



**#UIB  
Talent**  
Formació Avançada

**XVI Máster en Dirección de Empresas de  
Servicios (MBA). Título propio de la UIB  
(65 ECTS). Año académico 2019/20**

**PROGRAMA ACADÉMICO**

---

<b>MASTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS (MBA)</b>	
<b>PRIMER CUATRIMESTRE</b>	
Entorno Económico	1,5
Leadership Skills	5
Dirección de Personas y Gestión del Talento	4
Análisis y Replotamiento Financiero	4
Finanzas Corporativas	4
Implementación de Sistemas de Calidad	3
Dirección de Marketing	3
Marketing Global	1,5
<b>SEGUNDO CUATRIMESTRE</b>	
Control de Gestión	4
Dirección Estratégica	4
Análisis de Viabilidad de Proyectos	4
Communication and Negotiation Skills	2
Creatividad e Innovación	1
Equipos Comerciales y Gestión de Eventos	3
Investigación de Mercados	3
eMarketing en Empresas Turísticas	4
Social Media y Community Management	2
Finanzas Globales	3
Gestión de Riesgos	3
PRACTICUM/PROYECTO FIN DE MASTER	6
<b>TOTALS</b>	<b>65</b>



**#UIB  
Talent**  
Formació Avançada

---

**PRIMER CUATRIMESTRE**

<b>ENTORNO ECONÓMICO</b>	
Profesor	Margalida Payeras
Horas	15 horas
Contenidos	I- Introducción: El entorno y la necesidad de su análisis II- La economía ¿Qué es? III- Los problemas básicos de la economía IV- Sistemas económicos V- La economía de mercado VI- Los disparos de la economía de mercado VII- Microeconomía versus Macroeconomía VIII- Objetivos y políticas macroeconómicas IX- Los indicadores económicos X- El crecimiento económico XI- Los componentes de la Demanda agregada: Consumo, inversión, el sector público y el sector exterior XII- La desocupación XIII- La inflación y la política monetaria
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria para ser evaluado	80%

<b>LEADERSHIP SKILLS</b>	
Profesor	Alejandro Szilagyi y Liliam Goberna
Horas	50 horas
Contenidos	<p><b>PRIMERA PART</b> OUTDOOR</p> <p><b>SEGUNDA PARTE</b> Habilidades Directivas Qué es realmente dirigir? Mitos y realidades Roles directivos y retos en un mundo cada día más competitivo y globalizado Toma de decisiones Delegación – Empowerment - Responsabilidad Matriz de ubicación psicoestratégica 2SP (interrelación personal) Reglas de la comunicación + comunicaciones difíciles Interdependencia de habilidades y su relación con el éxito empresarial Liderazgo El Gerente como líder Tipo de liderazgo: situacional, compartido, alternando ... Premisas del liderazgo El proceso del liderazgo Recursos personales de un líder (maestría personal) Coaching El éxito en grupo como meta personal de un buen Coach El Director o Gerente como Coach en las organizaciones modernas Lo *coach La persona completa: somos más que “animales racionales” 7 + 2 tipo de INTELIGENCIA Traspasar el ego personal hacia el éxito en grupo. Dirección de equipos de trabajo La importancia del trabajo en equipo La formación de equipos de trabajo La optimización del rendimiento de lo equipo Dirección de reuniones</p>
Evaluación	Estudio autónomo y preparación de trabajos prácticos.
Asistencia	NECESARIO ASISTIR AL 80 %

<b>DIRECCIÓN DE PERSONAS Y GESTIÓN DEL TALENTO</b>	
Profesor	Rafael Goberna, Marisa Barral y Laura Garrido
Horas	30 horas
Contenidos	<p><i>LA FUNCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. FILOSOFÍA, ENFOQUES Y PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La función de RRHH</i></li> <li>• <i>El Proyecto de Gestión de Personas</i></li> <li>• <i>Liderazgo y Gestión estratégica de RR.HH.</i></li> <li>• <i>La Gestión de Recursos Humanos. Realidad y Retos Futuros</i></li> </ul> <p><i>PLANIFICACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reclutamiento y selección</i></li> <li>• <i>Simulación de entrevista de selección</i></li> <li>• <i>Inteligencia Emocional y Comunicación</i></li> <li>• <i>Retribución</i></li> <li>• <i>Reinventando Recursos Humanos: las necesidades de la empresa.</i></li> </ul> <p><i>DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gestión por Competencias</i></li> <li>• <i>Entrevista por competencias</i></li> <li>• <i>Sistema de Evaluación del Rendimiento</i></li> <li>• <i>Evaluación 360 y Gestión de la Formación.</i></li> <li>•</li> </ul>
Evaluación	Estudio autónomo y preparación de trabajos prácticos.
Asistencia	NECESARIO ASISTIR AL 80 %

<b>ANÁLISIS Y REFLOTAMIENTO FINANCIERO</b>	
Profesor	Onofre Martorell
Horas	30 horas
Contenidos	Tema 1: La estructura económica - financiera de la empresa. Tema 2: El análisis económico financiero. Tema 3: Análisis de casos reales.
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia	NECESARIO ASISTIR AL 80 %

DIRECCIÓN DE MARKETING	
Profesor	Joan Garau y Antoni Serra
Horas	25 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"><li>• El Marketing como una filosofía y herramienta de gestión.</li><li>• Análisis del entorno y la demanda</li><li>• El comportamiento del consumidor</li><li>• Segmentación y posicionamiento</li><li>• La gestión del Marketing-mix</li></ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	80%

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD	
Profesor	Marco A Robledo e Iñaki Heras.
Horas	25 horas
Contenidos	<p><i>Presentación e Introducción</i>  <i>El servicio: Expectativas y Percepción</i>  <i>Dificultades de gestionar la calidad en empresas de servicio</i></p> <p><i>Sistemas y modelos de Gestión de la Calidad.</i>  <i>Modelos de control de calidad</i>  <i>Modelos de Aseguramiento de la calidad</i>  <i>Modelos de Gestión de Calidad Total</i></p> <p><i>Aseguramiento de la calidad: Modelo ISO 9001</i>  <i>Gestión de Calidad Total</i>  <i>Actividades básicas de la Calidad Total:</i>  <i>Planificación, control y mejora.</i>  <i>Claves en la implantación y diseño de un sistema de calidad total</i></p> <p><i>Gestión por procesos</i>  <i>Diseño de procesos.</i>  <i>Rediseño y reingeniería de procesos.</i></p> <p><i>Benchmarking</i>  <i>Historia y filosofía.</i>  <i>Proceso de implantación.</i></p> <p><i>Costes de calidad</i>  <i>Los costes de la calidad y de la no calidad.</i>  <i>Metodología de cálculo.</i></p> <p><i>El Modelo EFQM de excelencia empresarial.</i>  <i>Criterios y subcriterios.</i>  <i>Implantación</i>  <i>Evaluación</i></p>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	80%

FINANZAS CORPORATIVAS	
Profesor	Ramón Palou y Salvador Beltran
Horas	40 horas
Contenidos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fuentes de financiación empresarial: la financiación interna</li> <li>2. Fuentes de financiación empresarial: la financiación externa</li> <li>3. Entidades de Capital Riesgo</li> <li>4. Financiación Estructurada</li> <li>5. Financiación Bancaria</li> <li>6. El coste de capital</li> <li>7. Los apalancamientos operativo, financiero y de gestión</li> <li>8. Due Diligence</li> <li>9. Project Finance</li> <li>10. Fusiones y adquisiciones</li> <li>11. Análisis de casos reales</li> </ol>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	80%

Marketing Global	
Profesor	Antoni Serra y Julio Cerviño.
Horas	15 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación del atractivo de los mercados exteriores</li><li>• Métodos de entrada en mercados exteriores</li><li>• La gestión del marketing-mix a escala internacional</li></ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	80%



Universitat  
de les Illes Balears

**#UIB**  
**Talent**  
Formació Avançada

---

**SEGUNDO CUATRIMESTRE**

<b>CONTROL DE GESTIÓN</b>	
Profesor	Antoni Ramis
Número de horas	30 horas
Contenidos	<p>Tema 1: Planificación Financiera</p> <p>Tema 2: Presupuestos de inversión</p> <p>Tema 3: Presupuesto de financiación</p> <p>Tema 4: Presupuesto de explotación</p> <p>Tema 5: Presupuesto de tesorería</p> <p>Tema 6: Control presupuestario</p> <p>Tema 7: Control interno</p> <p>Tema 8: Toma de decisiones</p> <p>Tema 9: Análisis de casos reales</p>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia	Necesaria la asistencia al 80% de las clases

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	
Profesor	Mar Vila, Gerard Costa, Xavier Mena y Marco A. Robledo.
Número de horas	30 horas
Contenidos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis estratégico <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores y cultura organizacional</li> <li>• Valores y ética empresarial</li> <li>• Análisis del entorno.</li> <li>• Análisis sectorial</li> <li>• Análisis interno y competitivo</li> </ul> </li> <li>2. Elección estratégica <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios y pensamiento estratégico</li> <li>• Estrategias alternativas</li> <li>• Evaluación y selección de estrategias</li> </ul> </li> <li>3. Implementación estratégica <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación</li> <li>• Dirección del cambio estratégico. comportamiento político en organizaciones</li> <li>• El sistema formal de control</li> </ul> </li> <li>4. Estrategias genéricas al uso <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de calidad</li> <li>• Estrategias de diversificación</li> <li>• Estrategias de cooperación</li> <li>• Estrategias de internacionalización</li> <li>• Estrategias de innovación</li> </ul> </li> </ol>
Evaluación	Estudio autónomo y preparación de trabajos prácticos
Asistencia	Necesaria la asistencia al 80% de las clases

<b>ANÁLISIS DE VIABILIDAD DE PROYECTOS</b>	
Profesor	Jesús Fernández y Salvador Beltran
Número de horas	30 horas
Contenidos	<p>Tema 1: La inversión empresarial</p> <p>Tema 2: Los métodos de evaluación económica de un proyecto de inversión</p> <p>Tema 3: El plan de viabilidad y la reestructuración financiera</p> <p>Tema 4: Análisis de casos reales</p>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia	Necesaria la asistencia al 80% de las clases

<b>COMMUNICATION AND NEGOTIATION SKILLS</b>	
Profesor	Matthew Marcusson
Número de horas	20 horas
Contenidos	<p>Define the nature of negotiation</p> <p>Identify negotiating behaviors to maximize effectiveness</p> <p>Introduce the negotiator's dilemma and integrative vs. distributive negotiation</p> <p>Define the negotiating zone</p> <p>Provide tools to aid in preparing negotiations</p> <p>Define OP, TP and WAP</p> <p>Learn to plan concessions</p> <p>Highlight the characteristics of a good negotiator and promote their growth in students</p> <p>Improve active listening skills</p> <p>Learn to create options/variables</p> <p>Discuss ways of building confidence</p> <p>Learn different cultural frameworks and their potential effects on negotiation</p> <p>Look at ways of getting around impasses</p>
Evaluación	Estudio autónomo y preparación de trabajos prácticos

COMMUNICATION AND NEGOTIATION SKILLS	
--------------------------------------	--

Asistencia	Necesaria la asistencia al 80% de las clases
------------	--

<b>CREATIVIDAD E INNOVACIÓN</b>	
Profesor	Marco A. Robledo y Donna Pace
Número de horas	15 horas
Contenidos	I- ¿Qué significa ser creativo? II- Definición de conceptos III- Tendencias: hacia dónde vamos. IV- Por qué servicio la creatividad V- Mitos, prohibiciones, bloques personales y organizacionales VI- Premisas de la creatividad VII- La pelea de creatividad VIII- Técnicas de creatividad (De Bono, Von Oech, etc.) IX- Las 7+2 inteligencias X- La creatividad como hábito
Evaluación	Estudio autónomo y preparación de trabajos prácticos
Asistencia	Necesaria la asistencia al 80% de las clases

<b>EQUIPOS COMERCIALES Y GESTIÓN DE EVENTOS</b>	
Profesor	Antoni Serra, Borja Martínez y Amparo Cervera
Número de horas	30 horas
Contenidos	Diseño y organización de equipos comerciales Dirección de equipos comerciales La gestión de la venta La gestión de acontecimientos como parte de las estrategias de venta
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia	Necesaria la asistencia al 80% de las clases

<b>INVESTIGACIÓN DE MERCADOS</b>	
Profesor	Joan Garau
Número de horas	20 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Métodos de obtención de información</li> <li>• Técnicas de análisis de datos</li> <li>• Elaboración de informes comerciales</li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia	Necesaria la asistencia al 80% de las clases

<b>eMARKETING EN MARKETING TURÍSTICAS</b>	
Profesor	Laura Darder, Enrique Fernández e Iván de Benito
Número de horas	30 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño web: usabilidad, accesibilidad, navegabilidad y “persuabilidad”.</li> <li>• Optimización del sitio web.</li> <li>• Marketing de Buscadores: SEO y SEM</li> <li>• Display Advertising</li> <li>• Email Marketing.</li> <li>• Marketing de Afiliación</li> </ul>
Evaluación	Estudio autónomo y preparación de trabajos prácticos
Asistencia	Necesaria la asistencia al 80% de las clases

<b>SOCIAL MEDIA Y COMMUNITY MANAGEMENT</b>	
Profesor	Johanna Cavalcanti
Número de horas	20 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de marketing en medios sociales</li> <li>• Dinamización de redes sociales.</li> <li>• Indicadores de gestión</li> </ul>
Evaluación	Estudio autónomo y preparación de trabajos prácticos
Asistencia	Necesaria la asistencia al 80% de las clases

<b>FINANZAS GLOBALES</b>	
Profesor	Antoni Torres
Número de horas	25 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1: Los mercados monetarios</li> <li>• Tema 2: Mercado de deuda</li> <li>• Tema 3: Mercado de divisas</li> <li>• Tema 4: Mercados de renta variable</li> <li>• Tema 5: Opa's y Opv's</li> <li>• Tema 6: Análisis de casos reales.</li> </ul>
Evaluación	Estudio autónomo y preparación de trabajos prácticos
Asistencia	80%

GESTIÓN DE RIESGOS	
Profesor	Antoni Torres
Número de horas	25 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema 1: Productos derivados a corto plazo</li> <li>• Tema 2: Las opciones</li> <li>• Tema 3: Los swaps</li> <li>• Tema 4: Los derivados de crédito</li> <li>• Tema 5: Los productos estructurados</li> <li>• Tema 6: Los fondos de inversión y de pensiones</li> <li>• Tema 7: Análisis de casos reales</li> </ul>
Evaluación	Estudio autónomo y preparación de trabajos prácticos
Asistencia	80%

Al finalizar el Máster el alumno podrá elegir la opción de realizar un Trabajo fin de Máster o unas prácticas curriculares.

El alumno que este seleccionado dentro del programa de Becas in Company tendrá que elegir la opción de prácticas curriculares y complementar la duración de las Becas con las prácticas extracurriculares.

### PRÁCTICAS CURRICULARES

Profesor	Carolina Navarro
Número de horas	150 horas (6 ECTS)
Tareas de realizar	Las tareas a realizar estarán vinculadas con la formación del curso y en los departamentos vinculados al contenido del Máster
Empresas	Amplio número de empresas interesadas en incorporar alumnos del master en prácticas: Meliá, Iberostar, Hotelbeds, Hotel Factory, Nt Incoming, entre otras.
Evaluación	Elaboración de una memoria de resumen de las prácticas
Convalidables (S/N)	Sí.