

INENKA

BUSINESS SCHOOL

MBA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

CON CERTIFICACIÓN UNIVERSITARIA INTERNACIONAL + RECONOCIMIENTO DE 60 ECTS Y PRÁCTICAS GARANTIZADAS

INA103

www.escuelainenka.com



Certificación universitaria internacional

Escuela asociada a:



CECAP

a3en



DESTINATARIOS

El **MBA en Dirección de Empresas de Logística y Transporte** se dirige a todas aquellas personas interesadas en la dirección de empresas dedicadas al transporte de mercancías y logística. Para ello, la estructura del contenido formativo está dividido en dos partes. Durante la primera parte de la formación, el alumno conocerá todos los elementos de ámbito laboral necesarios para gestionar una empresa y aprenderá a utilizar el programa Nominaplus para gestionar altas de trabajadores y nóminas, así como a calcular el IRPF. Por otro lado, también se formará en contabilidad y finanzas y conocerá el software Contaplus con el que podrá realizar balances, asientos y otras operaciones financieras. En la segunda parte de la formación, el alumno aprenderá los conocimientos específicos para dirigir una empresa de logística y transporte. Para ello, estudiará la normativa que regula los contratos de mercancías, así como los transportes regulares, los estilos de negociación internacional, la contratación de seguros o la tramitación de siniestros, entre otros elementos clave para poder dirigir empresas del sector del transporte.



MODALIDAD

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

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



DURACIÓN

La duración del curso es de 1500h, reconocidas con 60 ECTS.



IMPORTE

Importe Original: ~~3600€~~

Importe Actual: 1800€



CERTIFICACIÓN OBTENIDA

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

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

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

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



CONTENIDO FORMATIVO

PARTE 1. GESTIÓN LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL I

INTRODUCCIÓN

MÓDULO 1. PROCESO DE FORMACIÓN DEL DERECHO DEL TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL DERECHO DEL TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. OBJETO DEL DERECHO DEL TRABAJO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL DEL DERECHO DEL TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. FUENTES DEL DERECHO DEL TRABAJO

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

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

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 2. NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y CONVENIOS COLECTIVOS

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

1. Métodos de negociación colectiva

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOS DE CONVENIOS COLECTIVOS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIÓN DEL CONVENIO COLECTIVO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. OBLIGATORIEDAD Y VIGENCIA DEL CONVENIO COLECTIVO

UNIDAD DIDÁCTICA 5. MODIFICACIÓN DEL CONVENIO COLECTIVO

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONCURRENCIA DEL CONVENIO COLECTIVO

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 3. INTRODUCCIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMA ESPAÑOL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

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

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

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

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 4. CONTRATACIÓN LABORAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL CONTRATO DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CLASES Y MODALIDADES CONTRACTUALES

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

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

1. Determinación de las funciones: clasificación profesional

Resumen

Espacio didáctico

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

UNIDAD DIDÁCTICA 1. JORNADA DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HORARIO LABORAL

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTERRUPTIONES DEL TIEMPO DE TRABAJO

1. Interrupciones periódicas
2. Interrupciones no periódicas

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 6. SALARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO Y ESTRUCTURA DEL SALARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRINCIPIOS INFORMADORES DE LA RETRIBUCIÓN DEL TRABAJADOR

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SISTEMAS SALARIALES

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ESTRUCTURA DEL SALARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PERCEPCIONES EXTRASALARIALES

UNIDAD DIDÁCTICA 6. DETERMINACIÓN DEL SALARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ABSORCIÓN Y COMPENSACIÓN SALARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PROTECCIÓN DEL SALARIO

1. Garantías frente a los acreedores

UNIDAD DIDÁCTICA 9. FONDO DE GARANTÍA SALARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 10. LUGAR, TIEMPO Y FORMA DEL SALARIO

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 7. COTIZACIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL Y NÓMINAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CÁLCULO DE LAS BASES DE COTIZACIÓN

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COTIZACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. NÓMINAS

1. Casos prácticos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DOCUMENTO DE LIQUIDACIÓN O FINIQUITO

1. Cálculo del finiquito

SOLUCIONARIO

PARTE 2. GESTIÓN LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL II

MÓDULO 8. VICISITUDES DEL CONTRATO DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPALES VICISITUDES DEL CONTRATO DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MODIFICACIÓN SUBJETIVA

1. Sucesión o cambio de titularidad de empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MODIFICACIÓN OBJETIVA

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EXCEDENCIA LABORAL

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

MÓDULO 9. EXTINCIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EXTINCIÓN DEL CONTRATO POR VOLUNTAD DEL EMPRESARIO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EXTINCIÓN DEL CONTRATO POR VOLUNTAD DEL TRABAJADOR

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

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

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

MÓDULO 10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES I

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TRABAJO Y SALUD

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FACTORES DE RIESGO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DERECHOS, OBLIGACIONES Y SANCIONES

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

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES II

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEÑALIZACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 4. INCENDIOS Y EXPLOSIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 5. RIESGO ELÉCTRICO

UNIDAD DIDÁCTICA 6. HIGIENE INDUSTRIAL Y MEDIO AMBIENTE

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

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA

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

UNIDAD DIDÁCTICA 8. SISTEMAS DE PROTECCIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 9. RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 10. PLAN DE EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN

1. Plan de autoprotección
2. Simulacros

Resumen

Espacio didáctico

SOLUCIONARIO BIBLIOGRAFÍA

PARTE 3. CONTABILIDAD Y ANALÍTICA CONTABLE

MÓDULO 1. CONTABILIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 1. METODOLOGÍA CONTABLE

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CURSO CONTAPLUS

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CURSO CONTASOL

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

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

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

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

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TRATAMIENTO CONTABLE Y REGISTRO DEL IVA

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

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PRÁCTICA CONTABLE

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ANÁLISIS CONTABLE

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

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ANÁLISIS DE CONTROL DE GESTIÓN

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

UNIDAD DIDÁCTICA 9. CONTABILIDAD DE COSTES

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

UNIDAD DIDÁCTICA 10. CÁLCULO DE DESVIACIONES

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

MÓDULO 2. ANÁLISIS CONTABLE Y PRESUPUESTARIO

PARTE 4. EXPERTO FISCAL

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

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EXPLICACIONES MULTIMEDIA

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MANUALES Y EJEMPLOS

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

UNIDAD FORMATIVA 2. GESTION DEL IVA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TEMAS MULTIMEDIA

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MANUALES Y EJEMPLOS

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

UNIDAD FORMATIVA 3. GESTION DEL IMPUESTO DE SOCIEDADES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TEMAS MULTIMEDIA

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MANUALES Y EJEMPLOS

1. Manual Impuesto sobre Sociedades
2. Ejercicio 1
3. Ejercicio 2
4. Ejercicio 3

5. Ejercicio 4
6. Ejercicio 5
7. Ejercicio 6
8. Ejercicio 7
9. Ejercicio 8
10. Ejercicio 9
11. Ejercicio 10

UNIDAD FORMATIVA 4. CURSO DE CONTAPLUS

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

PARTE 5. RECURSOS HUMANOS, SOFT SKILLS Y COACHING I

INTRODUCCIÓN

MÓDULO 1. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORIGEN Y ANTECEDENTES HISTÓRICOS

1. Etapas de evolución

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

1. Tipos de organización
2. Departamentalización

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

Resumen

Espacio Didáctico

MÓDULO 2. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. RECLUTAMIENTO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SELECCIÓN

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. BIENVENIDA Y PLAN DE ACOGIDA

Resumen

Espacio Didáctico

MÓDULO 3. FORMACIÓN EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PLAN DE FORMACIÓN

1. Objetivos del plan formativo
2. Diseño del plan formativo
 - Formadores
 - Organización
 - Duración
 - Presupuesto

- Recursos
3. Comunicación del plan formativo
 - A la dirección y al personal de línea
 - A los formadores
 - A los participantes

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGUIMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EVALUACIÓN

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

Resumen

Espacio Didáctico

MÓDULO 4. COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMUNICACIÓN INTERNA

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN NO VERBAL

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

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

Resumen

Espacio Didáctico

SOLUCIONARIO

PARTE 6. RECURSOS HUMANOS, SOFT SKILLS Y COACHING II

MÓDULO 5. GESTIÓN DE PERSONAL Y HABILIDADES DIRECTIVAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EQUIPOS DE TRABAJO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EMPOWERMENT

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

Resumen

Espacio Didáctico

MÓDULO 6. SOFT SKILLS I

UNIDAD DIDÁCTICA 1. HABILIDADES EN EL MUNDO LABORAL

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LIDERAZGO.

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRABAJO EN EQUIPO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DEL TIEMPO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ORIENTACIÓN AL CAMBIO

1. Adaptación a las transformaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 6. FLEXIBILIDAD

1. Flexibilidad y productividad
2. Resistencia al cambio

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EMPATÍA

1. Características de la empatía

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ASERTIVIDAD

1. Técnicas asertivas

Resumen

Espacio Didáctico

MÓDULO 7. SOFT SKILLS II

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NEGOCIACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MOTIVACIÓN

1. Teorías de la motivación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORIENTACIÓN AL CLIENTE

1. Técnicas de orientación al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 5. INTELIGENCIA EMOCIONAL

1. Emociones
2. Técnicas de inteligencia emocional

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CREATIVIDAD

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

Resumen

Espacio Didáctico

MÓDULO 8. COACHING EJECUTIVO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS DEL COACHING

UNIDAD DIDÁCTICA 2. BASES DEL COACHING EJECUTIVO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRUCTURA DE UN PROCESO DE COACHING EJECUTIVO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RENTABILIDAD DEL COACHING

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COACHING DE EQUIPOS

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

Resumen

Espacio Didáctico

SOLUCIONARIO BIBLIOGRAFÍA

PARTE 7. MARKETING ESTRATÉGICO I

INTRODUCCIÓN

MODULO 1. PRINCIPIOS DEL MARKETING

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO DE MARKETING

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL MARKETING

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DIMENSIONES DEL MARKETING

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ÁMBITOS DE APLICACIÓN DEL MARKETING

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

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ÉTICA DEL MARKETING

1. Código deontológico de la American Marketing Association

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 2. MARKETING MIX

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO DE MARKETING MIX

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRODUCTO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRECIO

1. Métodos para fijar precios
2. Estrategias de precios

UNIDAD DIDÁCTICA 4. POSICIÓN

1. Tipos de canales de distribución
2. Intermediarios

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROMOCIÓN

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

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EVOLUCIÓN DE LAS 4P

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

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 3. ANÁLISIS DEL ENTORNO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DEL MACROENTORNO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ANÁLISIS DAFO

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 4. ANÁLISIS DEL MERCADO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO Y DELIMITACIÓN DEL MERCADO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DEMANDA DE MERCADO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGMENTACIÓN

1. Métodos de segmentación
2. Estrategias de segmentación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. POSICIONAMIENTO

1. Proceso de posicionamiento

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 5. ANÁLISIS DEL CONSUMIDOR

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TIPOS DE CONSUMIDORES

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RELACIÓN CON EL CLIENTE

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ESTRATEGIAS DESLEALES

Resumen

Espacio didáctico

SOLUCIONARIO

PARTE 8. MARKETING ESTRATÉGICO II

MÓDULO 6. APLICACIÓN DEL MARKETING

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MISIÓN Y OBJETIVOS CORPORATIVOS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTRATEGIAS DE MARKETING

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS DE LA CARTERA DE PRODUCTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CANALES DE MARKETING

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

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 7. MARKETING DIGITAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DEL MARKETING TRADICIONAL AL MARKETING DIGITAL

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

1. Segmentación de mercado y buyer persona

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL

1. Marketing de contenidos
2. Marketing viral

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GROWTH HACKING

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

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 8. ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIDAD DEL PLAN DE MARKETING

1. Mapa de ejecución

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DESARROLLO DEL PLAN DE MARKETING

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MARKETING

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ADAPTACIÓN AL MARKETING DIGITAL

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

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 9. MEDICIÓN Y VALORACIÓN DE RESULTADOS I

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MÉTRICAS DE MARKETING

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MÉTRICAS DE CAMPAÑA

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

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 10. MEDICIÓN Y VALORACIÓN DE RESULTADOS II

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MÉTRICAS DIGITALES

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ERRORES A EVITAR

Resumen

Espacio didáctico

SOLUCIONARIO BIBLIOGRAFÍA

PARTE 9. DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

MÓDULO 1. COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD FORMATIVA 1. MARKETING DE LA ACTIVIDAD DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CARACTERIZACIÓN DEL MERCADO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE POR CARRETERA

1. Clasificación y organización de las empresas de transporte por carretera.
2. Análisis económico del mercado del servicio de transporte por carretera:

- Oferta y demanda de servicios de transporte.
 - Indicadores básicos de información empresarial.
3. Indicadores básicos de la información comercial del transporte: nivel de actividad, precios de carburante, costes y otros.
 4. Clientes en el transporte por carretera:
 - Caracterización general de los principales tipos de clientes.
 - Clientes en el sector viajeros.
 - Clientes en el sector mercancías.
 5. Asociaciones profesionales de transporte.
 - Principales funciones y actividades.
 6. Requisitos de acceso al mercado de transporte:
 - Concepto y régimen legal: agencias, transitarios y almacenista-distribuidor.
 - Transporte interior e internacional.
 - Transportes exentos.
 - Actividades auxiliares al transporte: los operadores logísticos, las estaciones de transporte y arrendamientos de vehículos sin conductor y vehículos arrendados.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES DE NEGOCIO EN EL MERCADO DEL TRANSPORTE POR CARRETERA Y LOGÍSTICO

1. Investigación de mercados y reconocimiento de oportunidades de negocio:
 - Concepto: oportunidades de negocio y nichos de mercado
 - Técnicas de análisis y detección de oportunidades de mercado.
 - Análisis DAFO de alternativa de negocio: oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas.
2. Fuentes de información comercial y del sector:
 - Definición de información y toma de decisiones empresariales.
 - Observatorios del sector.
 - Estudios.
 - Revistas especializadas.
 - Asociaciones profesionales de transporte.
3. Análisis de la información de mercados:
 - Técnicas de investigación de mercados.
 - Prospección de clientes.
 - Estudios de mercado en el sector del transporte por carretera.
4. Segmentación de clientes en el mercado de transporte.
 - Concepto de segmento y nicho de mercado.

- Cuota de mercado.
 - Técnicas de segmentación aplicadas al transporte por carretera.
5. Estadística aplicable al estudio de mercado del sector.
 - Técnicas de muestreo.
 - Elaboración de cuestionarios para obtención de satisfacción y necesidades
 - Presentación e interpretación de resultados.
 - Aplicación de herramientas informáticas.
 6. Planificación en la empresa: concepto y horizonte temporal.
 - Elementos de los planes.
 - Selección de objetivos.
 - Determinación de acciones.
 - Evaluación de alternativas.
 - Planificación y dirección comercial estratégica.
 - Plan de negocio.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MARKETING DEL SERVICIO DE TRANSPORTE POR CARRETERA

1. El marketing de servicios:
 - Concepto y utilidad para las empresas.
 - El plan de marketing.
 - Variables de marketing mix: producto, precio, distribución y comunicación.
2. Política de producto:
 - Concepto: el servicio de transporte.
 - Tipos de servicios de transporte.
 - Caracterización de la política de producto.
 - Posicionamiento del producto.
 - Estrategias de diferenciación comercial según tipo de servicio, producto y cliente.
3. Política de precio:
 - El precio del servicio de transporte: costes, tiempo tránsito, frecuencias, etc.
 - Escandallo de costes.
 - Márgenes comerciales.
 - Descuentos.
 - Impuestos.
4. Política de distribución
 - Concepto en el servicio de transporte.
 - La red de venta interna y externa.
5. Política de comunicación o publicidad.
 - Determinación del público objetivo.
 - Elementos de comunicación y promoción.
 - Medios publicitarios y soportes.
 - Contenido del mensaje.
 - Las relaciones públicas y la promoción de ventas.
6. Redacción y presentación del plan de marketing.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROMOCIÓN Y VENTA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE POR CARRETERA

1. Promoción del servicio de transporte:
 - Medios y acciones: identificación de clientes potenciales y reales.
 - Apertura de nuevos mercados nacionales e internacionales.
 - Fidelización de clientes y relaciones comerciales estables en el sector.
 - Gestión de las relaciones con clientes.
2. Captación de clientes:
 - Fases del proceso de captación.
 - La planificación de la visita comercial.
3. La visita comercial:
 - Contacto.
 - Venta.
 - Negociación y postventa.
4. Argumentación comercial y refutación de objeciones.
5. Técnicas de comunicación comercial con clientes.
 - Elementos de comunicación verbal y no verbal.
 - Técnicas de comunicación verbal y no verbal, escrita y oral que afectan a las relaciones con clientes.
 - Presentación comercial de servicios de transporte por carretera.
6. Acciones de marketing directo:
 - Diferentes acciones de marketing online y off line.
 - Cartera de clientes. Seguimiento del cliente.
7. El marketing «online» aplicado al mercado de transporte por carretera.
 - B2B y B2C en el ámbito del transporte y la logística.
8. Costes de las acciones de comercialización y promoción.
 - Rentabilidad y eficiencia de las acciones promocionales.

UNIDAD FORMATIVA 2. CONTRATACIÓN Y TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN EN EL TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA

1. Normativa y regulación del contrato de transporte de mercancías por carretera.

- Elementos personales y materiales del contrato de transporte de mercancías por carretera.
2. Formalización y documentación del contrato:
 - La carta de porte.
 - Documentación de la carga, del conductor y del vehículo.
 3. Obligaciones y derechos de las partes
 - Porteador.
 - Cargador.
 - Destinatario.
 4. La retribución.
 5. Régimen jurídico de mercancías especiales:
 - Peligrosas.
 - Perecederas.
 - Animales vivos.
 6. Responsabilidades de agentes que intervienen en el transporte de mercancías por carretera:
 - Transportistas.
 - Consignatarios.
 - Agentes de aduanas.
 - Otros operadores logísticos.
 7. Pluralidad de transportistas:
Transporte combinado.
 - Transporte multimodal.
 - Transporte por superposición,
 - Contratación interviniendo varios transportistas.
 8. Régimen jurídico. Responsabilidades de los distintos agentes que pueden intervenir.
 9. Las Juntas Arbitrales en el transporte de mercancías por carretera:
 - Competencia.
 - Composición.
 - Procedimiento
 - Principales tipos de reclamaciones tramitadas ante las Juntas.
 10. Reglas generales del CIM.
 11. Transporte internacional de mercancías.
 - Convenio CMR.
 - Convenio TIR.
 - Autorizaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

1. Normativa y regulación del contrato de transporte de viajeros por carretera.
 - Normativa.
 - Competencias de las CCAA.
2. Elementos personales y materiales del contrato de transporte de viajeros por carretera.
3. Transportes regulares: el régimen concesional.

- Contratación pública de concesiones de servicio regular de viajeros.
 - Normativa aplicable.
 - Requisitos de concurrencia.
 - Revisión.
 - Plazo.
 - Prórroga de la concesión.
4. Normativa especial del transporte escolar y de menores.
 5. El título de porte: el billete y otros documentos.
 6. Formalización y documentación del contrato.
 7. Obligaciones y derechos de las partes en transporte regular y discrecional.
 8. El pago:
 - Las tarifas.
 - El precio del contrato.
 9. Las Juntas Arbitrales en el transporte de viajeros por carretera:
 - Competencia.
 - Composición.
 - Procedimiento
 - Principales tipos de reclamaciones tramitadas ante las Juntas.
 10. Transporte internacional de viajeros:
 - Características.
 - Tipos de servicios.
 - Autorizaciones.
 - Requisitos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIÓN DE OFERTAS Y TARIFAS DE SERVICIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

1. Cálculo de costes de las operaciones de transporte:
 - Costes fijos y variables
 - Costes directos e indirectos.
 - Coste por ruta, por vehículo, por viajero, por kilómetro, por tonelada, etc.
2. Determinación del umbral de rentabilidad de rutas.
 - Umbral de rentabilidad.
 - El retorno en el cálculo del umbral de rentabilidad.
3. Determinación del precio y tarifas de operaciones de transporte.
 - Tarifas de carga completa en transporte de mercancías
 - Tarifas de carga fraccionada en transporte de mercancías.
 - Precio del billete en transporte de viajeros.
 - Precio de flete de autobús.
 - El sistema de tarificación de referencia en el transporte por carretera.
4. Los Incoterms en el comercio internacional:

- Concepto y clasificación.
 - Incoterms más habituales en el comercio internacional.
 - Responsabilidad en relación al contrato de transporte: transporte, carga y descarga de las mercancías.
5. Otros parámetros que componen la oferta:
- Características de los vehículos.
 - Horarios.
 - Frecuencia.
 - Horario de petición de servicios.
 - Temporalidad.
 - Exclusividad.
 - Alteraciones en el precio del combustible.
 - Duración del contrato.
 - Revisión de precios.
 - Penalizaciones.
 - Resolución de conflictos.
 - Forma y plazo de pago.
6. Elaboración de ofertas para concurrir a concursos públicos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN APLICADAS A LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE

- El proceso de negociación de la oferta y contrato de transporte.
 - Diferencias con otros tipos de productos y servicios.
 - Estrategias competitivas y cooperativas en la negociación de condiciones de transporte.
- Planificación de la negociación comercial:
 - Preparación, desarrollo y consolidación de la negociación.
 - Estimación de las necesidades del cliente.
 - Márgenes y límites de la negociación.
 - Concesiones mutuas.
- Técnicas de las negociaciones aplicadas al ámbito de transporte:
 - Contratos de prestación puntual
 - Contratos de prestación y suministro del servicio por periodos amplios.
- Estilos de negociación comercial según distintas culturas y personas:
 - Anglosajón.
 - Francés.
 - Alemán.
 - Nipón.
 - Chino.
 - Norteamericano.
 - Hispanoamericano.

- Otros.
5. Los conflictos comerciales internacionales en el ámbito del transporte por carretera.
- Principales causas de los conflictos.
- Procesos de resolución y arbitraje internacional.
- Características y desarrollo de procedimientos de arbitraje internacional.

MÓDULO 2. GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD FORMATIVA 1. CONSTITUCIÓN Y FINANCIACIÓN DE EMPRESAS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONSTITUCIÓN DE EMPRESAS EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

- Tipos de empresas en sector del transporte por carretera.
 - Características y diferencias.
 - Selección de formas jurídicas.
 - Ventajas e inconvenientes de las distintas formas jurídicas.
- Gestión de trámites y requisitos de acceso al mercado.
- Gastos de constitución.
- Obligaciones de los empresarios en materia de Seguridad Social:
 - Régimen especial de los trabajadores por cuenta propia.
 - Sujetos de la cotización.
 - Base de cotización.
 - Tipo de cotización.
- La departamentación y organización del trabajo en la empresa.
- Los Acuerdos y contrato de comisión, depósito y arrendamiento en la actividad del transporte: aspecto mercantiles.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PLANIFICACIÓN ECONÓMICA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE POR CARRETERA

- La planificación económica en la empresa de transporte:
 - Los planes previsionales.
 - El presupuesto como instrumento de planificación y de control de la empresa.
- Análisis de costes en la empresa de transporte:
 - Costes fijos, costes variables y fondo de explotación.

- Cálculo de los elementos que integran el coste de la empresa.
 - Cálculo de costes de la empresa por vehículo/tonelada, por tonelada/kilómetro y por viaje.
3. Recursos financieros de la empresa de transporte:
 - Financiación propia y ajena de la actividad: ventajas y desventajas
 - Productos financieros en el ámbito del transporte: préstamos, leasing, factoring u otros.
 - La letra de cambio
 - El crédito bancario.
 - El contrato de fianza.
 4. Adquisición de vehículos: fórmulas de financiación.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN CONTABLE BÁSICA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE

1. Obligaciones contables del empresario de transporte.
2. Contabilidad básica:
 - Libros de contabilidad.
 - Plan General Contable en vigor.
3. Gestión básica de costes:
 - Tesorería y liquidez.
 - Calendario de cobros y pagos.
4. La Cuenta de pérdidas y ganancias o cuenta de resultados:
 - Concepto y estructura.
 - Determinación de pérdidas o beneficios en función de la cuenta de resultados.
5. El balance contable
 - Concepto y partes.
 - Clases de balance.
 - Estructura del balance.
 - Modelos oficiales de balance final según el Plan General de Contabilidad.
6. Aplicaciones de gestión contable.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA

1. Ratios básicos de evaluación económica de la actividad:
 - Ratios financieros.
 - Ratios de liquidez.
 - Ratios de rentabilidad.
 - Punto muerto o umbral de rentabilidad.
2. El equilibrio entre inversión y financiación:
 - Concepto.
 - Situaciones habituales.

3. Evaluación económica y viabilidad de la empresa.
4. Suspensión de pagos:
 - Concepto de quiebra.
 - Procedimientos.

UNIDAD FORMATIVA 2. FACTURACIÓN Y FISCALIDAD DE LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FACTURACIÓN EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE

1. Operativa de la facturación y devengo de facturas y recibos.
 - Factura electrónica.
2. Características y modelos de facturas:
 - Descuentos, recargos e impuestos en las facturas (IVA u otros).
 - Fórmulas de cálculo.
3. Operaciones intra y extracomunitarias:
 - Conceptos.
 - Diferencias.
 - Operaciones triangulares.
4. Facturas en divisas internacionales:
 - Tipos de cambio.
 - Comisiones bancarias.
 - Aplicación de los términos del comercio internacional (INCOTERMS) en la factura.
5. Factura electrónica.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE COBROS Y PAGOS EN LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE

1. Medios y documentos de cobro y pago de facturas:
 - Cheque.
 - Letras y Pagarés.
 - Transferencias bancarias.
 - Abonos.
2. Condiciones de pago y cobro acordadas:
 - Aplicación de normativa mercantil.
3. Gestión de impagos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN FISCAL EN LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

1. Obligaciones fiscales:
 - Conceptos clave.
 - Calendario fiscal.
2. Impuesto sobre el Valor Añadido sobre los servicios de transporte:
 - Declaración de IVA: documentación y conceptos
 - IVA soportado y repercutido.

3. Impuesto de Sociedades:
 - Sujetos y objeto del impuesto.
 - Documentación.
4. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas:
 - Sujetos y objeto del impuesto.
 - IRPF y trabajadores autónomos.
5. Otros tributos: peajes y cánones.

MÓDULO 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD FORMATIVA 1. GESTIÓN DOCUMENTAL DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA CLASE DE VEHÍCULO

1. Documentación del vehículo:
 - Permiso de circulación.
 - ITV (Inspecciones técnicas).
2. Aplicaciones informáticas en la gestión administrativa del transporte.
3. Clase de vehículos según el tipo de servicio.
4. Pesos y dimensiones.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DOCUMENTACIÓN RELATIVA AL CONDUCTOR

1. Obligaciones de los conductores de la actividad del transporte: reglamentación profesional.
2. Certificado de conductor para conductores extranjeros extracomunitarios.
3. Documentación relativa al tacógrafo:
 - Discos diagrama de tacógrafo analógico.
 - Tarjeta de conductor de tacógrafo digital.
 - Certificado de actividades.
4. Capacitación y cualificación de los conductores (CAP): normativa reguladora.
 - Cualificación inicial.
 - Cualificación continua.
5. Requisitos del conductor y del personal interviniente en transportes especiales.
6. Permisos de conducción:
 - Vehículos de mercancías.
 - Vehículos de viajeros.
7. Contratación laboral de distintas categorías de trabajadores de transporte:
 - Forma de los contratos.
 - Obligaciones de las partes y duración del trabajo.
 - Vacaciones, retribución y rescisión del contrato.

8. Contratación de Trabajadores Autónomos Económicamente Dependientes.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DOCUMENTACIÓN RELATIVA AL TIPO DE SERVICIO

1. Acceso al mercado para la actividad de transporte de mercancías y viajeros:
 - Nacionalidad.
 - Capacitación profesional.
 - Capacidad económica.
 - Honorabilidad.
 - Requisitos fiscales, laborales y sociales.
2. Autorizaciones de transporte de viajeros y mercancías:
 - Autorizaciones de empresa.
 - Copias certificadas para los vehículos de transporte.
3. Autorizaciones de transporte público.
4. Autorizaciones de transporte privado complementario.
5. Concesiones administrativas en materia de transporte por carretera.
6. Documentación relativa al transporte de mercancías peligrosas.
7. Libro de ruta.
8. Libro y hojas de reclamaciones.
9. Documento de control.
10. Organismos e instituciones competentes en el transporte por carretera: local, autonómico y nacional.
11. Inspección y régimen sancionador en el ámbito del transporte por carretera:
 - Ámbito de inspección de las Comunidades Autónomas.
 - Infracciones muy graves.
 - Infracciones graves.
 - Infracciones leves.
 - Tipos de sanciones.
 - Procedimiento administrativo sancionador.

UNIDAD FORMATIVA 2. GESTIÓN DE SEGUROS EN EL TRANSPORTE POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTRATACIÓN DE SEGUROS

1. Elementos personales, reales y formales del contrato de seguro.
2. Duración, prescripción y renovación de la póliza.
3. Riesgos asegurados y no asegurados.
4. Garantías y obligaciones del seguro.
5. La póliza del seguro:

- Condicionado general.
 - Condicionado particular.
6. Cálculo de primas y cobertura de riesgos.
 7. Funciones del consorcio de compensación de seguros.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SEGUROS RELACIONADOS CON EL TRANSPORTE

1. Del vehículo y la carga:
 - Seguro obligatorio de responsabilidad civil y seguro voluntario de circulación.
 - Seguro de daños sobre la mercancía transportada.
 - Seguro de responsabilidad civil de la carga.
 - Otros seguros relacionados con el vehículo: daños propios, cristales, asistencia en carretera, retirada de permiso de conducción y robo.
2. De las instalaciones de la actividad de transporte:
 - Seguro de incendios y daños.
 - Seguro de responsabilidad civil.
 - Seguro de robo.
3. Seguros personales:
 - Seguro de vida y accidentes de los trabajadores de la empresa de transporte.
 - Pólizas conforme a convenio.
 - Otros seguros de accidentes: seguro de ocupantes y Seguro Obligatorio de Viajeros.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRAMITACIÓN DE LOS SINIESTROS

1. El parte o declaración de siniestro.
2. Determinar las responsabilidades e indemnización de cada parte:
 - La peritación.
 - Intervención del comisario de averías.
3. Cálculo de la indemnización:
 - Regla proporcional.
 - Regla de equidad.
4. Simular la elaboración del parte de accidentes y del finiquito del siniestro.

MÓDULO 4. GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES Y USUARIOS DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

1. Tipos de cliente y expectativas en relación con el servicio de transporte.
2. Indicadores de calidad:
 - Tiempo.
 - Frecuencia.
 - Seguridad.
 - Impacto ambiental.
 - Incidencias.
 - Servicio ofertado.
 - Atención al cliente.
 - Seguimiento de las operaciones.
 - Acceso web.
3. Protocolos utilizados para la definición de servicios de transporte de mercancías y viajeros:
 - Criterios ISO.
 - Normas UNE.
4. Gestión de clientes CRM.
 - Aplicaciones informáticas para CRM.
 - Registros de información.
 - Sistemas de información, gestión y comunicación con clientes, operadores, empleados y Administraciones.
5. Funciones de la atención al cliente en el transporte por carretera.
6. Técnicas de atención al cliente y de resolución de reclamaciones.
 - Estilos de respuesta.
 - Técnicas de asertividad.
7. Pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo.
 - Contenido del mensaje.
 - Características del mensaje.
 - Vocabulario y técnicas de comunicación.
8. El sistema de intercambio de información vía EDI en las comunicaciones con los diversos agentes intervinientes en una operación de transporte por carretera.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

1. La responsabilidad del transportista.
2. Impedimentos en el cumplimiento del contrato del servicio de transporte de viajeros o de mercancía:
 - Cancelación.

- Avería.
 - Retraso.
 - Daños al viajero o a sus equipajes.
 - Averías, faltas, daños o retraso en la mercancía.
3. Responsabilidades derivadas de la legislación mercantil y de la legislación de protección al consumidor o usuario.
 4. Documentación utilizada habitualmente para la formalización de reclamaciones en el sector transporte de mercancías o de viajeros.
 5. Documentación y registro de reclamaciones por medios convencionales e informáticos.
 6. Actuaciones a desarrollar en la gestión y seguimiento de quejas, reclamaciones e insatisfacción de clientes y usuarios.
 7. Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de mercancías.
 8. Las juntas arbitrales: procedimiento y condiciones.
 9. Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de viajeros.