



# Catálogo de Especialidades Formativas

**PROGRAMA FORMATIVO**

CRM BUSINESS MANAGEMENT

Agosto 2022

## IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

<b>Denominación de la especialidad:</b>	CRM BUSINESS MANAGEMENT
<b>Familia Profesional:</b>	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
<b>Área Profesional:</b>	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
<b>Código:</b>	ADGG0001
<b>Nivel de cualificación profesional:</b>	3

### Objetivo general

Implementar el programa Business Management para optimizar la eficiencia y competitividad de la empresa, explotando las herramientas digitales disponibles

### Relación de módulos de formación

<b>Módulo 1</b>	ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL APLICADA A LA EMPRESA	10 horas
<b>Módulo 2</b>	COMUNICACIÓN CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL	10 horas
<b>Módulo 3</b>	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA INDUSTRIA 4.0	20 horas
<b>Módulo 4</b>	MODELOS ORGANIZATIVOS Y GESTIÓN DE LOS RRHH Y MECÁNICOS	20 horas
<b>Módulo 5</b>	CRM	30 horas

### Modalidad de impartición

Presencial

### Duración de la formación

Duración total 90 horas

### Requisitos de acceso del alumnado

<b>Acreditaciones / titulaciones</b>	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos:  Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Superior Certificado de profesionalidad de nivel 3 Título de Técnico Superior (FP Grado superior) o equivalente Título de Grado o equivalente Título de Bachiller o equivalente Haber superado cualquier prueba oficial de acceso a la universidad Título de Postgrado (Máster) o equivalente
<b>Experiencia profesional</b>	No se requiere

## Prescripciones de formadores y tutores

<b>Acreditación requerida</b>	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: o Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes, preferentemente en la rama de Ingeniería y Arquitectura. o Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes, preferentemente en la rama de Ingeniería y Arquitectura.
<b>Experiencia profesional mínima requerida</b>	Aconsejable, una experiencia laboral relacionada con los contenidos de la acción formativa de un mínimo de 2 años
<b>Competencia docente</b>	Se requiere un mínimo de un año de experiencia como docente. o estar en posesión del Certificado de Profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo o equivalente

## Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

<b>Espacios formativos</b>	<b>Superficie m<sup>2</sup> para 15 participantes</b>	<b>Incremento Superficie/participante (Máximo 30 participantes)</b>
Aula de informática	45.0 m <sup>2</sup>	2.4 m <sup>2</sup> / participante

<b>Espacio formativo</b>	<b>Equipamiento</b>
Aula de informática	16 equipos informáticos - Lenovo V110-15IKB Características: Core i5 7200U a 2,5GHz - Win 10 Pro 64 bits - 8 GB RAM - 128 GB SSD Grabadora DVD - 15,6" 1 Impresora 1 Escáner 1 Proyector 1 Flipchart 1 Pizarra

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m<sup>2</sup>/participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

## Aula virtual

### Características

- La impartición de la formación mediante aula virtual se ha de estructurar y organizar de forma que se garantice en todo momento que exista conectividad sincronizada entre las personas formadoras y el alumnado participante así como bidireccionalidad en las comunicaciones.
- Se deberá contar con un registro de conexiones generado por la aplicación del aula virtual en que se identifique, para cada acción formativa desarrollada a través de este medio, las personas participantes en el aula, así como sus fechas y tiempos de conexión.

## Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

26511030 TÉCNICOS EN ESTUDIOS DE MERCADO Y OPINIÓN PÚBLICA(MARKETING)

26241050 TÉCNICOS SUPERIORES EN RECURSOS HUMANOS, EN GENERAL

12211041 DIRECTORES DE DEPARTAMENTO DE TELEMARKETING

22201032 PROFESORES TÉCNICOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL (ADMINISTRACIÓN Y

22201076 PROFESORES TÉCNICOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL (COMERCIO Y

12121018 DIRECTORES DE DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES Y RECURSOS

5420 OPERADORES DE TELEMARKETING

12211032 DIRECTORES DE DEPARTAMENTO DE MARKETING

## Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

## DESARROLLO MODULAR

### MÓDULO DE FORMACIÓN 1: ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL APLICADA A LA EMPRESA

#### OBJETIVO

Conocer las herramientas y metodologías necesarias para la transformación digital de la empresa

#### DURACIÓN TOTAL:

10 horas

#### RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

---

##### Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Introducción a la transformación digital
- Transformación de organizaciones y modelos
  - De los modelos jerárquicos a las organizaciones sistémicas.
- Transformación de las personas, procesos y herramientas de trabajo:
  - Comunicación interna en la era digital.
  - Nueva cultura organizacional.
  - Optimización de procesos a través de las TIC
- Utilización de la estrategia Digital
  - Integración junto con estrategias de Marketing y comercial
  - Oportunidades de la digitalización para el Marketing

##### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Sensibilización sobre la importancia de la transformación digital en las empresas y las ventajas que ofrece para las mismas.
- Mejoras en los procesos de gestión interna y externa en las empresas.
- Utilización de nuevas formas de comunicación

## MÓDULO DE FORMACIÓN 2: COMUNICACIÓN CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL

### OBJETIVO

Conocer los conceptos necesarios para enfocar el clima laboral, la comunicación y la cultura de empresa.

**DURACIÓN TOTAL:**

10 horas

### RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

---

#### Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Conocimiento del rol de la comunicación y su peso dentro de la empresa
- Comunicación generadora de un buen clima laboral
- Implementación de medidas para gestionar un buen clima laboral

#### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de actitudes positivas hacia el cambio organizacional y de cultura en la empresa
- Promoción de la resiliencia

## MÓDULO DE FORMACIÓN 3: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA INDUSTRIA 4.0

### OBJETIVO

Aplicar las nuevas tecnologías a la gestión de los RRHH

**DURACIÓN TOTAL:**

20 horas

### RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

---

#### Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

Automatización y nube

- Nuevos sistemas de recursos humanos con herramientas cloud

Experiencia del usuario como prioridad

- Implantación de nuevas tecnologías para los trabajadores
- Simplificación y transacciones rápidas
- Plataformas más intuitivas y accesibles

Personalización en la gestión de recursos humanos

- Experiencias personalizadas
- Tecnologías de valor en procesos de reclutamiento y gestión

#### Habilidades de gestión, personales y sociales

Fomento de la capacidad resolutoria para la toma de decisiones en la gestión de los recursos humanos y del talento con herramientas digitales

## **MÓDULO DE FORMACIÓN 4: MODELOS ORGANIZATIVOS Y GESTIÓN DE LOS RRHH Y MECÁNICOS**

### **OBJETIVO**

Conocer las técnicas organizativas innovadoras de la Industria 4.0, particularmente la descentralización y la autonomía de los agentes en la toma de decisiones

### **DURACIÓN TOTAL:**

20 horas

### **RESULTADOS DEL APRENDIZAJE**

---

#### **Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas**

- Análisis de la cadena de valor
  - Definición de la cadena de valor y su utilidad en la búsqueda de la ventaja competitiva
  - Importancia del modelo organizacional como fuente de valor
  - Búsqueda de sinergias
- Medición de los recursos humanos y mecánicos
  - Sensorización generalizada de la empresa para la obtención de datos sobre el rendimiento de personas y máquinas.
  - Introducción a la biometría.
  - Modelos de medición de rendimiento organizacional

#### **Habilidades de gestión, personales y sociales**

- Uso de metodologías, técnicas y herramientas para cuantificar el rendimiento de trabajadores y máquinas en la empresa
  - Análisis del modelo de empresa.

## **OBJETIVO**

Conocer el software en CRM y todas las utilidades que se pueden obtener y sacar su máximo partido.

## **DURACIÓN TOTAL:**

30 horas

## **RESULTADOS DEL APRENDIZAJE**

---

### **Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas**

- Conocimiento del papel del CRM en el marketing de la empresa.
- Aprendizaje de las diferencias entre CRM y Marketing Relacional.
- Conocimiento de los objetivos y beneficios de una estrategia CRM.
- Aprendizaje del CRM como expansión de la estrategia CRM.
- Diferenciación de los distintos beneficios de una estrategia CRM para el cliente.
- Conocimiento de las áreas principales del CRM

### **Habilidades de gestión, personales y sociales**

- Fomento del uso de herramientas digitales para la gestión de clientes reales y potenciales.

## **ORIENTACIONES METODOLÓGICAS**

En esta formación se utilizarán las siguientes orientaciones metodológicas para el desarrollo pedagógico de la formación y para que el aprendizaje sea más práctico y dinámico:

- Aprendizaje Basado en Problemas.
- Buzz groups.
- Contratos de Aprendizaje.
- Estudio de Caso.
- Juegos de Rol.
- Lluvia de Ideas.
- Mapas conceptuales
- Dinámicas de grupo.

## **EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA**

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.



- o EVALUACIÓN DE CONTENIDOS (del 1 al 10) Se realizará una prueba tipo test de conocimientos teóricos y se propondrá un ejercicio práctico.
- o EVALUACIÓN DE PARTICIPACIÓN (del 1 al 10) Objetiva: intervenciones que haga acorde a preguntas, retos, casos prácticos, resolución de problemas. Subjetiva Cuantificada: evaluación efectuada sobre la calidad de las intervenciones realizadas.
- o METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN: Desarrollo y planificación del proceso de evaluación: La evaluación es un proceso que permite la recogida y el análisis de información destacada en el que estimar juicios de valor del objeto evaluado. Esta información se utilizará para proceder, si fuera necesario, en las situaciones que puedan desarrollarse y mejorar para una posterior toma de decisiones sobre calificación y certificación en su caso. Los objetivos de toda evaluación son dos: Garantizar el cumplimiento de los objetivos de la acción formativa y modernizar y mejorar en ediciones futuras.
- o ¿Cuándo, cómo, qué procedimientos e instrumentos utilizamos en la evaluación de la formación?
  - 1. Evaluación inicial: Finalidad diagnóstica y de identificación de necesidades. Nos permite evaluar las aptitudes, el nivel de habilidades y de conocimientos previos, medios y disponibilidad que tiene el participante respecto a los objetivos previstos a alcanzar en el curso. ¿Qué evaluamos? -Perfil: Estudios y titulaciones previos, situación laboral, cargo. Conocimientos técnicos–informáticos para el uso de los medios telemáticos. Medios disponibles para la formación (equipamientos, disponibilidad horaria...). Conocimientos previos, expectativas etc. Se distribuye la Ficha de perfil, conocimientos y expectativas a cada participante antes del inicio del curso y analiza los resultados obtenidos. El objetivo es personalizar el proceso de enseñanza-aprendizaje y ofrecer una atención individualizada,
  - 2. Evaluación continua a lo largo del curso: se debe desarrollar durante todo el proceso de aprendizaje. Se garantiza que los alumnos están alcanzando los objetivos planteados. Importante para corregir o reorientar sobre la marcha el proceso de enseñanza. ¿Qué evaluamos? El aprendizaje, participación, implicación y motivación del alumnado. Regularidad en el estudio. La adecuación de las herramientas de aprendizaje y comunicación.
  - 3. Evaluación final ¿Qué evaluamos? El grado de cumplimiento de los objetivos global e individual (Nivel de conocimientos, habilidades adquiridas en relación con los objetivos, cumplimiento de expectativas) y elementos de juicio para mejorar futuras ediciones. (% de Aptos/abandonos, Calificación Media, Satisfacción...) Calidad de la acción formativa (Organización, contenidos, metodología, duración y horario, docentes, medios didácticos, instalaciones, equipamientos, medios técnicos, guías tutoriales, medios de comunicación, sistema de evaluación, aplicabilidad al puesto de trabajo ¿Quién evalúa y cómo?: El docente se encargará de todas estas labores.