| Calle Lanza 2, 13004 Ciudad Real |  926 27 44 44 | pice@camaracr.org | www.camaracr.org |
|-------------------------------------|--|-------------------|------------------|

| | |
|--|------------------|
| Familia: Administración y gestión | |
| Atención y fidelización de clientes | 100 horas |

Objetivos

Conocer los fundamentos e importancia del liderazgo a nivel organizacional. Distinguir un equipo y de un grupo. Comprender la relación entre una gestión de éxito y el estilo directivo empleado. Mejorar el estilo de dirección propio. Conocer en qué consiste un cambio organizativo y cómo puede ser. Prever las resistencias al cambio que pueden surgir de cada persona y de la organización. Planificar un cambio organizativo. Apreciar las exactas dimensiones del conflicto en el entorno empresarial. Distinguir entre conflictos funcionales y disfuncionales. Usar las características de cada conflicto para intentar resolverlo. Conocer las barreras que impiden la comunicación. Diferenciar conceptos claves de la comunicación interpersonal e intrapersonal. Profundizar en las habilidades superiores de comunicación

Contenidos

UD1: Liderazgo y estilos de dirección1. Introducción2. Liderazgo y equipo2.1. Liderazgo2.2. Gestor/a vs. Líder2.3. Teorías sobre el liderazgo2.4. Equipos vs. Grupos2.5. Barreras del trabajo en equipo3. Concepto y estilos de dirección3.1. Influencias del estilo de dirección3.2. Los seis estilos de dirección3.3. Compatibilidad de estilos3.4. Trabajando con los estilos de direcciónUD2 Gestión del cambio1. El cambio organizativo: conceptos básicos1.1. Definición y tipos1.2. Necesidad y fuerzas para el cambio1.3. Etapas de cambio en las organizaciones1.4. Tipos y modelos de cambio2. Resistencia individual al cambio2.1. Psicológica2.2. Utilitaria2.3. Cínica3. Resistencia organizativa al cambio3.1. Inercia estructural3.2. Estaqueidad3.3. Inercia del equipo3.4. Amenazas4. Tratamiento de la resistencia al cambio5. Detalles de planificación5.1. Roles5.2. Matizaciones5.3. Seguimiento5.4. Agenda escalonadaUD3 Gestión del conflicto1. Introducción2. Definición, tipos y antecedentes del conflicto2.1. Conflictos funcionales2.2. Conflictos disfuncionales3. Relación entre tipologías y estilos de resolución de conflictos3.1. Tipologías3.2. Estilos3.3. Relación tipologías – estilosUD4 Gestión de la Comunicación1. Introducción2. Observar nuestras limitaciones a la hora de comunicarnos3. Comprender y desarrollar la empatía3.1. ¿Qué bloquea el desarrollo de la empatía?3.2. El papel de la empatía en el diálogo3.3. La práctica de la empatía4. LA ESCUCHA4.1. Variables asociadas a la escucha activa4.2. Cuando los demás no escuchan4.3. Liderazgo y escucha5. La escucha activa en el entorno laboral5.1. La escucha en diferentes profesiones5.1.1 La escucha en el ámbito educativo5.1.2 La escucha en la sanidad5.1.3 La escucha en el proceso de venta6. Otras habilidades sociales dentro de las organizaciones6.1. Interdependencia positiva y trabajo cooperativo6.2. Asertividad del equipo de trabajo6.3. Peticiones y demandas6.4. Saber decir y escuchar “no”UD5 Gestión de reuniones1. La reunión: definición y funciones2. Elementos de una reunión2.1. Elementos previos2.2. Elementos personales2.3. Distribución y lugar de reunión3. Tipos de reuniones3.1. Informativas3.2. Consultivo-deliberativas3.3. Formativas3.4.

| MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL | | | |
|---|--|-------------------|------------------|
| Calle Lanza 2, 13004 Ciudad Real |  926 27 44 44 | pice@camaracr.org | www.camaracr.org |

Decisorias4 . Fases de una reunión4.1 Análisis y estudio de su necesidad4.2 Fase de preparación4.3. Inicio de la reunión4.4. Desarrollo de la reunión4.5 Final de la reunión4.6. Seguimiento de los acuerdosUD6. Técnicas de negociación1.Introducción2.Preparar la negociación3.Tácticas en la negociación.4.Contingencias en la negociación5.Cierre del acuerdo.UD7. Gestión del tiempo y gestión del estrés1.Introducción2.Tiempo como recurso.3.Gestión eficaz del tiempo.3.1.Gestión reactiva, activa y proactiva3.2.Factores que influyen en la gestión del tiempo3.3.Tipología de tareas4.Ladrones del tiempo.4.1.El programa diario: la agenda5.Gestión del estrés5.1.¿Por qué experimentamos estrés?5.2.Niveles de estrés5.3.Prevencción del estrés



MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

| | | | |
|-------------------------------------|--|-------------------|------------------|
| Calle Lanza 2, 13004 Ciudad Real |  926 27 44 44 | pice@camaracr.org | www.camaracr.org |
|-------------------------------------|--|-------------------|------------------|

Familia: Administración y gestión

La Comunicación desde la Política y la Empresa

**100
horas**

Objetivos

- Describir en qué consiste y cómo funcionan las comunicaciones públicas en ámbitos políticos y/o empresariales.
- Entender los medios de comunicación como catalizadores para formar opinión.
- Aprender las técnicas básicas para conocer los públicos y estructurar un discurso adecuado.

Contenidos

UD1. Gestión de la comunicación pública

1. Introducción
2. Conceptos previos
 - 2.1. Definición de comunicación pública
 - 2.2. El campo de la comunicación pública
 - 2.3. Legitimidad de la comunicación pública
 - 2.4. Gestión de la comunicación
 - 2.5. Acuerdo para una comunicación efectiva
3. Política y empresa
 - 3.1. Los públicos de la comunicación pública
 - 3.2. Gestión política y gestión comunicativa
 - 3.3. El ejemplo empresarial
4. Investigar para la toma de decisiones
 - 4.1. Investigación cualitativa y cuantitativa
 - 4.2. Información de acceso libre
 - 4.3. La prensa: perfil de los medios
5. El plan de comunicación
 - 5.1. Estrategia de medios
 6. Aplicación hacia lo local
 - 6.1. Ayuntamiento y espacio informativo local
 - 6.2. City marketing

UD2. Formar Opinión

1. Introducción
2. ¿Opinión o información?
3. Nuevos estilos de comunicar
4. Generación de opiniones políticas
5. Cómo votamos y por qué

UD3. El discurso público

1. Introducción
2. El discurso: los públicos y los objetivos
3. ¿qué es la investigación crítica?
4. Criterios para el análisis discursivo
5. Objetivos
6. La cognición social
7. La noción de poder
8. Discurso y acceso
9. Estructuras y estrategias discursivas
10. Control del contexto
11. Control del texto

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

Familia: Administración y gestión

La Contratación y la Extinción del Contrato

**100
horas**

Objetivos

Adquirir los conocimientos necesarios acerca de los principales conceptos de la contratación laboral. Conocer los conceptos de contrato de trabajo y partes contratantes. Conocer las distintas modalidades contractuales y los motivos por los que se puede extinguir la relación laboral.

Contenidos

UD1. Introducción.1.1. Conceptos básicos del derecho laboral y sus fuentes.1.2. La figura del trabajador: concepto.1.3. La figura del empresario.1.4. Modalidades de contratación e incentivos a la Cotización.UD2. La contratación laboral de Trabajadores Extranjeros.2.1. Trabajadores extracomunitarios.2.2. Trabajadores comunitarios.UD3. La contratación a través de empresas de Trabajo Temporal.3.1. Normativa aplicable.3.2. Las empresas de Trabajo Temporal.UD4. La extinción del contrato I.4.1. Introducción.4.2. Mutua acuerdo entre las partes.4.3. Las causas consignadas en el contrato.4.4. La resolución unilateral por modificación sustancial de las condiciones de Trabajo.4.5. La extinción del contrato por voluntad del Trabajador.4.6. La extinción del contrato por voluntad del Empresario.UD5. La extinción del contrato II.5.1. Los despidos colectivos por causas económicas, técnicas, organizativas o de producción.5.2. Los despidos por fuerza mayor.5.3. La extinción del contrato por causas que afectan a la persona del trabajador.5.4. La extinción del contrato por causas que afectan a la persona del empresario.

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

Familia: Administración y gestión

Lean Manufacturing

**100
horas**

Objetivos

- Profundizar sobre el concepto de Lean Manufacturing
- Tratar los beneficios obtenidos por este método
- Conocer la historia de Lean Manufacturing
- Comprender la diferencia entre los terminus: muda y valor.
- Conocer los siete tipos de despilfarros
- Conocer los distintos principios de la filosofía de Lean y los pasos a seguir.
- Profundizar sobre el concepto de Kaizen y los distintos tipos
- Conocer sobre los eventos kaizen y el ciclo PDCA

Contenidos

UD1. Introducción a Lean manufacturing

1. Qué se entiende por Lean Manufacturing
2. Beneficios
3. Historia
4. Muda y valor
5. Los 7 despilfarros

UD2. La filosofía Lean

1. Los 14 principios Lean
 - 1.1. Principio 1. Base sus decisiones en una filosofía a largo plazo
 - 1.2. Principio 2. Desarrolle procesos en flujo continuo
 - 1.3. Principio 3. Utilice sistemas pull para evitar la sobreproducción
 - 1.4. Principio 4. Nivele la carga de trabajo
 - 1.5. Principio 5. Construya una cultura de parar a resolver los problemas (Jidoka)
 - 1.6. Principio 6. Los estándares de trabajo son la base de la mejora
 - 1.7. Principio 7. Use controles visuales para hacer salir los problemas a la luz y poder resolverlos
 - 1.8. Principio 8. Use sólo tecnología fiable, probada y al servicio de la gente y los procesos
 - 1.9. Principio 9. Desarrolle líderes que vivan la filosofía y la enseñen a otros
 - 1.10. Principio 10. Desarrolle personas y equipos excepcionales que sigan la filosofía
 - 1.11. Principio 11. Desarrolle a su red de socios y proveedores
 - 1.12. Principio 12. Genchi Gembutsu
 - 1.13. Principio 13. Decida lento, implante rápido
 - 1.14. Principio 14. Mejora continua y reflexión constante
2. Los 5 pasos para Lean
 - 2.1. Paso 1: Definir valor
 - 2.2. Paso 2: Identificar las cadenas de valor
 - 2.3. Paso 3: Flujo
 - 2.4. Paso 4: Pull
 - 2.5. Paso 5: Perfección

UD3. El mapa de flujo de valor (VSM)

1. ¿Qué es el value stream mapping (VSM)?
2. Medidas clave en Lean
3. El value stream manager
4. Redacción de los VSM
5. Fases de elaboración de un VSM
6. Definición de las familias de producto
7. Dibujo del VSM actual
8. El plan de implementación
9. El Pacemaker

UD4. Kaizen

1. Introducción
2. Concepto y definición
 - 2.1. 10 actitudes recomendadas para adoptar una mentalidad kaizen
 - 2.2. Tipos de kaizen
 - 2.3. Eventos kaizen
 - 2.4. El ciclo PDCA
- 5.1. Yokoten
- 5.2. Tensión y estrés: La diferencia entre el foco y el daño psicológico

UD5. Herramientas Lean para la mejora

1. Introducción
2. 5S
 - 2.1. Seis Sigma
 3. SMED
 - 3.1. Qué es
 - 3.2. Método
 4. TPM
 5. Los 5 porqués
 6. Los mecanismos poka-yoke
 7. Just in Time
 8. HEIJUNKA
6. Indicadores de gestión
 1. Introducción
 2. Cómo capitalizar las ganancias
 3. El liderazgo en la filosofía Lean
 - 3.1. El problema del ROI
 4. Modelos para el desarrollo del liderazgo
 - 4.1. El modelo del diamante
 - 4.2. El método Shu-ha-ri
 - 4.3. El modelo Dreyfus

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

Familia: Administración y gestión

Management Skills

100
horas

Objetivos

Comprender la relación entre una gestión de éxito y el estilo directivo empleado. Aprender a gestionar eficientemente las reuniones y conocerá las implicaciones de la delegación de tareas, y ejecutarla adecuadamente. Analizar la implantación del cambio tomando como base la identificación de las resistencias que se le oponen en la organización.

Contenidos

UD1. Liderazgo y estilos de dirección.1.1. Introducción.1.2. Liderazgo y equipo.1.3. Concepto y estilos de dirección.UD2. Gestión del Cambio.2.1. El cambio organizativo: Conceptos Básicos.2.2. Resistencia individual al Cambio.2.3. Resistencia organizativa al Cambio.2.4. Tratamiento de la resistencia al Cambio.2.5. Detalles de planificación.UD3. Gestión de Conflictos.3.1. Introducción.3.2. Definición, tipos y antecedentes de un Conflicto.3.3. Conflictos funcionales.3.4. Conflictos disfuncionales.3.5. Relación entre tipologías y estilos de Resolución de Conflictos.3.6. Cuestiones finales sobre el conflicto y su Gestión.UD4. Gestión de reuniones.4.1. La reunión: definición y funciones.4.2. Elementos de una reunión.4.3. Tipos de reuniones.4.4. Fases de una reunión.UD5. Técnicas de negociación.5.1. Introducción.5.2. Conceptos básicos.5.3. Preparar la negociación.5.4. Tácticas en la negociación.5.5. Contingencias de la negociación.5.6. Cierre del acuerdo.UD6. La gestión del tiempo.6.1. Introducción.6.2. El tiempo como recurso.6.3. La gestión eficaz del tiempo.6.4. Las interrupciones y sus soluciones: Los Ladrones de Tiempo.6.5. El programa diario: La Agenda.

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

Familia: Administración y gestión

Project management

100
horas

Objetivos

Profundizar en el concepto de proyecto y en los factores y fases que lo componen. Conocer mejor la figura del Project Management y cuáles son sus funciones. Descubrir cuáles son los stakeholders internos y externos que suelen estar vinculados a un proyecto. Conocer con más detalle los procesos de cada fase de planificación del proyecto. Profundizar en el concepto de dirección de la integración. Conocer las diferentes fases y procesos de la dirección e plazos, costes y calidad. Descubrir las técnicas y herramientas más usadas en la dirección e plazos, costes y calidad. Profundizar en los conceptos básicos que el Project Manager necesita conocer. Profundizar en la dirección de RR.HH. Riesgos y compras. Descubrir cómo desarrollar y gestionar un equipo. Aprender a identificar los riesgos, analizarlos y realizar un plan de respuesta ante ellos. Conocer el funcionamiento del plan de compras y de la administración de contratos.

Contenidos

UD1. Gestión y dirección de proyectos. 1. ¿qué es un proyecto? 2. ¿por qué los proyectos fallan? 3. ¿qué es el project management? 3.1. Ventajas y factores de éxito del project management 3.2. ¿cómo se implementa el project management en la organización? 4. Los stakeholders del proyecto 4.1. La gestión de los interesados 4.2. Técnicas y herramientas 5. El ciclo de vida del proyecto 5.1. Características del ciclo de vida del proyecto 5.2. La triple restricción del proyecto 5.3. Las líneas base de un proyecto 6. Los procesos y fases de un proyecto 6.1. Inicio 6.2. Planificación 6.3. Ejecución 6.4. Seguimiento y control 6.5. Cierre 7. Las actividades del proyecto 8. Los entregables del proyecto 8.1. La lista de entregables del proyecto 9. El project manager 9.1. El project manager, ¿nace o se hace? 9.2. Las responsabilidades de un project manager 9.3. Las habilidades del project manager. UD2. Dirección de la integración 1. Desarrollo del acta de constitución del proyecto (proceso que corresponde a la fase de inicio del proyecto) 2. Desarrollo del plan de proyecto (proceso que corresponde a la fase de planificación del proyecto) 3. Gestión y ejecución del plan de proyecto (proceso que corresponde a la fase de ejecución del proyecto) 4. Monitorización y control del trabajo del proyecto (proceso que corresponde a la fase de control del proyecto) 5. Control integrado de cambios (proceso que corresponde a la fase de control del proyecto) 6. Cierre del proyecto o fase (proceso que corresponde a la fase de cierre del proyecto) 7. Recopilar requisitos (proceso que corresponde a la fase de planificación del proyecto) 8. La definición del alcance (proceso que corresponde a la fase de planificación del proyecto) 9. Creación de la edt (proceso que corresponde a la fase de planificación del proyecto) 10. Verificación del alcance (proceso que corresponde a la fase de control del proyecto) 11. Control de cambios del alcance (proceso que corresponde a la fase de control del proyecto). UD3. Dirección de plazos, costes y calidad 1. Dirección de plazos 1.1. Definición de las

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

actividades (proceso que corresponde a la fase de planificación del proyecto)1.2. Secuenciación de actividades (proceso que corresponde a la fase de planificación del proyecto)1.3. Estimación de los recursos de las actividades (proceso que corresponde a la fase de planificación del proyecto).1.4. Estimación de duración de actividades (proceso que corresponde a la fase de planificación del proyecto)1.5. Desarrollo del cronograma del proyecto (proceso que corresponde a la fase de planificación del proyecto).1.6. Control del cronograma (proceso que corresponde a la fase de control del proyecto).2. Dirección de costes2.1. Estimación de costes (proceso que corresponde a la fase de planificación del proyecto)2.2. Establecimiento del presupuesto (proceso que corresponde a la fase de planificación del proyecto).2.3. Control de costes (proceso que corresponde a la fase de control del proyecto).3. Dirección de calidad3.1. Planificación de la calidad (proceso que corresponde a la fase de planificación del proyecto)3.2. Aseguramiento de la calidad (proceso que corresponde a la fase de ejecución del proyecto).3.3. Control de calidad (proceso que corresponde a la fase de control del proyecto). UD4. Dirección de los Recursos Humanos, Riesgos y Compras1. Dirección de RR.HH.1.1. Desarrollo de los recursos humanos (proceso que corresponde a la fase de planificación del proyecto).1.2. Adquisición de personal (proceso que corresponde a la fase de ejecución del proyecto)1.3. Desarrollo del equipo (proceso que corresponde a la fase de ejecución del proyecto).1.4. Gestión del equipo (proceso que corresponde a la fase de ejecución del proyecto)2. Dirección de riesgos2.1. Planificación de la dirección de riesgos (proceso que corresponde a la fase de planificación del proyecto).2.2. Identificación de riesgos (proceso que corresponde a la fase de planificación del proyecto).2.3. Análisis cualitativo de riesgos (proceso que corresponde a la fase de planificación del proyecto).2.4. Análisis cuantitativo de riesgos (proceso que corresponde a la fase de planificación del proyecto).2.5. Plan de respuesta al riesgo (proceso que corresponde a la fase de planificación del proyecto).2.6. Supervisión y control de riesgos (proceso que corresponde a la fase de control del proyecto)3. Dirección de compras3.1. Plan de compras y contratos (proceso que corresponde a la fase de planificación del proyecto)3.2. Conducción de compras (proceso que corresponde a la fase de ejecución del proyecto)3.3. Ciclo de compras3.4. Administración del contrato (proceso que corresponde a la fase de control del proyecto)3.5. Cierre del contrato (proceso que corresponde a la fase de cierre del proyecto).

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REALCalle Lanza 2,
13004 Ciudad Real

926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

Familia: Administración y gestión

Asesoramiento de Productos y Servicios de Seguros y Reaseguros

100
horas

Objetivos

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros. En concreto el alumno será capaz de: Diferenciar los distintos tipos de contratos de seguros y reaseguros identificando los elementos que intervienen en los mismos. Analizar las necesidades del cliente de seguros y reaseguros en función de las variables implicadas. Aplicar las técnicas y procedimientos de asesoramiento directo telemático y telefónico en situaciones de atención y fidelización de clientes de seguros y reaseguros. Analizar las ventajas fiscales de cada uno de los productos de seguro aplicando la legislación vigente en relación a seguros y reaseguros y las características específicas del cliente tipo. Realizar los cálculos financieros necesarios para el asesoramiento sobre los distintos seguros personales materiales y patrimoniales ofrecidos. Interpretar propuestas de seguros y reaseguros de los distintos contratos cumplimentando sus procedimientos básicos. Aplicar técnicas de identificación y gerencia de riesgos para valorar aquellos que no puedan ser cubiertos con pólizas tipo y adecuar la propuesta de seguro.

Contenidos

UD1. El contrato de seguro. 1.1. Concepto y características. 1.2. Formas de protección. Transferencia del riesgo: el seguro. 1.3. Ley de Contrato de Seguro. Disposiciones generales. 1.4. Derechos y deberes de las partes. 1.5. Elementos que conforman el contrato de seguro. 1.6. Fórmulas de aseguramiento. 1.7. Clases de pólizas. 1.8. Ramos y modalidades de seguros. UD2. Distribución de riesgos. 2.1. El coaseguro. Concepto. 2.2. El Reaseguro. Concepto. UD3. Los planes y fondos de pensiones. 3.1. Concepto y funcionamiento. 3.2. Clase de planes de pensiones. 3.3. Prestaciones. 3.4. Tipos de prestaciones. 3.5. Diferencias entre planes de pensiones y seguros de jubilación. UD4. Procedimientos básicos de interpretación de propuestas de seguro y reaseguro de diferentes contratos. 4.1. Las propuestas y solicitudes de seguros. 4.2. Cumplimentación de propuestas de riesgos personales: salud vida enfermedad accidentes. 4.3. Cumplimentación de propuestas de riesgos materiales: incendio robo transporte multirisgo ingeniería vehículos agrarios. 4.4. Cumplimentación de propuestas de riesgos patrimoniales: crédito y caución responsabilidad civil. 4.5. Técnicas de comunicación: resolución de dudas planteadas. UD5. Los riesgos de seguros. 5.1. El cliente de seguros. Características. 5.2. Necesidades y motivaciones de compra. Hábitos y comportamientos. 5.3. El servicio de asistencia al cliente. 5.4. La fidelización del cliente. 5.5. Aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con el cliente. 5.6. Estrategias de desarrollo de cartera y nueva producción de la actividad de mediación de seguros y reaseguros. 5.7. El asesor de seguros. 5.8. El proceso de negociación. 5.9. Aplicación de las herramientas de gestión de relación con clientes. UD6. Procedimientos de cálculo financiero aplicable a seguros y fiscalidad en los Seguros Privados. 6.1. Concepto de interés nominal interés

MÁS INFORMACIÓN EN CÁMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

efectivo o tasa anual equivalente (TAE).6.2. Concepto de renta. Tipos: constantes variables fraccionadas.6.3. Tarificación manual de diferentes tipos de seguros.6.4. Tarificación informática de diferentes tipos de seguros.6.5. Tarificación en el seguro del automóvil.6.6. Formas de pago de la propuesta de seguro: efectivo domiciliación bancaria y otros.6.7. Fiscalidad de los Seguros Privados.UD7. Identificación y gerencia del riesgo. Pólizas tipo o seguro a medida.7.1. El riesgo. Concepto.7.2. Tratamiento del riesgo: identificación-clasificación análisis-selección evaluación-vigilancia.7.3. Metodología y sistemas. Desglose de tareas diagramas técnicas cualitativa cuantitativas árboles decisión simulación modelización otros Mapa lista y plan de riesgo.7.4. La transferencia de riesgos. El outsourcing.7.5. Identificación análisis y evaluación de riesgos especiales.7.6. Elaboración de productos específicos por agrupación y adaptación de contratos de seguros existentes.7.7. Presentación de las propuestas de seguros dirigidas a superiores jerárquicos y a entidades aseguradoras.7.8. Valoración de la exclusividad de la propuesta de seguro para clientes.UD8. Normativa legal de prevención de los riesgos laborales.8.1. Riesgos relacionados con la carga física: el entorno de trabajo mobiliario mesa y silla de trabajo) pantallas de visualización equipos (teclado ratón) y programas informáticos.8.2. Riesgos relacionados con las condiciones ambientales: espacio iluminación climatización ruido emisiones.8.3. Riesgos relacionados con aspectos psicosociales: repetitividad sobrecarga subcarga presión de tiempos aislamiento.8.4. Características de un equipamiento adecuado.

**MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL**Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real

926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

Familia: Administración y gestión

**Comercialización de Productos y Servicios en
Pequeños Negocios o Microempresas**

**100
horas**

Objetivos

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de comercializar productos y servicios en pequeños negocios o microempresas. En concreto el alumno será capaz de: Aplicar técnicas de organización de las acciones de venta a partir de parámetros comerciales definidos en una planificación y el posicionamiento del pequeño negocio. Analizar los medios e instrumentos necesarios para el desarrollo de acciones comerciales habituales en pequeños negocios o microempresas en función de las variables a tener en cuenta para su adecuada gestión. Definir procedimientos de actuación con clientes identificando las acciones de gestión fidelización y seguimiento que optimicen la relación con el cliente-tipo de pequeños negocios o microempresas. Aplicar técnicas específicas a la venta de productos y servicios en función de los distintos canales siguiendo todas las fases hasta la obtención del pedido adaptándolos al perfil de principales tipos de clientes. Desarrollar la gestión administrativa de diferentes acciones comerciales de venta y de atención al cliente y situaciones de quejas y reclamaciones y elaborando la documentación correspondiente utilizando aplicaciones ofimáticas específicas.

Contenidos

UD1. Planificación comercial en pequeños negocios o microempresas. 1.1. Organización de la actividad de ventas. 1.2. La cartera de clientes. Clasificación y tratamiento. 1.3. Utilidades y prestaciones de las herramientas informáticas y ofimáticas para la gestión de clientes. 1.4. Estrategia de ventas. 1.5. Habilidades sociales en el trato con el cliente. UD2. Marketing y comunicación en pequeños negocios o microempresas. 2.1. Las acciones comerciales publicitarias en pequeños negocios o microempresas. 2.2. Planificación de la publicidad y promoción del producto/servicio. 2.3. Variables que intervienen en el diseño publicitario comercial. 2.4. Técnicas de elaboración del mensaje. 2.5. La utilidad de la ofimática en el diseño publicitario. UD3. Atención al cliente y fidelización en pequeños negocios o microempresas. 3.1. El proceso de comunicación en la atención al cliente. 3.2. Los protocolos de actuación en la atención al cliente. 3.3. El servicio de atención al cliente. 3.4. Identificación de intereses y necesidades del cliente. 3.5. Las reclamaciones y quejas. 3.6. Técnicas de fidelización en la atención al cliente. 3.7. Seguimiento y control del grado de satisfacción de clientes. UD4. Técnicas de venta canales y servicio postventa. 4.1. Fases del proceso de venta. 4.2. Los canales de venta y su procedimiento específico en el cierre de operaciones. 4.3. Técnicas de negociación con el cliente. UD5. Gestión comercial de pequeños negocio o microempresas. 5.1. La documentación comercial en los pequeños negocios o microempresas. 5.2. Registro y seguimiento de las reclamaciones y quejas. 5.3. Aplicaciones específicas en la gestión comercial: clientes ventas quejas y reclamaciones.

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

Familia: Administración y gestión

**Dirección de la Actividad Empresarial de Pequeños
Negocios o Microempresas**

**100
horas**

Objetivos

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de dirigir y controlar la actividad empresarial diaria y los recursos de pequeños negocios o microempresas. En concreto el alumno será capaz de: Aplicar técnicas de organización y control de la actividad diaria del pequeño negocio o microempresa programando acciones y asignando recursos en función de la naturaleza del negocio: producción o prestación de servicios. Determinar los instrumentos y estrategias más comunes en la organización y gestión laboral en pequeños negocios o microempresas. Definir políticas y procedimientos de gestión de personas en pequeños negocios o microempresas a partir del análisis de la efectividad de las variables y estrategias de motivación comunicación trabajo en equipo relaciones interpersonales y obtención de resultados. Determinar las distintas formas de adquisición y mantenimiento de activos fijos – inmovilizados– en las actividades más habituales de pequeños negocios o microempresas. Aplicar procedimientos de aprovisionamiento de existencias –materias primas y otros materiales auxiliares– identificando técnicas de negociación selección y evaluación de proveedores/acreedores. Analizar estrategias de almacenamiento habituales en pequeños negocios tipo distinguiendo las variables a tener en cuenta y aplicando las técnicas que aseguren el desarrollo óptimo de la actividad comercial. Analizar los procesos en la gestión de la calidad y medioambiental en las distintas áreas de pequeños negocios o microempresas aplicando el modelo más adecuado en función de las características de distintas entidades y de conformidad con la normativa vigente.

Contenidos

UD1. Organización y control de la actividad en pequeños negocios o microempresas.1.1. Variables que intervienen en la optimización de recursos.1.2. Los indicadores cuantitativos de control a través del Cuadro de Mando Integral.1.3. Otros indicadores internos.1.4. La mejora continua de procesos como estrategia competitiva.UD2. Reclutamiento selección y contratación de personal en pequeños negocios o microempresas.2.1. Determinación del perfil del candidato.2.2. Detección de necesidades del pequeño negocio o microempresa.2.3. Análisis y descripción del puesto de trabajo vacante.2.4. La selección de personal.2.5. Las consultorías y empresas de selección de personal.2.6. Formalización del contrato de trabajo.2.7. La modificación suspensión y extinción del contrato de trabajo.UD3. Gestión de recursos humanos en pequeños negocios o microempresas.3.1. Políticas de gestión recursos humanos.3.2. Las habilidades directivas y su influencia en el clima laboral.3.3. El liderazgo y la delegación de funciones.3.4. La importancia de la información.3.5. El valor de la formación.3.6. La evaluación del desempeño.3.7. La gestión del talento.UD4. Adquisición y mantenimiento de activos fijos de pequeños negocios o microempresas.4.1. Modalidades de adquisición de activos fijos. Ventajas

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

e inconvenientes.4.2. Adquisición de activos fijos en pequeños negocios o microempresas.4.3. La amortización del activo fijo. Funciones.4.4. Las aplicaciones ofimáticas de gestión en el pequeño negocio o microempresa.UD5. Aprovisionamiento de existencias y evaluación de proveedores en pequeños negocios o microempresas.5.1. Objetivos de la gestión de aprovisionamiento.5.2. La estrategia de negociación con proveedores.5.3. Criterios para la selección de proveedores.5.4. La gestión de compras.5.5. Seguimiento control y evaluación de proveedores.5.6. Aplicaciones ofimáticas en el control de aprovisionamientos.UD6. Gestión y control del almacén en pequeños negocios o microempresas.6.1. Gestión del stock.6.2. La importancia de la periodicidad en el inventario de almacén.6.3. Variables que inciden en la gestión de inventarios.6.4. Tipos de stock en el pequeño negocio o microempresa.6.5. La gestión eficiente del almacén.6.6. Las aplicaciones ofimáticas de gestión de almacén en pequeños negocios o microempresas.UD7. Gestión de la calidad y respeto del medio ambiente en pequeños negocios o microempresas.7.1. La gestión de calidad y el respeto del medio ambiente en la prestación de servicios.7.2. Los Sistemas de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente como estrategia competitiva.7.3. Normativa y legislación aplicable.7.4. Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. Etapas.7.5. Gestión documental de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. Tipos y formatos.7.6. Las herramientas informáticas y ofimáticas para el seguimiento medición y control de procesos.

**MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL**Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real

926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

Familia: Administración y gestión

Gestión Administrativa para el Asesoramiento de Productos y Servicios Financieros de Pasivo

100 horas

Objetivos

Realizar el asesoramiento y la gestión de los productos y servicios financieros a través de los diferentes canales de comercialización, así como realizar las operaciones de caja de entidades financieras, atendiendo al cliente y ofreciendo un servicio de calidad para su fidelización, utilizando en caso necesario una lengua extranjera, cumpliendo la legislación vigente y la normativa interna, y todo ello en las debidas condiciones de seguridad y confidencialidad.

Contenidos

MF0989_3. Asesoramiento y gestión administrativa de productos y servicios financieros.
 UF0524. Gestión administrativa para el asesoramiento de productos y servicios financieros de pasivo.

| MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL | | | |
|--|--|-------------------|------------------|
| Calle Lanza 2, 13004 Ciudad Real |  926 27 44 44 | pice@camaracr.org | www.camaracr.org |

Familia: Administración y gestión

Gestión Contable

**100
horas**

Objetivos

Interpretar correctamente desde el punto de vista contable la información representada en los documentos –justificantes de las operaciones económico– financieras que afecten al patrimonio empresarial. Interpretar correctamente el método contable de partida doble sus instrumentos y sus fases. Elaborar la información relativa a un ciclo económico aplicando adecuadamente la metodología contable y los principios y normas del Plan General Contable. Analizar la información contable interpretando correctamente la situación económica y financiera que transmite. Conocer la necesidad de observar rigor y precisión en el desempeño de un puesto de trabajo valorando la importancia de la empresa en el desarrollo económico y social.

Contenidos

UD1. La Teoría Contable.1.1. La información contable.1.2. Las Cuentas.UD2. El Plan General de Contabilidad.2.1. La reforma de la Legislación Mercantil en materia contable.2.2. El marco conceptual.UD3. Tratamiento de las Masas Patrimoniales.3.1. Inmovilizado material.3.2. Activos intangibles. Arrendamientos.3.3. Activos financieros.3.4. Pasivos financieros.3.5. Existencias. Moneda extranjera.3.6. Ingresos.3.7. El IVA el IGIC y el IS.3.8. Provisiones.3.9. Pasivos por retribuciones al personal.UD4. Cuentas Anuales.4.1. Modelos normales y abreviados.4.2. El Balance.4.3. Cuenta de Pérdidas y Ganancias.4.4. El Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.4.5. El Estado de Flujos de Efectivo.4.6. La Memoria.UD5. Análisis Económico y Financiero de las Cuentas Anuales.5.1. Funciones y diferencias entre el análisis económico y el financiero.5.2. Instrumentos de análisis.

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

Familia: Administración y gestión

**Obtención de Información de Trascendencia
Tributaria del Contribuyente**

**100
horas**

Objetivos

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de obtener y diligenciar la información de trascendencia tributaria de los contribuyentes. En concreto el alumno será capaz de: Utilizar aplicaciones informáticas de bases de datos de las Administraciones tributarias al objeto de obtener información de trascendencia tributaria con rapidez y precisión de acuerdo con la legislación vigente. Aplicar procedimientos de búsqueda y obtención de información en procesos de requerimiento de información tributaria según lo establecido en la legislación tributaria. Emplear técnicas de búsqueda de información de trascendencia tributaria en archivos y registros públicos y privados en función de su naturaleza. Aplicar técnicas de entrevista en la obtención y verificación de información de trascendencia tributaria identificando los elementos y/o parámetros buscados en los distintos procedimientos tributarios. Desarrollar el protocolo de protección de datos al objeto de identificar las medidas de seguridad de la información de acuerdo con la legislación vigente.

Contenidos

UD1. La información de trascendencia tributaria. 1.1. Técnicas de identificación de documentos con trascendencia tributaria de los contribuyentes. 1.2. Instrumentos de observación. 1.3. Información de entidades bancarias. 1.4. Diligencias de constancia de hechos e informes. UD2. Búsqueda y obtención de información en bases de datos de la Administración tributaria y otros organismos. 2.1. Bases de datos de contenido tributario específicas de la Administración tributaria. 2.2. Bases de datos de contenido tributario externas: Seguridad Social u otras. 2.3. Operaciones de tablas. 2.4. Búsquedas en bases de datos de contenido tributario. 2.5. Optimización de la obtención y recuperación de Bases de datos de contenido tributario. 2.6. Lenguajes de consultas. 2.7. Herramientas de búsqueda. 2.8. Presentación de la información. 2.9. Informes sobre las actuaciones de obtención de información. 2.10. Técnicas de protección de datos y confidencialidad en bases de datos de contenido tributario. 2.11. Información con trascendencia tributaria en organismos públicos y registros oficiales. UD3. Obtención de información de los obligados tributarios de forma directa. 3.1. Obtención de información con trascendencia tributaria. 3.2. La entrevista con trascendencia tributaria. 3.3. Comunicación formal previa a la visita. 3.4. Protocolos de actuación en la visita. 3.5. Protocolo durante la visita. 3.6. El escenario de observación. 3.7. Derechos y deberes de los intervinientes. 3.8. Solución a los problemas en el lugar de la visita. UD4. La protección de datos de trascendencia tributaria de los contribuyentes. 4.1. Normativa de Protección de Datos de Carácter Personal. 4.2. Deber de secreto. 4.3. Datos de carácter personal. 4.4. Ficheros de carácter personal. 4.5. Ejercicio del derecho de acceso. 4.6. Medidas de seguridad. 4.7. La gestión de incidencias. 4.8. Técnicas de

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

protección de datos y confidencialidad en la obtención de información de contribuyentes organismos públicos y registros oficiales.



MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

Familia: Administración y gestión

Ofimática

200
horas

Objetivos

Adquirir los conocimientos y destrezas necesarios para desenvolverse en el entorno Windows y utilizar los programas de Microsoft Office: tratamiento de textos, hoja de cálculo, base de datos y creación de presentaciones.

Contenidos

UD1. Conceptos Básicos.1.1. Hardware, software y periféricos.1.2. Sistemas operativos.1.3. Windows.1.4. Principales funciones del escritorio y Herramientas.1.5. Panel de control.1.6. Agregar o quitar programas.1.7. Creación de carpetas, mover, cortar y copiar carpetas.1.8. Instalación de un programa.1.9. Utilización de material multimedia.1.10. El paint.UD2. Aplicaciones Ofimáticas. Conocimientos básicos y funcionamiento a nivel de usuario: Procesador de Textos.2.1. Introducción a Word.2.2. Diseño y edición de documentos.2.3. Cortar, copiar y pegar textos.2.4. Formato.2.5. Estilos.2.6. Bordes y sombreados.2.7. Numeración y viñetas.2.8. Diseño de página.2.9. Insertar tablas.2.10. Insertar gráficos.2.11. Revisar.2.12. Opciones de correspondencia.2.13. Opciones de vista.2.14. Ortografía.2.15. Opciones de impresión.2.16. La ayuda.2.17. Grabación y recuperación de documentos.UD3. Hojas de cálculo: Excel.3.1. Concepto.3.2. El entorno de Excel.3.3. Crear y abrir libros de trabajo.3.4. Hojas.3.5. Diseño y edición de una hoja de cálculo.3.6. Crear tablas.3.7. Modificar.3.8. Seleccionar elementos de una tabla.3.9. Formatos.3.10. Insertar, eliminar filas y columnas.3.11. Opciones de impresión.3.12. Funciones de cálculo básicas.3.13. Gráficos.UD4. Bases de datos: Access.4.1. Ejecutar el programa.4.2. Crear una base de datos.4.3. Componentes de la base de datos.4.4. Insertar campos.4.5. Bases de datos relacionales.4.6. Tablas: crear tabla y formato de tabla.4.7. Convertir texto en tablas y viceversa.4.8. Relaciones entre tablas. Formularios, consultas e informes.4.9. Vistas del formulario.4.10. Autoformatos.4.11. El asistente para consultas.4.12. Agrupación de registros.4.13. Informes.UD5. Presentaciones gráficas con Power Point.5.1. Ejecutar el programa.5.2. Conceptos básicos.5.3. Elaboración de presentaciones sencillas.5.4. Modelos de diapositivas.5.5. Diapositiva en blanco.5.6. Añadir y eliminar diapositiva.5.7. Modificar el orden.5.8. Maquetación de diapositivas: Dar formato. Incluir objetos, líneas y formas. Insertar archivo de audio. Transición y efectos. Presentación final.UD6. Nociones Básicas Para La Navegación En Internet.6.1. World Wide Web.6.2. Navegadores habituales.6.3. Internet Explorer.6.4. Abrir ventana.6.5. Buscadores más habituales.6.6. Pestañas.6.7. Nueva pestaña.6.8. La barra de navegación.6.9. Barras de herramientas.6.10. Barras del explorador.6.11. Ayuda.6.12. Favoritos.6.13. Opciones de internet.6.14. Control de contenidos.6.15. Acceso telefónico a redes: Configuración.6.16. Correo electrónico.6.17. Web mail y correo pop.6.18. Outlook.

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

Familia: Administración y gestión

Operaciones básicas de comunicación

150
horas

Objetivos

Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

Contenidos

MF0970_1. Operaciones básicas de comunicación. UF0520. Comunicación en las relaciones profesionales. UF0521. Comunicación oral y escrita en la empresa.

Programa Integral de
**CUALIFICACIÓN
Y EMPLEO**



MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

Familia: Administración y gestión

Plan General de Contabilidad

100
horas

Objetivos

Interpretar los documentos-justificantes mercantiles habituales derivados de la actividad empresarial y relevantes en la realización de los registros contables, reconociendo la información contenida en los mismos Registrar contablemente las operaciones económicas aplicando el método contable de partida doble, sus instrumentos y sus fases Aplicar el método contable de partida doble al registro de las transacciones económicas de acuerdo con las normas contables en vigor Cumplimentar los libros auxiliares de IVA y de bienes de inversión aplicando la normativa del impuesto

Contenidos

Módulo 1. Interpretación de la documentación y de la normativa mercantil y contable.UD1. Documentación mercantil y contable.1.1. Documentos-justificantes mercantiles tipo y su interpretación.1.2. Organización y archivo de los documentos mercantiles.1.3. Libros contables obligatorios y auxiliares.UD2. La Empresa: clases de empresas.2.1. Criterios de clasificación de las empresas.2.2. Clasificación según su actividad económica.2.3. Clasificación según su forma jurídica.2.4. Clasificación según su dimensión.2.5. Clasificación según la titularidad del capital.2.6. Clasificación según su ámbito geográfico.2.7. Las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME).UD3. Conceptos básicos: ingreso-cobro; gasto-pago.Módulo 2. El patrimonio de la empresa.UD1. Concepto contable de patrimonio.1.1. Introducción.1.2. Elementos patrimoniales.UD2. Inventario y masas patrimoniales.2.1. Concepto de inventario.2.2. Clases de inventario.2.3. Fases de la inventarización.2.4. Estructura del inventario.UD3. Clasificación de las masas patrimoniales.UD4. El equilibrio patrimonial.UD5. Estructura del balance de situación.UD6. Diferencias entre el inventario y el balance de situación.Módulo 3. Registros contables de la actividad empresarial.UD1. El instrumento de representación contable: Teoría de las cuentas. Concepto de cargo y abono. Cuentas de Activo-Pasivo. Cuentas de gastos e ingresos.1.1. Teoría de las cuentas.UD2. El método de registro contable: La partida doble. Aplicación del método en la contabilidad.UD3. Balance de comprobación de sumas y saldos.3.1. Concepto de balance de comprobación.3.2. El resultado de la gestión y su representación contable: la cuenta de pérdidas y ganancias.UD4. Plan General Contable en vigor.4.1. Introducción.4.2. El plan general de contabilidad español y la normalización contable.4.3. Estructura del plan general de contabilidad español.UD5. Amortización y provisión.5.1. Introducción. Diferencia entre amortización y provisión.5.2. Amortización y su tratamiento contable.UD6. Periodificación de gastos e ingresos.6.1. La periodificación contable.UD7. Realizar un ciclo contable básico completo. Cierre y apertura de la contabilidad.7.1. Concepto de ciclo contable.7.2. Las fases del ciclo contable.7.3. La fase de regularización.7.4. Cierre y apertura de la contabilidad.UD8. La responsabilidad y la confidencialidad en los registros contables: Código

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

deontológico el delito contable normativa mercantil en torno al secreto contable.8.1. La responsabilidad y la confidencialidad en los registros contables.8.2. Código deontológico.8.3. El delito contable.8.4. El secreto de la contabilidad y sus limitaciones.Módulo 4. Contabilidad del IVA en los libros auxiliares.UD1. Operaciones sujetas no sujetas y exentas al impuesto.1.1. Normativa aplicable.1.2. Operaciones sujetas. El hecho imponible.1.3. Operaciones no sujetas.1.4. Operaciones exentas.1.5. Sujeto pasivo.1.6. Devengo del impuesto.1.7. Base imponible.1.8. Regímenes especiales.UD2. Tipos de IVA vigentes en España.UD3. Contabilización de IVA.3.1. El IVA soportado deducible y no deducible.3.2. El IVA repercutido.3.3. La contabilidad del IVA.UD4. El IVA en las operaciones intracomunitarias.4.1. Identificar facturas con IVA intracomunitario.4.2. Contabilización.UD5. Liquidación del Impuesto.5.1. Plazos de declaración-liquidación.5.2. Explicar cómo se realiza una liquidación del IVA.5.3. Realizar con ejemplos prácticos una liquidación del modelo empleado para Pymes.UD6. Libros de registro de IVA.6.1. Libro de registro de facturas expedidas.6.2. Libro de registro de facturas recibidas.



MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

| | | | |
|-------------------------------------|--|-------------------|------------------|
| Calle Lanza 2, 13004 Ciudad Real |  926 27 44 44 | pice@camaracr.org | www.camaracr.org |
|-------------------------------------|--|-------------------|------------------|

Familia: Administración y gestión

Procedimiento de Gestión de los Tributos

100
horas

Objetivos

Aplicar técnicas y procedimientos de formalización, seguimiento y archivo de los expedientes tributarios, identificando los distintos documentos que lo forman y los soportes aplicables
Aplicar técnicas de comprobación y verificación de datos de las declaraciones y autoliquidaciones de los contribuyentes, en función de los distintos procedimientos de gestión tributaria

Contenidos

UD1. Gestión administrativa y archivo de expedientes y documentación tributaria.1.1. Formación de expediente y carpeta fiscal.1.2. El archivo de los expedientes tributarios.1.3. Técnicas de acceso a la información archivada.1.4. Formas de discreción en la gestión administrativa de expedientes tributarios y su archivo.UD2. Normas comunes sobre actuaciones y procedimientos tributarios.2.1. Organización de las administraciones tributarias.2.2. La Agencia Estatal de la Administración Tributaria.2.3. La gestión tributaria.2.4. Fases de los procedimientos tributarios.2.5. El domicilio fiscal.2.6. Las liquidaciones tributarias practicadas por la Administración.2.7. La obligación de resolver.2.8. La prueba.2.9. La denuncia pública.2.10. La prescripción.UD3. Actuaciones y procedimientos de gestión tributaria.3.1. Organización del Departamento de Gestión Tributaria.3.2. Los procedimientos de gestión tributaria.3.3. Elaboración de fichas de discrepancias cuantitativas.3.4. Actuaciones de control del cumplimiento de obligaciones periódicas de IVA, IRPF y otros.3.5. Programas de Gestión Tributaria y de ayuda al contribuyente.

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

Familia: Administración y gestión

Procedimiento de Recaudación e Inspección de los Tributos

100 horas

Objetivos

Aplicar las técnicas de comprobación de las obligaciones formales y materiales de los contribuyentes y de colaboración en la ejecución de medidas cautelares en el desarrollo del procedimiento de inspección tributaria Realizar las actuaciones y gestiones de los distintos procedimientos tributarios –expedientes de compensación, aplazamiento y fraccionamiento de pago–, en función de las fases en que se realicen Realizar las gestiones administrativas de las actuaciones de embargo y subasta especificando las fases del procedimiento de enajenación a que pertenecen

Contenidos

UD1. Procedimiento de inspección.1.1. La Inspección de los tributos.1.2. Organización del Departamento de Inspección Financiera y Tributaria.1.3. Actuaciones desarrolladas por la Inspección.1.4. El procedimiento inspector.1.5. Iniciación y desarrollo del procedimiento de inspección.1.6. Finalización del procedimiento inspector.1.7. Técnicas relacionadas con el acceso y uso de la documentación.1.8. Medidas cautelares.1.9. Los documentos que extiende la Inspección.1.10. Actas de inspección.UD2. Procedimiento de recaudación.2.1. La recaudación.2.2. Normativa Tributaria de recaudación.2.3. Los obligados tributarios.2.4. Las obligaciones tributarias.2.5. La extinción de la deuda tributaria.2.6. Las garantías de la deuda tributaria.2.7. El procedimiento de recaudación en período voluntario.2.8. El procedimiento de recaudación en período ejecutivo.UD3. Procedimiento administrativo de apremio.3.1. Inicio y desarrollo del procedimiento de apremio.3.2. El embargo de bienes y derechos del obligado al pago.3.3. Los bienes embargables.3.4. El depósito y la enajenación de los bienes embargados.3.5. Valoración de los bienes.3.6. Formas de enajenación.3.7. La adjudicación de bienes a la Hacienda Pública.3.8. Tercerías.3.9. El ejercicio de acciones civiles y penales en el ámbito de la gestión recaudatoria.

MAS INFORMACIÓN EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

| | |
|--|------------------|
| Familia: Administración y gestión | |
| Atención y fidelización de clientes | 100 horas |

Objetivos

Elaborar los documentos derivados de la retribución del trabajo por cuenta ajena. Aplicar al recibo de salarios las correspondientes deducciones en concepto de cotización al Régimen General de la Seguridad Social y elaborar los documentos derivados del proceso de liquidación e ingreso de cuotas. Aplicar al recibo de salario la retención del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (I.R.P.F.) elaborando los documentos de ingreso a cuenta y liquidación anual en cumplimiento de la legalidad vigente.

Contenidos

UD1. Retribución salarial. 1.1. Estructura del recibo de salarios. 1.2. Concepto de salario. 1.3. Tipo de percepciones. 1.4. Los complementos salariales. 1.5. Retribuciones de vencimiento superior a un mes. 1.6. Retribuciones de carácter no salarial. UD2. Cotizaciones al Régimen General de la Seguridad Social. 2.1. La cotización de empresa y trabajador al Régimen General de la Seguridad Social. 2.2. Documentos de liquidación de cuotas. 2.3. Cálculo y liquidación de los boletines de cotización a la Seguridad Social. UD3. El impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (I.R.P.F.). 3.1. Normas fiscales aplicables a los salarios. 3.2. Retenciones salariales a cuenta del (I.R.P.F.). 3.3. Determinación del tipo de retención. 3.4. Regularización de retenciones. 3.5. El Certificado de Retenciones.

MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

| | | | |
|-------------------------------------|--|-------------------|------------------|
| Calle Lanza 2, 13004 Ciudad Real |  926 27 44 44 | pice@camaracr.org | www.camaracr.org |
|-------------------------------------|--|-------------------|------------------|

Familia: Administración y gestión

Técnicas administrativas básicas de oficina

150
horas

Objetivos

Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

Contenidos

MF0969_1. Técnicas administrativas básicas de oficina.UF0517. Organización empresarial y de recursos humanos.UF0518. Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa.UF0519. Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial.

Programa Integrado de
**CUALIFICACIÓN
Y EMPLEO**



MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org

| | |
|---|------------------|
| Familia: Administración y gestión | |
| Planificación y gestión del tiempo | 100 horas |

Objetivos

Adquirir conocimientos y habilidades que permitan organizar y gestionar de una manera eficaz el tiempo de trabajo.

Contenidos

UD1. LA PLANIFICACIÓN1.1. La organización personal y de equipo.1.1.1. Concepto1.1.2. Tipos de planificación y su concepto1.1.3. Responsabilidades del gestor del equipo1.2. La planificación en la empresa.1.2.1 Tareas de planificación en la empresa1.2.2 Planificación basada en un plan estratégico.1.3. La planificación de un proyecto y sus fases.1.3.1. La planificación de un proyecto1.3.2. Fases de un proyecto1.3.3. La oferta1.3.4. Los objetivos del proyecto1.4. Contexto y estrategias de planificación.1.4.1. Contexto1.4.2. Estrategias de planificación y planificación efectiva1.4.3. La planificación estratégica1.4.4. Getting Things Done.1.5. El perfil del responsable de la planificación.1.5.1. El responsable del plan1.5.2. El perfil del responsable del plan1.5.3. Como mejorar la eficiencia del responsableUD2. LA GESTIÓN DEL TIEMPO2.1. Una aproximación al concepto de tiempo.2.1.1 Una aproximación al concepto del tiempo2.2. Los tiempos de trabajo.2.2.1. Objeto de la medición de trabajo2.2.2. Usos de la medición de trabajo2.2.3. Procedimiento básico2.2.4. Etapas necesarias para efectuar la medición del trabajo2.2.5. Las técnicas de medición del trabajo2.2.6. Ritmo tipo y desempeño tipo2.3. Los sistemas para controlar y administrar el tiempo.2.3.1. Tiempos de muestreo2.3.2. Tiempos predeterminados2.3.3. Medios de registro2.3.4. Prioridad versus urgencia2.4. Los principales ladrones del tiempo: cómo tratarlos.2.4.1 Los principales ladrones del tiempo2.4.2. Las interrupciones2.4.3. Elementos perjudiciales.2.5. Nuestra aliada: la agenda.2.5.1. La agenda2.5.2. Establecer prioridades2.5.3. Plan de mejora personalUD3. LA DELEGACIÓN3.1. Conceptualización.3.1.1. Concepto.3.2. ¿Por qué no se delega? Características de la delegación.3.2.1. Ventajas e inconvenientes de la delegación3.2.2. El tiempo y la delegación3.2.3. Principios para mejorar la capacidad de delegación3.2.4. La delegación en personas o equipos de trabajo.3.3. El proceso de la delegación.3.3.1. Escoger las tareas a delegar3.3.2. Designar el trabajo a otras personas3.3.3. Transferir la tarea delegada3.3.4. Controlar la delegación3.3.5. Evaluar los resultados3.4. Pautas a seguir para lograr una delegación eficaz.3.4.1. Excusas para no delegar3.4.2. Errores más comunes por la falta de delegación3.4.3 Pautas a seguir para una delegación eficazUD4. EL TRABAJO EN EQUIPO4.1. Concepto, etapas y coordinación del trabajo en equipo.4.1.1. Concepto4.1.2. Etapas4.1.3. Coordinación4.2. El líder y la búsqueda del alto rendimiento.4.2.1. Buscar un alto rendimiento4.2.2. Liderazgo.4.2.3. Gestión de la dirección de personas y equipos4.3. Metodología y roles del trabajo en equipo.4.3.1. Metodología.4.3.2. Función y roles del equipo de trabajo.4.4. La negociación del rol.4.4.1. La formación del grupo4.4.2. Etapas4.4.3. Roles enfrentados no reconocidos: el conflicto4.5. La generación de equipos multidisciplinarios.4.5.1. Equipo de trabajo/ trabajo en

| MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL | | | |
|---|--|-------------------|------------------|
| Calle Lanza 2, 13004 Ciudad Real |  926 27 44 44 | pice@camaracr.org | www.camaracr.org |

equipo4.5.2. El equipo de trabajo multidisciplinar4.5.3. Generar equipos multidisciplinarios equilibrados



MAS INFORMACION EN CAMARA DE CIUDAD REAL

Calle Lanza 2,
13004 Ciudad Real



926 27 44 44

pice@camaracr.org

www.camaracr.org