



# INESEM

BUSINESS SCHOOL

## ***Máster en Dirección de Empresas Familiares y Pymes***

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

# Máster en Dirección de Empresas Familiares y Pymes

**duración total:** 1.500 horas      **horas teleformación:** 450 horas

**precio:** 0 € \*

**modalidad:** Online

\* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

## descripción

Las empresas familiares y pymes representan una parte vital de la economía, enfrentándose a desafíos únicos en su gestión. Este Master en Dirección de Empresas Familiares y Pymes ofrece una formación integral, abarcando desde la gobernanza familiar hasta las prácticas de control de gestión y el CMI, esenciales para dirigir con éxito. Incluye conocimientos en administración fiscal y análisis financiero, cruciales para salvaguardar la salud económica de la empresa. Además, proporciona estrategias para la optimización logística y aprovechamiento de las TIC, adaptándose a la dinámica actual de los negocios. Formarse con nuestro programa online, estructurado y actualizado, es dar un paso adelante hacia la profesionalización y el liderazgo en el mercado.



+ Información Gratis

## *a quién va dirigido*

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## *objetivos*

- Gestionar pymes familiares eficazmente.
- Dominar el Control de Gestión.
- Aplicar estrategias de CMI experto.
- Ejecutar administración fiscal.
- Analizar finanzas empresariales.
- Gestionar patrimonio efectivamente.
- Optimizar operaciones de almacén.
- Implementar TIC en la gestión.

## *para qué te prepara*

El Master en Dirección de Empresas Familiares y Pymes te prepara para liderar y optimizar negocios a pequeña y mediana escala. Aprenderás a gestionar la complejidad de las empresas familiares, aplicar herramientas de control de gestión y cuadro de mando integral, además de manejar la administración fiscal efectiva. Profundizarás en el análisis financiero y gestión patrimonial, optimizarás operaciones de almacenaje y logística, y actualizarás la gestión de las TIC en la empresa. Este curso te convierte en un director competente, listo para impulsar el crecimiento de pymes.

## *salidas laborales*

El Master en Dirección de Empresas Familiares y Pymes prepara para liderar y optimizar el funcionamiento de negocios con cercanía y tradición. Destacarás en gestión de firmas familiares, control de gestión con C.M.I., administración fiscal, y en análisis financiero. Estarás capacitado para mejorar la logística y manejo de almacenes además de implementar eficientemente las TICs. Ábrete paso como director, consultor especializado o responsable financiero en el dinámico sector de las pequeñas y medianas empresas.

## titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



### INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación  
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

#### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

#### Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

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

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

## forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

## metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

## materiales didácticos

- Manual teórico 'Operaciones de Almacenaje y Gestión Logística en la Empresa'
- Manual teórico 'Control de Gestión y Cuadro de Mando Integral para Directivos: C.M.I. Expert'
- Manual teórico 'Administración Fiscal'
- Manual teórico 'Gestión de las Tic en la Empresa'
- Manual teórico 'Análisis Financiero y Gestión del Patrimonio'
- Manual teórico 'Gestión de Empresas Familiares'



+ Información Gratis

## profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



### *plazo de finalización*

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

### *campus virtual online*

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de ineseem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

### *comunidad*

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

### *revista digital*

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

### *secretaría*

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

*programa formativo*

## **PARTE 1. GESTIÓN DE EMPRESAS FAMILIARES**

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

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

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

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

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

- 1.Plan de Marketing
- 2.Plan de Producción

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

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

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

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

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE TESORERÍA**

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

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

- 1.Obligaciones contables en función de la forma jurídica.
- 2.La gestión fiscal en pequeños negocios.
- 3.Obligaciones de carácter laboral.
- 4.Aplicaciones informáticas y ofimáticas de gestión contable, fiscal y laboral.

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

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMPETITIVIDAD Y MANAGEMENT ESTRATÉGICO**

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

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. HERRAMIENTAS ESTRATÉGICAS DE GESTIÓN**

- 1.El Benchmarking como herramienta estratégica de gestión

+ Información Gratis

- 2.Herramientas para la Gestión de la Calidad Total
- 3.Técnicas para Mejorar el Funcionamiento de un Equipo

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

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

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

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

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

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

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

- 1.Centros de responsabilidad
- 2.Criterios de evaluación
- 3.Centros de costes operativos
- 4.Centros de gastos discrecionales
- 5.Normas de Auditoría generalmente aceptadas
- 6.Auditoría interna y de gestión

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

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

## **PARTE 3. ADMINISTRACIÓN FISCAL**

### **MÓDULO 1. ASPECTOS TEÓRICOS**

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

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

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

- 1.Introducción
- 2.Elementos del impuesto
- 3.Rendimientos del trabajo
- 4.Rendimientos de actividades económicas

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

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

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

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

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES**

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

## **PARTE 4. ANÁLISIS FINANCIERO Y GESTIÓN DEL PATRIMONIO**

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

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

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

- 1.Las entidades bancarias.
- 2.Organización de las entidades bancarias.
- 3.Los Bancos.
- 4.Las Cajas de Ahorros.

5.Las cooperativas de crédito.

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

- 1.Capitalización simple
- 2.Capitalización compuesta.

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

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

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

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

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

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

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

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

**UNIDAD DIDÁCTICA 8. ANÁLISIS FINANCIERO**

- 1.Rentabilidad económica
- 2.Rentabilidad financiera
- 3.Apalancamiento financiero
- 4.Ratios de liquidez y solvencia
- 5.Análisis del endeudamiento de la empresa

**UNIDAD DIDÁCTICA 9. PROVEEDORES, CLIENTES Y CASH FLOW**

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

**UNIDAD DIDÁCTICA 10. ANÁLISIS DEL ESTADO DEL FLUJO DE EFECTIVO**

- 1.El estado de flujos de efectivo

2. Flujos de efectivo de las actividades de explotación
3. Flujos de efectivo de las actividades de inversión
4. Flujos de efectivo de las actividades de financiación

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

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. LOGÍSTICA EN LA EMPRESA

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

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL ALMACÉN EN LA CADENA LOGÍSTICA

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

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. DISEÑO FÍSICO DEL ALMACÉN

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

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIZACIÓN DEL ALMACÉN

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

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. MANTENIMIENTO BÁSICO DEL ALMACÉN

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

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

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

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA

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

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

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

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. PLANIFICACIÓN DEL REAPROVISIONAMIENTO

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

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. COSTES DE INVENTARIO**

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

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. CONTROL DE INVENTARIOS**

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

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

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

## **PARTE 6. GESTIÓN DE LAS TIC EN LA EMPRESA**

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

1. Parámetros de configuración del sistema operativo en sistemas ERP-CRM: definición, tipología y uso
  - 1.- Identificación de los parámetros de configuración que afectan al rendimiento del Sistema Operativo (SO)
  - 2.- Configuración y uso de los parámetros
  - 3.- Gestión de la memoria y ficheros del SO
  - 4.- Configuración de usuarios y permisos para trabajar en el SO
2. Herramientas software para monitorizar procesos, eventos y rendimiento del sistema, y para la gestión del almacenamiento
  - 1.- Monitorización de procesos para establecer rendimientos del SO
  - 2.- Utilización de herramientas de software específicas para medir el rendimiento del SO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Procesos de los sistemas ERP y CRM
  - 1.- Definición de las funcionalidades de un sistema ERP
  - 2.- Definir procesos en un sistema ERP y CRM
2. Parámetros de los sistemas que influyen en el rendimiento
  - 1.- Definición de los parámetros con los que estudiar el rendimiento del sistema ERP
3. Herramientas de monitorización y de evaluación del rendimiento
  - 1.- Detalle de procesos de monitorización y detección de incidencias
  - 2.- Definición de herramientas que evalúan el rendimiento

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

1. Control de versiones y gestión de los distintos entornos
  - 1.- Definición de entornos de desarrollo del ERP
  - 2.- Requerimientos mínimos para la implantación del sistema ERP
2. Arquitecturas de los distintos entornos según el sistema operativo
  - 1.- Definición de la arquitectura modelo, vista, controlador en la que se basarán las pantallas y procesos del ERP
3. El sistema de intercambio de información entre distintos entornos: características y elementos que intervienen
  - 1.- Definición del modelo de datos en que se basará la base de datos
  - 2.- Protocolos de comunicación entre el ERP y otros dispositivos
  - 3.- Hardware necesario para realizar el intercambio de datos
4. Errores en la ejecución del transporte: tipos y solución
  - 1.- Establecimiento de métodos para trazar el software utilizado para reproducir errores
  - 2.- Documentación de errores encontrados durante el desarrollo y resolución

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

1. Características y funcionalidades
  - 1.- Definición de herramientas para acceder a la base de datos
  - 2.- Obtención de informes y clasificación de la información almacenada en el ERP y CRM para ayudar a la toma de decisiones
2. Procedimientos de ejecución
3. Resolución de incidencias; trazas de ejecución
  - 1.- Establecimiento de métodos para trazar el software utilizado para reproducir errores
  - 2.- Documentación de errores encontrados durante el desarrollo y resolución de problemas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9.. GESTIÓN DE USUARIO**

1. Creación de usuarios
  - 1.- División de la empresa en roles de trabajo

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

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. COPIAS DE SEGURIDAD**

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