

# Experto Universitario

## Administración de Salesforce CORE





## Experto Universitario Administración de Salesforce CORE

- » Modalidad: **online**
- » Duración: **6 meses**
- » Titulación: **TECH Global University**
- » Acreditación: **18 ECTS**
- » Horario: **a tu ritmo**
- » Exámenes: **online**

Acceso web: [www.techtitute.com/escuela-de-negocios/experto-universitario/experto-administracion-salesforce-core](http://www.techtitute.com/escuela-de-negocios/experto-universitario/experto-administracion-salesforce-core)

# Índice

01

Presentación del programa

---

*pág. 4*

02

¿Por qué estudiar en TECH?

---

*pág. 8*

03

Plan de estudios

---

*pág. 12*

04

Objetivos docentes

---

*pág. 18*

05

Salidas profesionales

---

*pág. 22*

06

Metodología de estudio

---

*pág. 26*

07

Cuadro docente

---

*pág. 36*

08

Titulación

---

*pág. 40*

# 01

# Presentación del programa

Salesforce CORE se ha consolidado como una de las plataformas líderes en la gestión de relaciones con clientes (CRM), permitiendo a las empresas optimizar sus procesos comerciales y mejorar la experiencia del consumidor. Según el informe de IDC Worldwide Semiannual Software Tracker, Salesforce mantiene una participación del 23.8% en el mercado global de CRM, superando ampliamente a sus competidores. Al vivir en un mundo donde la gestión eficiente del usuario define el éxito empresarial, TECH ha desarrollado este posgrado que ofrecerá las competencias necesarias para gestionar con precisión dicha herramienta. A partir de una metodología 100% online, los especialistas se prepararán para enfrentar los desafíos de la transformación digital, potenciando su perfil y aumentando sus oportunidades en un mercado competitivo.



“

*Con este Experto Universitario 100% online, te convertirás en un especialista en la gestión, automatización y personalización de la plataforma CRM más utilizada en el mundo. ¡Inscríbete ahora y transforma tu futuro profesional!”*

La administración eficiente de Salesforce CORE es esencial para garantizar el máximo rendimiento de esta plataforma líder en CRM (Customer Relationship Management). En este contexto, las empresas buscan profesionales capaces de gestionar la configuración, seguridad y automatización de procesos, asegurando una experiencia óptima para los usuarios y clientes. Por ello, surge la necesidad de desarrollar competencias avanzadas en gestión de roles o permisos, personalización de flujos de trabajo y análisis de datos en tiempo real.

Para responder a esta demanda, TECH ha diseñado este Experto Universitario en Administración de Salesforce CORE que proporcionará conocimientos estratégicos y actualizados sobre este campo. A través de un enfoque integral y multidisciplinario, se abordarán temas clave como la optimización del Customer Relationship Management, la implementación de procesos automatizados con Flow Builder o Apex y la personalización de la interfaz mediante Lightning App Builder. Además, se ahondará en estrategias avanzadas de integración con otras herramientas empresariales, lo que permitirá mejorar la eficiencia operativa de cualquier organización.

Al adquirir estos conocimientos, los profesionales serán capaces de gestionar grandes volúmenes de datos y optimizar procesos comerciales. De este modo, estarán preparados para asumir roles estratégicos en áreas de ventas, marketing y atención al cliente, contribuyendo al éxito empresarial mediante soluciones tecnológicas innovadoras. En definitiva, este itinerario académico representa una gran oportunidad para ampliar las oportunidades y potenciar el perfil laboral en un mercado altamente competitivo.

TECH ofrecerá una modalidad 100% online, diseñada para adaptarse a las necesidades de los egresados. Con acceso a materiales de estudio las 24 horas del día, podrán organizar su capacitación de manera flexible y compatible con sus responsabilidades laborales. Además, la implementación del método Relearning permitirá consolidar los conocimientos de forma progresiva, facilitando una asimilación más efectiva de los conceptos clave y garantizando un aprendizaje dinámico y eficiente.

Este **Experto Universitario en Administración de Salesforce CORE** contiene el programa educativo más completo y actualizado del mercado. Sus características más destacadas son:

- ♦ El desarrollo de casos prácticos presentados por expertos en Salesforce
- ♦ Los contenidos gráficos, esquemáticos y eminentemente prácticos con los que están concebidos recogen una información científica y práctica sobre aquellas disciplinas indispensables para el ejercicio profesional
- ♦ Los ejercicios prácticos donde realizar el proceso de autoevaluación para mejorar el aprendizaje
- ♦ Su especial hincapié en metodologías innovadoras en la Administración de Salesforce CORE
- ♦ Las lecciones teóricas, preguntas al experto, foros de discusión de temas controvertidos y trabajos de reflexión individual
- ♦ La disponibilidad de acceso a los contenidos desde cualquier dispositivo fijo o portátil con conexión a internet



*Con este programa online, accederás a un plan de estudios diseñado para que te instruyas de manera flexible y efectiva, gracias a la metodología Relearning. ¡Matricúlate hoy y conviértete en un referente en CRM!”*

“

*Con un temario actualizado, este programa te preparará para destacar en el mundo digital. Sabrás administrar, personalizar y optimizar la plataforma CRM más potente del mercado. ¡Impulsarás tu carrera!”*

Incluye en su cuadro docente a profesionales pertenecientes al ámbito del Salesforce que vierten en este programa la experiencia de su trabajo, además de reconocidos especialistas de sociedades de referencia y universidades de prestigio.

Su contenido multimedia, elaborado con la última tecnología educativa, permitirá al profesional un aprendizaje situado y contextual, es decir, un entorno simulado que proporcionará un estudio inmersivo programado para entrenarse ante situaciones reales.

El diseño de este programa se centra en el Aprendizaje Basado en Problemas, mediante el cual el alumno deberá tratar de resolver las distintas situaciones de práctica profesional que se le planteen a lo largo del curso académico. Para ello, el profesional contará con la ayuda de un novedoso sistema de vídeo interactivo realizado por reconocidos expertos.

*Dominarás Salesforce CORE desde cualquier lugar con la flexibilidad que necesitas. Gracias a la metodología Relearning de TECH, consolidarás tus conocimientos de forma progresiva y efectiva.*

*Te capacitarás con un equipo docente formado por especialistas en Salesforce CORE y gestión empresarial. Analizarás casos reales, desarrollarás estrategias avanzadas y te convertirás en un referente.*



02

# ¿Por qué estudiar en TECH?

TECH es la mayor Universidad digital del mundo. Con un impresionante catálogo de más de 14.000. programas universitarios, disponibles en 11 idiomas, se posiciona como líder en empleabilidad, con una tasa de inserción laboral del 99%. Además, cuenta con un enorme claustro de más de 6.000. profesores de máximo prestigio internacional.



“

*Estudia en la mayor universidad digital del mundo y asegura tu éxito profesional. El futuro empieza en TECH”*

### La mejor universidad online del mundo según FORBES

La prestigiosa revista Forbes, especializada en negocios y finanzas, ha destacado a TECH como «la mejor universidad online del mundo». Así lo han hecho constar recientemente en un artículo de su edición digital en el que se hacen eco del caso de éxito de esta institución, «gracias a la oferta académica que ofrece, la selección de su personal docente, y un método de aprendizaje innovador orientado a formar a los profesionales del futuro».

**Forbes**  
Mejor universidad  
online del mundo

**Plan**  
de estudios  
más completo

### Los planes de estudio más completos del panorama universitario

TECH ofrece los planes de estudio más completos del panorama universitario, con temarios que abarcan conceptos fundamentales y, al mismo tiempo, los principales avances científicos en sus áreas científicas específicas. Asimismo, estos programas son actualizados continuamente para garantizar al alumnado la vanguardia académica y las competencias profesionales más demandadas. De esta forma, los títulos de la universidad proporcionan a sus egresados una significativa ventaja para impulsar sus carreras hacia el éxito.

### El mejor claustro docente top internacional

El claustro docente de TECH está integrado por más de 6.000 profesores de máximo prestigio internacional. Catedráticos, investigadores y altos ejecutivos de multinacionales, entre los cuales se destacan Isaiah Covington, entrenador de rendimiento de los Boston Celtics; Magda Romanska, investigadora principal de MetaLAB de Harvard; Ignacio Wistumba, presidente del departamento de patología molecular traslacional del MD Anderson Cancer Center; o D.W Pine, director creativo de la revista TIME, entre otros.

Profesorado  
**TOP**  
Internacional

La metodología  
más eficaz

### Un método de aprendizaje único

TECH es la primera universidad que emplea el *Relearning* en todas sus titulaciones. Se trata de la mejor metodología de aprendizaje online, acreditada con certificaciones internacionales de calidad docente, dispuestas por agencias educativas de prestigio. Además, este disruptivo modelo académico se complementa con el "Método del Caso", configurando así una estrategia de docencia online única. También en ella se implementan recursos didácticos innovadores entre los que destacan vídeos en detalle, infografías y resúmenes interactivos.

### La mayor universidad digital del mundo

TECH es la mayor universidad digital del mundo. Somos la mayor institución educativa, con el mejor y más amplio catálogo educativo digital, cien por cien online y abarcando la gran mayoría de áreas de conocimiento. Ofrecemos el mayor número de titulaciones propias, titulaciones oficiales de posgrado y de grado universitario del mundo. En total, más de 14.000 títulos universitarios, en once idiomas distintos, que nos convierten en la mayor institución educativa del mundo.

**nº1**  
Mundial  
Mayor universidad  
online del mundo

#### La universidad online oficial de la NBA

TECH es la universidad online oficial de la NBA. Gracias a un acuerdo con la mayor liga de baloncesto, ofrece a sus alumnos programas universitarios exclusivos, así como una gran variedad de recursos educativos centrados en el negocio de la liga y otras áreas de la industria del deporte. Cada programa tiene un currículo de diseño único y cuenta con oradores invitados de excepción: profesionales con una distinguida trayectoria deportiva que ofrecerán su experiencia en los temas más relevantes.

#### Líderes en empleabilidad

TECH ha conseguido convertirse en la universidad líder en empleabilidad. El 99% de sus alumnos obtienen trabajo en el campo académico que ha estudiado, antes de completar un año luego de finalizar cualquiera de los programas de la universidad. Una cifra similar consigue mejorar su carrera profesional de forma inmediata. Todo ello gracias a una metodología de estudio que basa su eficacia en la adquisición de competencias prácticas, totalmente necesarias para el desarrollo profesional.



#### Google Partner Premier

El gigante tecnológico norteamericano ha otorgado a TECH la insignia Google Partner Premier. Este galardón, solo al alcance del 3% de las empresas del mundo, pone en valor la experiencia eficaz, flexible y adaptada que esta universidad proporciona al alumno. El reconocimiento no solo acredita el máximo rigor, rendimiento e inversión en las infraestructuras digitales de TECH, sino que también sitúa a esta universidad como una de las compañías tecnológicas más punteras del mundo.



Universidad  
online oficial  
de la **NBA**



#### La universidad mejor valorada por sus alumnos

Los alumnos han posicionado a TECH como la universidad mejor valorada del mundo en los principales portales de opinión, destacando su calificación más alta de 4,9 sobre 5, obtenida a partir de más de 1.000. reseñas. Estos resultados consolidan a TECH como la institución universitaria de referencia a nivel internacional, reflejando la excelencia y el impacto positivo de su modelo educativo.



# 03

## Plan de estudios

A través de un plan de estudios estructurado y orientado a la práctica, los profesionales profundizarán en la gestión de usuarios o permisos, la creación y configuración de objetos personalizados y la automatización de procesos con Flow Builder.

Seguidamente, ahondarán en la implementación de reglas de validación, la gestión de informes o paneles de control y la integración con otras plataformas mediante API.

Finalmente, examinarán la personalización avanzada con Lightning App Builder y Apex, las estrategias de seguridad de datos o control de acceso y las mejores prácticas en administración de CRM, entre otros.



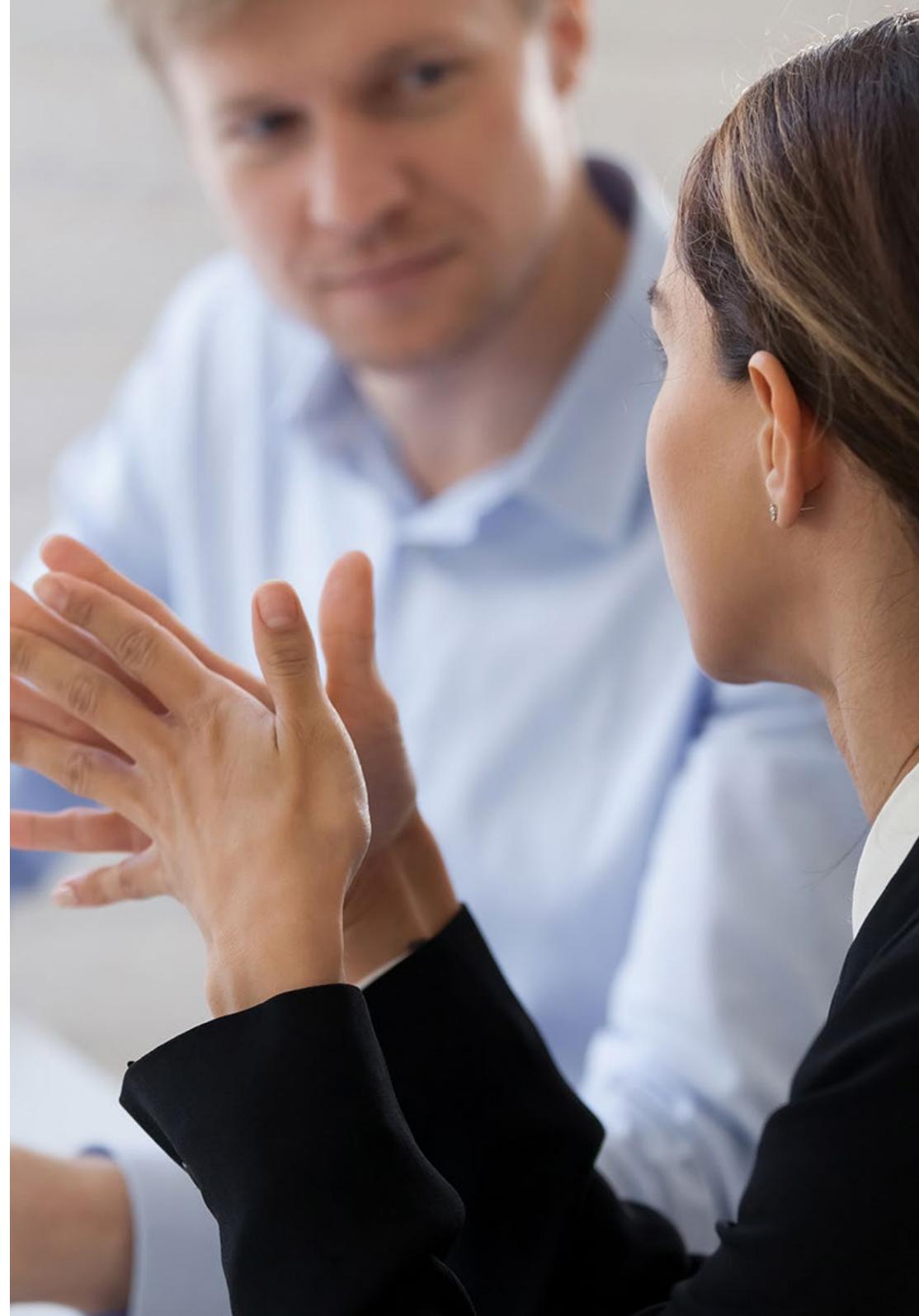


“

*Este itinerario académico te preparará para asumir roles clave en la administración y optimización de Salesforce CORE, contribuyendo al crecimiento y la competitividad empresarial*

## Módulo 1. Programación en Salesforce

- 1.1. Modelo *Software as a service* Salesforce
  - 1.1.1. Modelo de licenciamiento Salesforce
  - 1.1.2. *Governor limits*
  - 1.1.3. Tipos de entornos existentes
- 1.2. Modelo de programación Salesforce
  - 1.2.1. Modelo basado en metadatos
  - 1.2.2. Contextos de ejecución
  - 1.2.3. Modelo API RESTFul Salesforce
- 1.3. Multilinguaje y localización en Salesforce
  - 1.3.1. Localización
  - 1.3.2. Gestión multilinguaje en Salesforce
  - 1.3.3. Uso de custom labels en Salesforce
  - 1.3.4. *Translation workbench*
- 1.4. Gestión de accesos y permisos en Salesforce
  - 1.4.1. Gestión de perfiles en Salesforce
  - 1.4.2. Gestión de *permission sets* en Salesforce
  - 1.4.3. Gestión de *permission sets groups* en Salesforce
- 1.5. Modelo de visibilidad de registros en Salesforce
  - 1.5.1. Tipos de acceso a datos
  - 1.5.2. Modelo de visibilidad Salesforce
  - 1.5.3. Compartición de registros en el modelo de visibilidad
- 1.6. Arquitectura *multitenant*
  - 1.6.1. Arquitectura *multitenant* en Salesforce
  - 1.6.2. Desarrollo de aplicaciones sobre arquitectura *multitenant*
  - 1.6.3. Procesamiento interno de peticiones
- 1.7. Arquitectura de bases de datos en Salesforce
  - 1.7.1. *Platform data layer*
  - 1.7.2. Particiones de la base de datos por Tenant
  - 1.7.3. Estructura de las bases de datos
  - 1.7.4. Gestión de índices y relaciones en bases de datos



- 1.8. Experience cloud y comunidades para usuarios externos
  - 1.8.1. Administración de sites en experience cloud
  - 1.8.2. Gestión de permisos y visibilidad para usuarios externos
  - 1.8.3. *Digital experience platform* (DXP)
  - 1.8.4. *Ligthning web runtime* (LWR)
- 1.9. AppExchange
  - 1.9.1. Ecosistema de partners en Salesforce
  - 1.9.2. Tipos de paquetes
  - 1.9.3. *Independent software Tenant* (ISV)
- 1.10. Infraestructura Salesforce
  - 1.10.1. Gestión de dominios en Salesforce
  - 1.10.2. Modelo *hyperforce*
  - 1.10.3. Modelo *edge network*

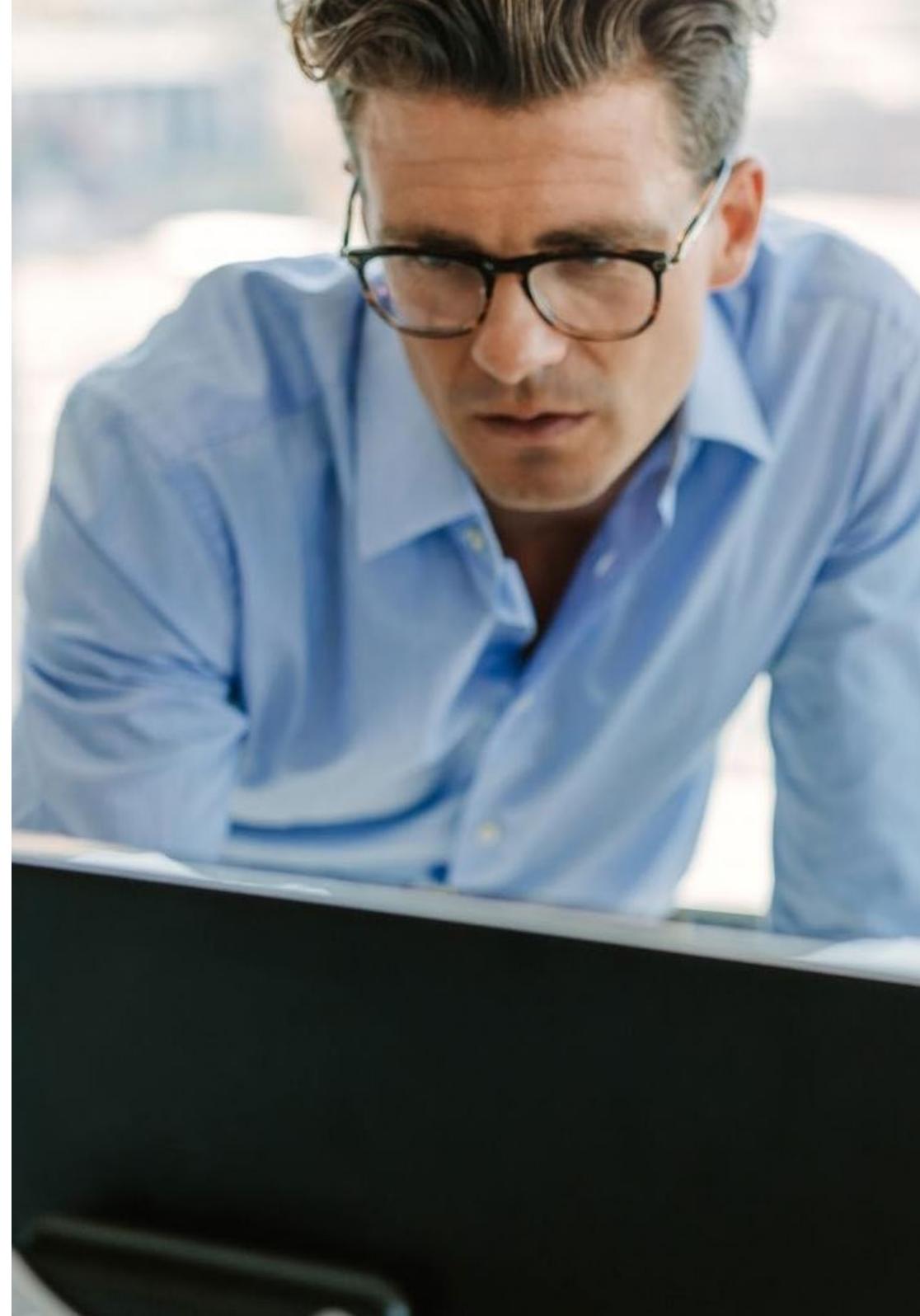
## Módulo 2. Modelado de datos en Salesforce

- 2.1. Modelo de datos
  - 2.1.1. Modelado de datos
  - 2.2.2. Modelo entidad relación de objetos
  - 2.2.3. Buenas prácticas en el diseño y modelado de información: Nivel lógico y físico
- 2.2. Tipología de objetos
  - 2.2.1. *Objects-standard*, personalizados y tipos de registro
  - 2.2.2. Modelado de eventos en Salesforce mediante Platform Events
  - 2.2.3. Objetos de configuración y parametrización Salesforce
  - 2.2.4. Otros objetos especiales
- 2.3. Gestión documental en Salesforce
  - 2.3.1. DMS y ECM
  - 2.3.2. Tipos de documentos en Salesforce
  - 2.3.3. Gestión del conocimiento avanzado con Knowledge Base
  - 2.3.4. Buenas prácticas en el modelado de gestor documental
- 2.4. Creación de objetos en Salesforce
  - 2.4.1. Buenas prácticas para generación desde UI
  - 2.4.2. Uso avanzado de Schema Builder
  - 2.4.3. API para creación de objetos

- 2.5. Calidad del dato
  - 2.5.1. Buenas prácticas para la configuración de atributos y reglas de validación
  - 2.5.2. Control de registros duplicados
  - 2.5.3. Reportes y otras herramientas para medir y monitorizar la calidad
- 2.6. Consulta de datos
  - 2.6.1. Buenas prácticas para consulta de datos con SOQL
  - 2.6.2. Buenas prácticas para búsqueda de datos con SOSL
  - 2.6.3. Configuración de Dynamic SOQL & SOSL
- 2.7. Gestión de cambios en base de datos mediante operaciones DML
  - 2.7.1. *Data manipulation language*
  - 2.7.2. Dynamic DML
  - 2.7.3. Buenas prácticas para Bulk DML
  - 2.7.4. Gestión de excepciones DML
  - 2.7.5. Apis disponibles para gestión de datos
- 2.8. Tratamiento de grandes volúmenes de información (LDV)
  - 2.8.1. Gestión de índices de tabla: Standard y personalizados
  - 2.8.2. *Skinny tables*
  - 2.8.3. Cómo evitar el *Data Skew*
  - 2.8.4. Optimización avanzada mediante *data archiving* y el *query plan tool*
- 2.9. Privacidad de la información
  - 2.9.1. Privacidad de la Información
  - 2.9.2. Gestión de la privacidad de la información
  - 2.9.3. Buenas prácticas para garantizar el cumplimiento de protección de datos
- 2.10. Gestión de copias de seguridad
  - 2.10.1. Gestión de las copias de seguridad
  - 2.10.2. Respaldo de información
  - 2.10.3. Buenas prácticas en el diseño de solución para respaldo de datos

### Módulo 3. Programación de interfaz de usuario en Salesforce

- 3.1. Visualforce
  - 3.1.1. Creación de página VF y *tags* más comunes
  - 3.1.2. Controlador estándar y controlador de lista estándar
  - 3.1.3. Controlador custom
  - 3.1.4. Gestión de errores
  - 3.1.5. Mejores prácticas
- 3.2. *Aura component*
  - 3.2.1. Creación de componentes Aura y *tags*
  - 3.2.2. *Lightning data service*
  - 3.2.3. Comunicación con servidor Apex
  - 3.2.4. Composición y comunicación entre componentes
  - 3.2.5. Gestión de errores
  - 3.2.6. Mejores prácticas
- 3.3. *Lightning web components*
  - 3.3.1. Creación de LWC y *tags* más comunes
  - 3.3.2. Gestión de eventos y *lifecycle hooks*
  - 3.3.3. Comunicación con servidor Apex
  - 3.3.4. Composición de páginas y comunicación entre componentes
  - 3.3.5. *Shadow DOM*
  - 3.3.6. Utilización de capacidades de teléfonos móviles
  - 3.3.7. Gestión y depuración de errores
  - 3.3.8. Mejores prácticas
- 3.4. *Lightning message service*
  - 3.4.1. Creación de *message channel* y configuración del scope
  - 3.4.2. Publicación de un mensaje en un *message channel*
  - 3.4.3. Suscripción a un *message channel*
  - 3.4.5. Limitaciones





- 3.5. Coexistencia *frameworks* UI
  - 3.5.1. Interaoperabilidad Visualforce - componente Aura
  - 3.5.2. Interaoperabilidad Visualforce - LWC
  - 3.5.3. Interaoperabilidad LWC - *componente* Aura
- 3.6. *Lightning design system*
  - 3.6.1. Plataformas
  - 3.6.2. *Lightning design system*
  - 3.6.3. Mejores prácticas
- 3.7. *Testing UI*
  - 3.7.1. Jasmine
  - 3.7.2. Jest
  - 3.7.3. UTAM
  - 3.7.4. Selenium
- 3.8. Calidad de código
  - 3.8.1. Configuración
  - 3.8.2. Linter
  - 3.8.3. RetireJS
- 3.9. *Troubleshooting*
  - 3.9.1. Consola de desarrollo de Chrome
  - 3.9.2. Identificar problemas de rendimiento
  - 3.9.3. Identificar problemas de red
- 3.10. Mobile SDK
  - 3.10.1. Modos de desarrollo
  - 3.10.2. Desarrollo aplicación híbrida
  - 3.10.3. Desarrollo aplicación nativa (Android)

# 04

## Objetivos docentes

Este Experto Universitario tiene como meta principal capacitar a los profesionales en la gestión avanzada de esta potente plataforma CRM, permitiéndoles optimizar procesos, mejorar la experiencia del usuario y potenciar la toma de decisiones estratégicas dentro de las empresas. Para ello, el programa se enfocará en el desarrollo de habilidades técnicas y analíticas, asegurando que cada uno adquiera un dominio integral sobre las herramientas y funcionalidades de Salesforce CORE. De esta manera, los egresados podrán mejorar la productividad de los equipos de ventas, marketing y servicio al cliente, facilitando una gestión más efectiva y personalizada de la relación con los clientes



“

*TECH no solo te garantizará una experiencia académica inigualable, sino que, además, te impulsará a convertirte en un experto en CRM. ¿Qué esperas para inscribirte?”*



## Objetivos generales

---

- ♦ Dominar la configuración y personalización de Salesforce CORE para optimizar la gestión empresarial
- ♦ Implementar estrategias de automatización de procesos mediante flujos de trabajo y reglas de validación
- ♦ Gestionar eficazmente bases de datos y estructuras de información dentro de Salesforce
- ♦ Diseñar informes y paneles personalizados para el análisis de datos en tiempo real
- ♦ Integrar Salesforce con otras aplicaciones y plataformas para mejorar la operatividad del negocio
- ♦ Administrar perfiles, roles y permisos de usuarios para garantizar la seguridad del sistema
- ♦ Aplicar técnicas de solución de problemas y mantenimiento en Salesforce CORE
- ♦ Optimizar la experiencia del usuario mediante la configuración de interfaces intuitivas y funcionales
- ♦ Ejecutar estrategias de mejora continua en la gestión de clientes y oportunidades de venta
- ♦ Prepararse para certificaciones oficiales de Salesforce que validen su competencia profesional





## Objetivos específicos

---

### Módulo 1. Programación en Salesforce

- ♦ Desarrollar habilidades para crear soluciones básicas en Salesforce mediante herramientas de programación
- ♦ Implementar flujos de trabajo y reglas de validación utilizando la plataforma Salesforce

### Módulo 2. Modelado de datos en Salesforce

- ♦ Diseñar y administrar un modelo de datos eficiente para satisfacer las necesidades empresariales
- ♦ Implementar relaciones entre objetos utilizando claves foráneas y relaciones maestras

### Módulo 3. Programación de interfaz de usuario en Salesforce

- ♦ Diseñar y desarrollar interfaces de usuario personalizadas utilizando Visualforce
- ♦ Construir soluciones adaptativas para usuarios finales utilizando las herramientas de desarrollo de UI de Salesforce



*¡Da el siguiente paso en tu carrera con TECH! Gracias a este Experto Universitario te convertirás en un referente en la administración de esta plataforma líder”*

# 05

## Salidas profesionales

Gracias a esta innovadora titulación, los profesionales estarán preparados para desempeñarse en roles clave como Administrador de Salesforce, Consultor CRM, Especialista en Automatización de Procesos o Analista de Datos. Además, estarán listos para liderar la implementación y personalización de Salesforce en empresas de cualquier tamaño, optimizando su rendimiento y alineando la plataforma con los objetivos estratégicos del negocio. En definitiva, los egresados tendrán la posibilidad de acceder a puestos de mayor responsabilidad y con mejores condiciones, ya que las compañías buscan expertos capaces de gestionar grandes volúmenes de información, garantizar la seguridad de los datos y mejorar la experiencia del usuario.





“

*Accederás a oportunidades laborales globales, consolidándote como especialista en una de las plataformas más utilizadas por empresas de todo el mundo”*

### Perfil del egresado

El egresado contará con las competencias necesarias para configurar y personalizar Salesforce, administrar bases de datos, gestionar usuarios o permisos, automatizar flujos de trabajo e integrar herramientas externas mediante API. Además, su capacidad para analizar datos, generar informes avanzados y optimizar procesos internos le permitirá aportar un valor diferencial en cualquier sector, ya sea tecnología, marketing, salud o comercio. Gracias a su conocimiento en las mejores prácticas de administración y seguridad en Salesforce, será capaz de liderar proyectos de optimización y contribuir al crecimiento y competitividad de las empresas.

*Este completísimo Experto Universitario te convertirá en un profesional altamente competitivo y preparado para enfrentar los desafíos del mercado global.*

- ♦ **Pensamiento analítico y resolución de problemas:** identificar oportunidades de mejora en la gestión de datos y procesos dentro de Salesforce CORE, proponiendo soluciones eficientes y estratégicas
- ♦ **Adaptabilidad y aprendizaje continuo:** manejar el entorno digital en constante evolución, comprendiendo nuevas herramientas, funcionalidades y mejores prácticas en la administración de Salesforce
- ♦ **Gestión eficaz de la información:** organizar, interpretar y visualizar grandes volúmenes de datos, facilitando la toma de decisiones basadas en información precisa y estructurada
- ♦ **Trabajo en equipo y comunicación efectiva:** colaborar con distintos departamentos dentro de una empresa, facilitando la implementación de soluciones CRM y asegurando una correcta comunicación entre los equipos





Después de realizar el programa título propio, podrás desempeñar tus conocimientos y habilidades en los siguientes cargos:

1. **Administrador de Salesforce:** responsable de la configuración, mantenimiento y optimización de la plataforma para garantizar su correcto funcionamiento y alineación con los objetivos del negocio
2. **Consultor CRM:** encargado de la implementación y personalización de Salesforce para empresas, asesorando en la optimización de procesos y la mejora de la experiencia del cliente
3. **Especialista en Automatización de Procesos:** encargado de diseñar flujos de trabajo automatizados y mejorar la eficiencia operativa mediante herramientas como Process Builder y Flow
4. **Analista de Datos CRM:** gestor de la información dentro de Salesforce para generar informes y dashboards que faciliten la toma de decisiones estratégicas
5. **Gerente de Relación con Clientes:** responsable de la gestión y fidelización de clientes a través de la optimización de Salesforce, asegurando una comunicación efectiva y personalizada
6. **Desarrollador Salesforce:** coordinador de la creación y personalización de soluciones dentro de la plataforma mediante programación en Apex, Visualforce y la integración de APIs
7. **Coordinador de Integraciones CRM:** supervisor de la conexión de Salesforce con otras herramientas y sistemas, garantizando una sincronización eficiente de datos empresariales
8. **Gestor de Ventas y Marketing CRM:** encargado de implementar estrategias de ventas y campañas de marketing automatizadas dentro de Salesforce para mejorar la conversión y la retención de clientes



*TECH no solo te brindará las metodologías más relevantes del sector, sino que también te proporcionará la guía de docentes con amplia experiencia en el área Salesforce*

06

# Metodología de estudio

TECH es la primera universidad en el mundo que combina la metodología de los **case studies** con el **Relearning**, un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración dirigida.

Esta disruptiva estrategia pedagógica ha sido concebida para ofrecer a los profesionales la oportunidad de actualizar conocimientos y desarrollar competencias de un modo intenso y riguroso. Un modelo de aprendizaje que coloca al estudiante en el centro del proceso académico y le otorga todo el protagonismo, adaptándose a sus necesidades y dejando de lado las metodologías más convencionales.



“

*TECH te prepara para afrontar nuevos retos en entornos inciertos y lograr el éxito en tu carrera”*

## El alumno: la prioridad de todos los programas de TECH

En la metodología de estudios de TECH el alumno es el protagonista absoluto. Las herramientas pedagógicas de cada programa han sido seleccionadas teniendo en cuenta las demandas de tiempo, disponibilidad y rigor académico que, a día de hoy, no solo exigen los estudiantes sino los puestos más competitivos del mercado.

Con el modelo educativo asincrónico de TECH, es el alumno quien elige el tiempo que destina al estudio, cómo decide establecer sus rutinas y todo ello desde la comodidad del dispositivo electrónico de su preferencia. El alumno no tendrá que asistir a clases en vivo, a las que muchas veces no podrá acudir. Las actividades de aprendizaje las realizará cuando le venga bien. Siempre podrá decidir cuándo y desde dónde estudiar.

“

*En TECH NO tendrás clases en directo  
(a las que luego nunca puedes asistir)”*



## Los planes de estudios más exhaustivos a nivel internacional

TECH se caracteriza por ofrecer los itinerarios académicos más completos del entorno universitario. Esta exhaustividad se logra a través de la creación de temarios que no solo abarcan los conocimientos esenciales, sino también las innovaciones más recientes en cada área.

Al estar en constante actualización, estos programas permiten que los estudiantes se mantengan al día con los cambios del mercado y adquieran las habilidades más valoradas por los empleadores. De esta manera, quienes finalizan sus estudios en TECH reciben una preparación integral que les proporciona una ventaja competitiva notable para avanzar en sus carreras.

Y además, podrán hacerlo desde cualquier dispositivo, pc, tableta o smartphone.

“

*El modelo de TECH es asincrónico, de modo que te permite estudiar con tu pc, tableta o tu smartphone donde quieras, cuando quieras y durante el tiempo que quieras”*

## Case studies o Método del caso

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, su función era también presentarles situaciones complejas reales. Así, podían tomar decisiones y emitir juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas. En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard.

Con este modelo de enseñanza es el propio alumno quien va construyendo su competencia profesional a través de estrategias como el *Learning by doing* o el *Design Thinking*, utilizadas por otras instituciones de renombre como Yale o Stanford.

Este método, orientado a la acción, será aplicado a lo largo de todo el itinerario académico que el alumno emprenda junto a TECH. De ese modo se enfrentará a múltiples situaciones reales y deberá integrar conocimientos, investigar, argumentar y defender sus ideas y decisiones. Todo ello con la premisa de responder al cuestionamiento de cómo actuaría al posicionarse frente a eventos específicos de complejidad en su labor cotidiana.



## Método Relearning

En TECH los *case studies* son potenciados con el mejor método de enseñanza 100% online: el *Relearning*.

Este método rompe con las técnicas tradicionales de enseñanza para poner al alumno en el centro de la ecuación, proveyéndole del mejor contenido en diferentes formatos. De esta forma, consigue repasar y reiterar los conceptos clave de cada materia y aprender a aplicarlos en un entorno real.

En esta misma línea, y de acuerdo a múltiples investigaciones científicas, la reiteración es la mejor manera de aprender. Por eso, TECH ofrece entre 8 y 16 repeticiones de cada concepto clave dentro de una misma lección, presentada de una manera diferente, con el objetivo de asegurar que el conocimiento sea completamente afianzado durante el proceso de estudio.

*El Relearning te permitirá aprender con menos esfuerzo y más rendimiento, implicándote más en tu especialización, desarrollando el espíritu crítico, la defensa de argumentos y el contraste de opiniones: una ecuación directa al éxito.*



## Un Campus Virtual 100% online con los mejores recursos didácticos

Para aplicar su metodología de forma eficaz, TECH se centra en proveer a los egresados de materiales didácticos en diferentes formatos: textos, vídeos interactivos, ilustraciones y mapas de conocimiento, entre otros. Todos ellos, diseñados por profesores cualificados que centran el trabajo en combinar casos reales con la resolución de situaciones complejas mediante simulación, el estudio de contextos aplicados a cada carrera profesional y el aprendizaje basado en la reiteración, a través de audios, presentaciones, animaciones, imágenes, etc.

Y es que las últimas evidencias científicas en el ámbito de las Neurociencias apuntan a la importancia de tener en cuenta el lugar y el contexto donde se accede a los contenidos antes de iniciar un nuevo aprendizaje. Poder ajustar esas variables de una manera personalizada favorece que las personas puedan recordar y almacenar en el hipocampo los conocimientos para retenerlos a largo plazo. Se trata de un modelo denominado *Neurocognitive context-dependent e-learning* que es aplicado de manera consciente en esta titulación universitaria.

Por otro lado, también en aras de favorecer al máximo el contacto mentor-alumno, se proporciona un amplio abanico de posibilidades de comunicación, tanto en tiempo real como en diferido (mensajería interna, foros de discusión, servicio de atención telefónica, email de contacto con secretaría técnica, chat y videoconferencia).

Asimismo, este completísimo Campus Virtual permitirá que el alumnado de TECH organice sus horarios de estudio de acuerdo con su disponibilidad personal o sus obligaciones laborales. De esa manera tendrá un control global de los contenidos académicos y sus herramientas didácticas, puestas en función de su acelerada actualización profesional.



*La modalidad de estudios online de este programa te permitirá organizar tu tiempo y tu ritmo de aprendizaje, adaptándolo a tus horarios”*

### La eficacia del método se justifica con cuatro logros fundamentales:

1. Los alumnos que siguen este método no solo consiguen la asimilación de conceptos, sino un desarrollo de su capacidad mental, mediante ejercicios de evaluación de situaciones reales y aplicación de conocimientos.
2. El aprendizaje se concreta de una manera sólida en capacidades prácticas que permiten al alumno una mejor integración en el mundo real.
3. Se consigue una asimilación más sencilla y eficiente de las ideas y conceptos, gracias al planteamiento de situaciones que han surgido de la realidad.
4. La sensación de eficiencia del esfuerzo invertido se convierte en un estímulo muy importante para el alumnado, que se traduce en un interés mayor en los aprendizajes y un incremento del tiempo dedicado a trabajar en el curso.

## La metodología universitaria mejor valorada por sus alumnos

Los resultados de este innovador modelo académico son constatables en los niveles de satisfacción global de los egresados de TECH.

La valoración de los estudiantes sobre la calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso y sus objetivos es excelente. No en valde, la institución se convirtió en la universidad mejor valorada por sus alumnos según el índice global score, obteniendo un 4,9 de 5.

*Accede a los contenidos de estudio desde cualquier dispositivo con conexión a Internet (ordenador, tablet, smartphone) gracias a que TECH está al día de la vanguardia tecnológica y pedagógica.*

*Podrás aprender con las ventajas del acceso a entornos simulados de aprendizaje y el planteamiento de aprendizaje por observación, esto es, Learning from an expert.*



Así, en este programa estarán disponibles los mejores materiales educativos, preparados a conciencia:



#### Material de estudio

Todos los contenidos didácticos son creados por los especialistas que van a impartir el curso, específicamente para él, de manera que el desarrollo didáctico sea realmente específico y concreto.

Estos contenidos son aplicados después al formato audiovisual que creará nuestra manera de trabajo online, con las técnicas más novedosas que nos permiten ofrecerte una gran calidad, en cada una de las piezas que pondremos a tu servicio.



#### Prácticas de habilidades y competencias

Realizarás actividades de desarrollo de competencias y habilidades específicas en cada área temática. Prácticas y dinámicas para adquirir y desarrollar las destrezas y habilidades que un especialista precisa desarrollar en el marco de la globalización que vivimos.



#### Resúmenes interactivos

Presentamos los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audio, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

Este sistema exclusivo educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".



#### Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso, guías internacionales... En nuestra biblioteca virtual tendrás acceso a todo lo que necesitas para completar tu capacitación.





#### Case Studies

Completarás una selección de los mejores *case studies* de la materia. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas del panorama internacional.



#### Testing & Retesting

Evaluamos y reevaluamos periódicamente tu conocimiento a lo largo del programa. Lo hacemos sobre 3 de los 4 niveles de la Pirámide de Miller.



#### Clases magistrales

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos. El denominado *Learning from an expert* afianza el conocimiento y el recuerdo, y genera seguridad en nuestras futuras decisiones difíciles.



#### Guías rápidas de actuación

TECH ofrece los contenidos más relevantes del curso en forma de fichas o guías rápidas de actuación. Una manera sintética, práctica y eficaz de ayudar al estudiante a progresar en su aprendizaje.



07

# Cuadro docente

En este itinerario académico el alumnado tendrá la oportunidad de instruirse con profesionales altamente cualificados, con una trayectoria destacada en la implementación y gestión de esta potente plataforma CRM. Además, este claustro está compuesto por consultores certificados, administradores senior de Salesforce y expertos en automatización de procesos que dominan las últimas tendencias y herramientas de este ecosistema. Gracias a su profundo conocimiento sobre el sector y su experiencia en empresas líderes, los docentes ofrecerán una visión práctica y estratégica que le permitirá a los egresados desarrollar habilidades aplicables a entornos empresariales modernos





“

*El cuadro docente de este programa garantizará una experiencia académica de alto nivel, preparándote para enfrentar los desafíos del entorno digital con confianza y solidez”*

## Dirección



### Dña. Carrillo Pineda, Carmen

- CDP Data Specialist en Boehringer Ingelheim
- Graduada en Periodismo y Comunicación por la Universidad del Istmo
- Graduada en Filosofía y Teología por la Universidad Pontificia de la Santa Cruz
- Máster en Administración y Dirección de Empresas por la IMF Business School
- Experta en Salesforce
- Especialista en Outbound Marketing por la Escuela de Empresa (Madrid)
- Experta en Business Intelligence (Power BI y Tableau) por el Centro de Estudios Financieros



## Profesores

### D. Sánchez García, Javier

- ♦ Licenciado en Ingeniería Informática por la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid
- ♦ Especialista en User Acceptance Testing en Accenture
- ♦ Especialista en Programas de Fidelización y Marketing Digital en LeadClic-WAM
- ♦ Experto en Marketing Digital



*Primer destacado cuadro docente*

08

# Titulación

Este Experto Universitario en Administración de Salesforce CORE garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título de Experto Universitario expedido por TECH Global University.



“

*Supera con éxito este programa y recibe tu titulación universitaria sin desplazamientos ni farragosos trámites”*

Este programa te permitirá obtener el título propio de **Experto Universitario en Administración de Salesforce CORE** avalado por **TECH Global University**, la mayor Universidad digital del mundo.

**TECH Global University**, es una Universidad Oficial Europea reconocida públicamente por el Gobierno de Andorra (*boletín oficial*). Andorra forma parte del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) desde 2003. El EEES es una iniciativa promovida por la Unión Europea que tiene como objetivo organizar el marco formativo internacional y armonizar los sistemas de educación superior de los países miembros de este espacio. El proyecto promueve unos valores comunes, la implementación de herramientas conjuntas y fortaleciendo sus mecanismos de garantía de calidad para potenciar la colaboración y movilidad entre estudiantes, investigadores y académicos.

Este título propio de **TECH Global University**, es un programa europeo de formación continua y actualización profesional que garantiza la adquisición de las competencias en su área de conocimiento, confiriendo un alto valor curricular al estudiante que supere el programa.

Título: **Experto Universitario en Administración de Salesforce CORE**

Modalidad: **online**

Duración: **6 meses**

Acreditación: **18 ECTS**



salud futuro  
confianza personas  
educación información tutores  
garantía acreditación enseñanza  
instituciones tecnología aprendizaje  
comunidad compromiso  
atención personalizada innovación  
conocimiento presente calidad  
desarrollo web formación  
aula virtual idiomas



**Experto Universitario**  
Administración de  
Salesforce CORE

- » Modalidad: online
- » Duración: 6 meses
- » Titulación: TECH Global University
- » Acreditación: 18 ECTS
- » Horario: a tu ritmo
- » Exámenes: online

# Experto Universitario

## Administración de Salesforce CORE

