



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Técnico en Gestión Administrativa (Preparación Acceso a las Pruebas Libres de FP)





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

**1** | Somos Euroinnova

**2** | Rankings

**3** | Alianzas y acreditaciones

**4** | By EDUCA EDTECH Group

**5** | Metodología LXP

**6** | Razones por las que elegir Euroinnova

**7** | Financiación y Becas

**8** | Métodos de pago

**9** | Programa Formativo

**10** | Temario

**11** | Contacto

## SOMOS EUROINNOVA

---

**Euroinnova International Online Education** inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantess de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

**19**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,  
**Elige Euroinnova**



**QS, sello de excelencia académica**  
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE EUROINNOVA

---

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## BY EDUCA EDTECH

---

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



### ONLINE EDUCATION

---



Ver en la web

# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## FINANCIACIÓN Y BECAS

---

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
ALUMNI

**20%** Beca  
DESEMPLEO

**15%** Beca  
EMPRENDE

**15%** Beca  
RECOMIENDA

**15%** Beca  
GRUPO

**20%** Beca  
FAMILIA  
NUMEROSA

**20%** Beca  
DIVERSIDAD  
FUNCIONAL

**20%** Beca  
PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

# Técnico en Gestión Administrativa (Preparación Acceso a las Pruebas Libres de FP)



**DURACIÓN**  
2000 horas



**MODALIDAD ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO PERSONALIZADO**

## Titulación

TITULACIÓN expedida por EUROINNOVA INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION, miembro de la AEEN (Asociación Española de Escuelas de Negocios) y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings



EUROINNOVA INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con Número de Documento XXXXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Nombre de la Acción Formativa**

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de EUROINNOVA en la convocatoria de XXX

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX

Con un nivel de aprovechamiento ALTO

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en

Granada, a (día) de (mes) del (año)

La Dirección General  
NOMBRE DEL DIRECTOR ACADÉMICO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO



La presente formación es parte de una oferta formativa de la UE que se desarrolla en el marco del programa de cooperación transnacional de la Unión Europea. El presente documento es propiedad de EuroInnova International Online Education. No se permite su reproducción o uso no autorizado sin el consentimiento escrito de EuroInnova International Online Education. La información contenida en este documento es confidencial y está sujeta a cambios sin previo aviso. EuroInnova International Online Education se reserva todos los derechos de propiedad intelectual. Este documento es propiedad de EuroInnova International Online Education. No se permite su reproducción o uso no autorizado sin el consentimiento escrito de EuroInnova International Online Education. La información contenida en este documento es confidencial y está sujeta a cambios sin previo aviso. EuroInnova International Online Education se reserva todos los derechos de propiedad intelectual.

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## Descripción

---

En el ámbito empresarial nos encontramos con una gran variedad y cantidad de actividades y tareas diarias de carácter administrativo que presentan una gran importancia para el correcto funcionamiento de la organización, y que por tanto deben llevarse a cabo considerando tanto los criterios de calidad establecidos, como la normativa vigente en cada caso. Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial, las gestiones administrativas de tesorería los registros contables u ofrecer apoyo administrativo en materia de gestión de recursos humanos son sólo algunos ejemplos de este tipo de tareas y actividades. A través del grado medio gestión administrativa se pretende dotar al alumnado de los conocimientos y competencias profesionales adecuadas para llevar a cabo todo este tipo de funciones con el máximo nivel y capacitación. A través del presente curso se ofrece la formación de preparación para acceso a pruebas libres del grado en Gestión Administrativa.

## Objetivos

---

Estos estudios de Grado Medio en Gestión Administrativa tienen los siguientes objetivos: Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida. Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa. Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad. Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización. Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento. Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento. Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas. Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución.

## A quién va dirigido

---

Esta formación online se dirige a todas aquellas personas que quieran formarse en este ámbito laboral, y aprender a ofrecer apoyo administrativo en las tareas de administración y gestión en empresas e instituciones, tanto públicas como privadas, y prestando atención a los clientes y ciudadanos, ya sea en grandes o en medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad. Este curso online es un curso de preparación para acceso a pruebas libres del grado en Gestión Administrativa.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Para qué te prepara

---

Gracias a este curso de preparación para el Grado Medio en Gestión Administrativa podrás desarrollar las competencias profesionales necesarias para llevar a cabo todo tipo de actividades auxiliares y de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental. Este curso online es un curso de preparación para acceso a pruebas libres del grado en Gestión Administrativa. Este curso es de Preparación Acceso a: Pruebas Libres FP Andalucía, Pruebas Libres FP Aragón, Pruebas Libres FP Asturias, Pruebas Libres FP Baleares, Pruebas Libres FP Canarias, Pruebas Libres FP Cantabria, Pruebas Libres FP Castilla la Mancha, Pruebas Libres FP Castilla y León, Pruebas Libres FP Cataluña, Pruebas Libres FP Comunidad Valenciana, Pruebas Libres FP Extremadura, Pruebas Libres FP Galicia, Pruebas Libres FP La Rioja, Pruebas Libres FP Madrid, Pruebas Libres FP Murcia, Pruebas Libres FP Navarra y Pruebas Libres FP País Vasco.

## Salidas laborales

---

Los conocimientos adquiridos en este curso online son aplicables, profesionalmente, en las tareas correspondientes a: auxiliar administrativo, auxiliar administrativo de cobros y pagos, administrativo comercial, auxiliar administrativo de gestión de personal, auxiliar administrativo de las administraciones públicas y empleado de atención al cliente.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### MÓDULO 1. COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. SELECCIÓN DE TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

1. La empresa y su organización
  1. - Concepto y fines de la empresa
  2. - Elementos de la empresa
  3. - Las funciones de la empresa
  4. - Clasificación de las empresas
2. La organización empresarial
  1. - La organización de la empresa en la Historia
  2. - Principios de organización empresarial
  3. - Organización interna de las empresas. Departamentos
  4. - La organización informal de la empresa
  5. - La representación de la empresa por medio de organigramas. Sus diferentes tipos
  6. - Identificación de la estructura organizativa y la cultura corporativa
  7. - Evaluación de los criterios de organización: puntos fuertes y débiles. Las necesidades de mejora
3. La dirección en la empresa
  1. - Niveles de mando
  2. - Personalidad y comportamiento del directivo. Temperamento
  3. - Tipos de autoridad
  4. - Funciones de la dirección
  5. - Estilos de mando
  6. - Dirección por objetivos
  7. - Adaptación de la asistencia al sistema de mando
  8. - Deontología del secretariado
4. Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección
  1. - Relaciones ascendentes: el asistente y el directivo
  2. - Relaciones descendentes: el asistente y el equipo humano administrativo a su cargo
  3. - Relaciones complementarias: el asistente y otros directivos. Relaciones externas
5. Funciones del servicio del secretariado
  1. - Del secretariado personal de dirección. Autoestima y asertividad
  2. - Tipos de servicio del secretariado: del área económica, productiva, científica, jurídica y el de la administración pública
6. El proceso de la comunicación
  1. - Elementos del proceso de comunicación
  2. - Tipos de comunicación
  3. - La comunicación informal: beneficios, problemas y sus causas. Los rumores
  4. - Efectos de la comunicación
  5. - Obstáculos o barreras para la comunicación
  6. - Decálogo de la comunicación
7. La comunicación en la empresa
  1. - Tipo de relaciones: laborales y humanas

2. - Tratamiento de la información. Flujo entre departamentos. Los plazos y el coste. Lo confidencial y lo restringido
  3. - La relación entre la organización y la comunicación en la empresa. Centralización y descentralización
  4. - La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones. Interna y externa (publicidad, promoción y relaciones públicas)
8. Instrumentos de comunicación interna en una organización

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. TRANSMISIÓN DE COMUNICACIÓN ORAL EN LA EMPRESA

1. Formas de comunicación oral en la empresa
2. Precisión y claridad en el lenguaje
  1. - Realización de preguntas concretas y correctas
  2. - Utilización de un vocabulario concreto
  3. - Vicios de dicción
3. Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva
  1. - La locuacidad, el tono, el ritmo, la claridad, la concisión y la coherencia.
  2. - La empatía
  3. - La asertividad
  4. - La reformulación
  5. - El feed-back o retroalimentación
  6. - El carácter
  7. - La escucha activa. Técnicas
4. La conducción del diálogo
  1. - Cuestiones abiertas y cerradas
  2. - Cuestiones alternativas y dirigidas
  3. - La realización de entrevistas
5. La comunicación no verbal. Funciones
  1. - Formas de comunicación no verbal
6. La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRANSMISIÓN DE COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA

1. Comunicación escrita
  1. - Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos
  2. - Técnicas y normas gramaticales: corrección ortográfica, construcción de oraciones y corrección semántica
  3. - Normas de aplicación de siglas y abreviaturas
2. Herramientas para la corrección de textos
3. Documentos
  1. - Redacción de documentos profesionales. Tipos de lenguaje y estructuras efectivas
  2. - Documentos internos
  3. - Documentos externos
  4. - Documentos básicos de la empresa privada
  5. - Documentos mercantiles
  6. - De la administración- informe, certificado, oficio, nota interior, hojas de iniciativas y reclamaciones, la carta
  7. - Lenguaje y redacción publicitaria. Características
  8. - La carta: presentación, clases y soportes físicos

9. - La carta comercial
4. La correspondencia: su importancia
  1. - Correo de entrada
  2. - Correo de salida
  3. - Servicios de correos
  4. - Comunicaciones interiores
  5. - Confidencialidad
5. Comunicaciones urgentes
  1. - Coste y seguridad
  2. - Medios propios y servicios externos
6. El fax
7. El correo electrónico
  1. - Contratación de direcciones de correo e impresión de datos
  2. - Configuración de la cuenta de correo
  3. - Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo
  4. - La correspondencia y el correo electrónico
  5. - El peligro de infección por algún tipo de virus. Criterios de Seguridad
  6. - La firma digital

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN EN SOPORTE PAPEL E INFORMÁTICO

1. Archivo y registro de la información del cliente
  1. - Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo
  2. - Elaboración de ficheros
2. Procedimiento de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa
3. Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario
  1. - Estructura y funciones de una base de datos
  2. - Tipos de bases de datos
  3. - Bases de datos documentales
  4. - Utilización de bases de datos: búsqueda y recuperación de archivos y registros
4. Normativa de protección de bases de datos de clientes
  1. - Procedimientos de protección de datos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. RECONOCIMIENTO DE NECESIDADES DE CLIENTES

1. Introducción a la atención al cliente
2. Asistencia al cliente
3. Cliente interno y cliente externo
4. Criterios que definen la calidad en las empresas: gestión, organización y servicios
  1. - La atención al cliente y sus fases
  2. - La captación de la información del cliente y sus demandas y expectativas
5. La satisfacción del cliente desde su perspectiva

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Clasificación de clientes
  1. - Tipologías de personalidad
  2. - Tipologías de actitudes

3. - Acercamiento integrado
4. - Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento
2. La atención personalizada
  1. - Servicio al cliente
  2. - Orientación al cliente
  3. - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles
3. El tratamiento de situaciones difíciles
  1. - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones
  2. - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa
  3. - Tipología de reclamaciones
  4. - Actitud frente a las quejas o reclamaciones
  5. - Tratamiento de las reclamaciones
4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores
5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones
  1. - Fases del proceso de resolución
  2. - Documentación que se genera

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. POTENCIACIÓN DE LA IMAGEN DE LA EMPRESA

1. El marketing en la actividad económica
2. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas
3. Oferta y demanda
4. Gestión del marketing en la empresa
  1. - Las 4 Ps del Marketing
  2. - El estudio de mercado
5. El plan de Marketing
  1. - Fases del Plan de Marketing
6. Política de comunicación o publicidad
  1. - Medios publicitarios y soportes
  2. - Contenido del mensaje
  3. - Las relaciones públicas y la promoción de ventas
7. La Responsabilidad Social Corporativa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Seguimiento comercial postventa
2. Fidelización de la clientela
  1. - Instrumentos de fidelización
  2. - Finalidad
3. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia
4. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa
5. Oferta de servicio postventa
6. Servicio Postventa
7. Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad
  1. - Ciclo PDCA (Plan/Do/Check/Act)

2. - Tormenta de ideas
3. - Diagrama Causa-Efecto
4. - Diagrama de Pareto
5. - Histograma de frecuencias
6. - Modelos ISAMA para la mejora de procesos
7. - Equipos de mejora
8. - Círculos de control de calidad

## MÓDULO 2. OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE COMPRA-VENTA

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CÁLCULO DE PRECIOS DE VENTA, COMPRA Y DESCUENTOS

1. Concepto y objetivos de la empresa
2. Funciones de la empresa
3. Principios de organización empresarial
4. Formas de organización comercial de la empresa
5. Canales de venta
6. Cálculo de PVP (Precio de venta al público)
  1. - Precio mínimo de venta
  2. - Precio competitivo
  3. - Precios unitarios
7. Cálculo de descuentos y recargos comerciales
8. Cálculo de rentabilidad y margen comercial
9. Cálculo de comisiones comerciales
10. Cálculo de cuotas y pagos aplazados: intereses

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONFECCIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE LAS OPERACIONES DE COMPRAVENTA

1. El contrato de compraventa mercantil
  1. - Perfección del contrato de compraventa
  2. - Obligaciones de las partes
  3. - Extinción del contrato de compraventa mercantil
2. Fases del proceso de decisión de compra
3. Fases del proceso de venta
  1. - Aproximación al cliente, desarrollo y cierre de la venta
  2. - Fases de la venta no presencial. Diferencias y similitudes con la venta presencial
4. Documentos propios de la compraventa
  1. - Orden de pedido
  2. - Factura
  3. - Recibo
  4. - Justificantes de pago
5. Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial
6. Elaboración de la documentación
  1. - Elementos y estructura de la documentación comercial
  2. - Orden y archivo de la documentación comercial
7. Confección de fichas y bases de datos de clientes y proveedores
  1. - Elementos
  2. - Codificación

3. - Modelos
4. - Aplicaciones informáticas aplicadas a la confección de fichas y bases de datos clientes y proveedores.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LIQUIDACIÓN DE OBLIGACIONES FISCALES DERIVADAS DE LA COMPRAVENTA

1. Impuesto del Valor Añadido
2. Modelos y plazos de presentación de la declaración-liquidación del IVA
3. Libros de registro obligatorios y voluntarios
  1. - Los libros registro del IVA
4. Declaraciones censales

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTROL DE EXISTENCIAS DE ALMACÉN

1. Envases y embalajes
  1. - Necesidad de embalaje
  2. - Embalaje primario: envase
  3. - Embalaje secundario: cajas
  4. - Embalaje terciario: palés y contenedor
2. Inventarios y verificaciones
  1. - Inventarios incorrectos
3. Control y gestión de existencias
4. Gestión de stocks
5. Métodos de valoración de existencias
  1. - Inventarios
  2. - Fichas de almacén

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. TRAMITACIÓN DE COBROS Y PAGOS

1. Operaciones básicas de cobro y pago
  1. - Tipos de operaciones
  2. - Funciones
  3. - Características
  4. - Formas de gestión
2. Descripción de los medios de pago
3. Modelos de documentación de cobro y pago, convencionales o telemáticos
  1. - Documentos de cobro y pago al contado
  2. - Documentos de cobro y pago a crédito

### MÓDULO 3. EMPRESA Y ADMINISTRACIÓN

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CARACTERÍSTICAS DE LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL

1. Evaluación del potencial emprendedor
  1. - Conocimientos
  2. - Destrezas
  3. - Actitudes
  4. - Intereses y motivaciones
2. La innovación en el desarrollo de proyectos



1. - La importancia de la innovación en los negocios
3. Concepto de tecnología
  1. - Tipología de la tecnología
  2. - Otros tipos de tecnología
4. La innovación tecnológica
5. Competencias básicas de la innovación tecnológica
6. Herramientas para innovar
7. Competitividad e innovación
8. Punto de vista de la ventaja competitiva

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL CONCEPTO JURÍDICO DE EMPRESA Y EMPRESARIO

1. La empresa como estructura básica en el sistema productivo. La cultura empresarial
  1. - Los elementos de la empresa
  2. - Las funciones básicas de la empresa
  3. - El empresario
2. Clasificación de las empresas
  1. - La relación de la empresa con el entorno
3. La cultura corporativa
  1. - El proceso de planificación corporativa
  2. - La estrategia a nivel corporativo
4. Sistemas: planificación, organización, información y control
5. Los procesos internos y externos de la empresa
6. La estructura organizativa de la empresa
  1. - La división funcional
  2. - Diferencia entre funciones, responsabilidades y tareas
  3. - El organigrama como estructura gráfica de la empresa
7. Trámites de constitución empresarial según la forma jurídica
  1. - El profesional autónomo
  2. - La sociedad unipersonal
  3. - La sociedad civil
  4. - La comunidad de bienes
  5. - Las sociedades mercantiles
  6. - La Sociedad Cooperativa

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL SISTEMA TRIBUTARIO

1. El tributo: impuestos, tasas y contribuciones especiales
  1. - Impuestos
  2. - Tasas
  3. - Contribuciones Especiales
2. Hecho Imponible: nacimiento de la obligación tributaria
3. Sujeto pasivo u obligado tributario
  1. - Concepto. Obligados tributarios
  2. - Pagos a cuenta
  3. - Representación
  4. - Domicilio fiscal
  5. - Transmisión de la deuda
4. Determinación de la deuda tributaria

1. - Cuota Tributaria
5. Contenidos de la deuda tributaria: interés de demora y recargos
6. Extinción de la deuda tributaria

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. OBLIGACIONES FISCALES DE LA EMPRESA

1. Introducción al Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)
  1. - Hecho imponible y naturaleza
  2. - Sujetos pasivos
  3. - Obligaciones censales
2. IVA: funcionamiento general
  1. - Esquema general del IVA
  2. - Principales fuentes del derecho en el IVA
3. El ámbito de aplicación material: sujeción y no sujeción al IVA
  1. - Sujeción al IVA
  2. - Operaciones no sujetas a IVA
4. Régimen especial de las PYMES (régimen simplificado del IVA)
  1. - Ámbito de aplicación del régimen simplificado
  2. - Renuncia al régimen simplificado
  3. - Contenido del régimen simplificado
  4. - Determinación del importe a ingresar o a devolver
  5. - Esquema de liquidación
  6. - Circunstancias extraordinarias
  7. - Actividades de temporada
  8. - Régimen simplificado aplicado a las actividades agrícolas, ganaderas y forestales
  9. - Cálculo de la cuota derivada del régimen simplificado en las actividades agrícolas, ganaderas y forestales
  10. - Obligaciones formales
  11. - Gestión del Impuesto
5. Régimen especial del recargo de equivalencia
6. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ESTRUCTURA FUNCIONAL Y JURÍDICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1. La Constitución Española: estructura y contenidos
2. División de poderes
  1. - Poder ejecutivo
  2. - Poder legislativo
  3. - Poder judicial
3. La administración del Estado
  1. - El Gobierno: composición, organización y funciones
  2. - La Administración General del Estado: Órganos centrales, territoriales y colegiados. Organismos públicos
4. La Administración Autonómica
  1. - Competencias de las Comunidades Autónomas
  2. - Organización autonómica
  3. - Relaciones de las Comunidades Autónomas con el Estado
5. La Administración local
  1. - Clases de entidades locales

2. - Sexmas
3. - Regulación de la Administración local
4. - Competencias de las entidades locales
6. Fuentes del Derecho
  1. - La ley
  2. - La costumbre
  3. - Los principios generales del Derecho
7. La Unión Europea
  1. - El Derecho de la Unión Europea
  2. - Sistema institucional

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. LAS RELACIONES ENTRE ADMINISTRADOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1. Acto administrativo
2. Elementos del acto administrativo
3. Clases de actos administrativos
4. El procedimiento administrativo: concepto y régimen jurídico
  1. - Estructura de la LPAC
  2. - Los principios del Procedimiento Administrativo
5. Los sujetos del procedimiento administrativo
  1. - La abstención y recusación
  2. - Los sujetos interesados en el procedimiento administrativo
6. La estructura del procedimiento administrativo
  1. - Iniciación del procedimiento
  2. - La tramitación e instrucción del procedimiento
  3. - Términos y plazos en el procedimiento administrativo
  4. - La terminación del procedimiento
7. Contratos del sector público de carácter administrativo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ANTE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1. Información y documentación en las Administraciones Públicas
  1. - Poderes públicos
  2. - Documento e información en la Administración Pública
2. El proceso documental: cuidado, tratamiento y difusión del documento
3. Sistemas de archivo en la Administración Pública
  1. - Sistema de archivo de la Administración Pública
4. El acceso a los registros y archivos públicos

#### MÓDULO 4. TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESO DE TEXTOS ALFANUMÉRICOS EN TECLADOS EXTENDIDOS

1. Hardware
  1. - Arquitectura de un equipo informático básico
  2. - Componentes: unidad central de proceso (CPU), memoria central y tipos de memoria
  3. - Periféricos: dispositivos de entrada y salida, dispositivos de almacenamiento y dispositivos multimedia
2. Software

1. - Sistemas operativos: objetivos, composición y operación
3. ¿Qué es la mecanografía?
  1. - La importancia de la mecanografía
4. Colocación de los dedos
5. Desarrollo de la destreza mecanográfica

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE APLICACIONES

1. Sistema operativo
  1. - Origen del sistema operativo
  2. - Clasificación de los sistemas operativos
2. Funciones y características de los sistemas operativos y de archivo
  1. - Configuración de objetos en sistemas operativos. Forma de operar
  2. - Creación/nombramiento, copia y eliminación de archivos, carpetas, subcarpetas y otras
3. Internet y navegadores
4. Aplicaciones de internet dentro de la empresa
5. Herramientas Web 2.0
  1. - Aplicaciones de la Web - Principios constitutivos
  2. - Herramientas ofimáticas
  3. - Elementos comunes de las herramientas ofimáticas
6. Tipos de aplicaciones ofimáticas
  1. - Procesadores de texto
  2. - Hojas de cálculo
  3. - Gestores de bases de datos
  4. - Editores de imagen
  5. - Programas de presentación
7. Requisitos de accesibilidad de contenidos web

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS Y PLANTILLAS MEDIANTE HOJAS DE CÁLCULO

1. Instalación e inicio de la aplicación
2. Estructura y funciones
3. Diseño de la hoja de cálculo
4. Modificación de datos
  1. - Edición del contenido de una celda
  2. - Borrado del contenido de una celda o rango de celdas
  3. - Uso del corrector ortográfico
  4. - Uso de las utilidades de búsqueda y reemplazo
5. Inserción y eliminación
  1. - Celdas
  2. - Filas
  3. - Columnas
  4. - Hojas de cálculo
6. Gráficos
7. Gestión de archivos
8. Impresión de hojas de cálculo

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS Y PLANTILLAS MEDIANTE PROCESADORES

## DE TEXTO

1. Procesador de textos
2. Posibilidades que ofrece el procesador de textos para mejorar el aspecto del texto
3. Diseño de documentos y plantillas
4. Edición de textos y tablas
5. Impresión de textos

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. UTILIZACIÓN DE BASES DE DATOS OFIMÁTICAS

1. Las bases de datos
  1. - Entrada y salida de la aplicación de base de datos
2. Características generales del tratamiento de los datos y las bases de datos
  1. - De la base de datos al actual Big Data
3. Elementos básicos de la base de datos
4. Distintas formas de creación de una base de datos
  1. - Apertura de una base de datos
  2. - Guardado de una base de datos
  3. - Cierre de una base de datos
5. Registros y campos
6. Distintas formas de creación de tablas
  1. - Elementos de una tabla
  2. - Propiedades de los campos
  3. - Introducción de datos en la tabla

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. INTEGRACIÓN DE IMÁGENES Y VÍDEOS EN DOCUMENTOS

1. La imagen digital
  1. - Resolución de la imagen
  2. - Terminología digital
  3. - Profundidad de color
  4. - Editor de imagen y videos
2. Principales programas y herramientas para la edición de imagen digital
3. Introducción al video digital
  1. - ¿Qué es el vídeo analógico y digital?
  2. - Diferencias entre vídeo analógico y digital
4. Conceptos fundamentales del vídeo digital
5. Proceso de digitalización de vídeo
6. Compresión de archivos de vídeo
7. Formatos de archivos de vídeo
8. ¿Qué es el streaming?

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES

1. Estructura y funciones
  1. - Elementos que componen una presentación
2. Procedimiento de presentación
3. Fondos de diapositivas
4. Insertar y modificar texto

5. Utilidades de la aplicación

UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN DE CORREO Y AGENDA ELECTRÓNICA

1. El correo electrónico
2. Uso del correo electrónico
  1. - Funcionamiento
3. Gestores de correo electrónico
  1. - Ventanas
  2. - Redacción y envío del mensaje
  3. - Lectura del correo
  4. - Respuesta al correo
  5. - Organización de mensajes
  6. - Impresión de correos
  7. - Libreta de direcciones
  8. - Filtrado de mensajes
4. Correo Web
5. Plantillas y firmas corporativas
6. Gestión de la libreta de direcciones
7. Gestión de correo
8. Componentes fundamentales de una aplicación de gestión de correos y agendas electrónicas
9. Foros de noticias "mes"
10. Programas de agendas en sincronización con dispositivos portátiles tipo "palm"
11. Gestión de la agenda

MÓDULO 5. TÉCNICA CONTABLE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ELEMENTOS PATRIMONIALES DE LAS ORGANIZACIONES ECONÓMICAS

1. La actividad empresarial
2. El ciclo de actividad de la empresa
  1. - El ejercicio económico de la empresa
3. La función comercial de la empresa
4. La contabilidad
5. El patrimonio de la empresa
  1. - Elementos patrimoniales
  2. - Masas patrimoniales
6. La actividad empresarial y las normas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA METODOLOGÍA CONTABLE

1. Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable
  1. - El hecho contable y las cuentas
  2. - La ecuación patrimonial
  3. - La partida doble
  4. - El libro diario
  5. - El libro mayor
  6. - El balance de comprobación
2. Desarrollo del ciclo contable

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PLAN GENERAL DE CONTABILIDAD PYME

1. El nuevo PGC para las PYMES
2. Normalización contable
  1. - Marco conceptual del plan general de contabilidad
3. Las cuentas anuales
  1. - Formulación de las cuentas anuales
  2. - Estructura de las cuentas anuales
  3. - Normas comunes al balance, la cuenta de pérdidas y ganancias y el estado de cambios en el patrimonio neto
  4. - Criterios en la confección del balance
  5. - Criterios en la confección de la cuenta de pérdidas y ganancias
  6. - Criterios en la confección del estado de cambios en el patrimonio neto
  7. - Criterios en la confección de la memoria
4. Cuadro de cuentas

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTABILIZACIÓN DE LOS HECHOS ECONÓMICOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

1. Las compras en el plan general de contabilidad
  1. - Cuentas relacionadas con compras
  2. - Normas de valoración relacionadas con compras
2. Las ventas en el plan general de contabilidad
  1. - Cuentas relacionadas con ventas
3. Almacén
  1. - La calidad
  2. - Las existencias
  3. - Aprovisionamiento e inventario de materiales
4. Fuentes de financiación propia
  1. - Capital
  2. - Reservas
  3. - Resultados pendientes de aplicación
5. Las fuentes de financiación ajenas
6. Inmovilizado material
  1. - Inversiones inmobiliarias
  2. - Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta
  3. - El inmovilizado en curso
  4. - Arrendamientos Leasing
7. Cierre contable

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. OPERACIONES DE CONTABILIZACIÓN MEDIANTE OPERACIONES INFORMÁTICAS ESPECÍFICAS

1. Aplicaciones de Internet dentro de la empresa
2. Aplicaciones informáticas contables
  1. - Procesadores de texto
  2. - Hojas de cálculo
  3. - Gestores de bases de datos

### MÓDULO 6. OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE RECURSOS HUMANOS

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS PROCESOS DE CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAL

1. Funciones del departamento de recursos humanos
  1. - Posición del departamento de Recursos Humanos en la organización
  2. - El outsourcing en Recursos Humanos
2. Análisis y descripción del puesto de trabajo
3. Objetivos de la valoración de puestos de trabajo
4. Métodos de la valoración de puestos de trabajo
  1. - Método de jerarquización
  2. - Método de graduación (Job Classification)
  3. - Método de puntuación de factores (The Point System)
  4. - Método de comparación de factores (The Factor Comparison Method)
5. La importancia del profesiograma
6. El proceso de reclutamiento
7. Canales de reclutamiento
8. Tipos de reclutamiento
  1. - Reclutamiento interno
  2. - Reclutamiento externo
  3. - Reclutamiento mixto
9. El proceso de selección
10. Test de selección
  1. - Test de rendimiento máximo
  2. - Test de evaluación de personalidad
11. La entrevista laboral
  1. - Concepto y objetivos de la entrevista
  2. - Tipos de entrevistas de selección laboral
  3. - Preparación para la entrevista
  4. - La actitud del entrevistador
  5. - Cómo desarrollar entrevistas
12. Entrevistas estructuradas
13. Dinámicas de grupo
  1. - El foro
  2. - Mesa redonda
  3. - El panel
  4. - Debate
14. Plan de acogida

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FORMACIÓN, DESARROLLO Y COMPENSACIÓN DEL PERSONAL

1. La formación como opción estratégica
2. Diagnóstico de las necesidades de formación
  1. - Búsqueda de información para el plan de formación
3. La elaboración del plan de formación
4. Diseño y gestión de las acciones formativas
5. Financiación de la formación continua
  1. - Fundación tripartita



### UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONFECCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO, MODIFICACIONES Y EXTINCIÓN DEL MISMO

1. Introducción al derecho laboral
  1. - Normas del derecho laboral
  2. - El estatuto de los trabajadores
  3. - El convenio colectivo
  4. - Conclusiones
2. La relación laboral
  1. - Los contratos de trabajo
  2. - Modalidades de contratación
  3. - Jornada y horario laboral: tiempo de descanso, vacaciones y permisos retribuidos
  4. - Modificación de las condiciones de trabajo
  5. - Suspensión y extinción del contrato de trabajo
  6. - Incentivos a la contratación
  7. - Contratación de personal extranjero
  8. - Contratación de personas con discapacidad
  9. - Cumplimiento de la LOPD
  10. - Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE). Servicio Contrat@
  11. - Conclusiones

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE AL PAGO DEL SALARIO Y OBLIGACIONES INHERENTES

1. Introducción. El Sistema de Seguridad Social
2. Regímenes de la Seguridad Social
3. Régimen General de la Seguridad Social. Altas y Bajas
4. El Salario: elementos, abono, SMI, pagas extraordinarias, recibo y garantía
  1. - Concepto de salario
  2. - Composición y elementos del salario
  3. - Abono del salario
  4. - El Salario Mínimo Interprofesional. IPREM
  5. - Las pagas extraordinarias
  6. - El recibo del salario
  7. - Garantías del salario
5. Cotización a la Seguridad Social
  1. - Sujetos obligados a cotizar y responsables del pago
  2. - Cálculo de la cotización
  3. - Incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo y maternidad
  4. - Cotización diaria
6. Retención por IRPF

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LAS INCIDENCIAS EN LA RELACIÓN LABORAL

1. Absentismo laboral
2. El clima laboral y productividad 2.0
3. El empowerment o empoderamiento
4. El responsable de Recursos Humanos como arquitecto de la estrategia

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RECURSOS HUMANOS

1. Prevención de riesgos laborales
  1. - Trabajo
  2. - Salud
  3. - Factores de Riesgo
  4. - Condiciones de Trabajo
  5. - Técnicas de Prevención y Técnicas de Protección
2. Fundamentos y principios básicos de un modelo de calidad total
3. Problemas y medidas de protección medio ambiental en la empresa
4. Normativa de protección de datos de carácter personal y confidencialidad

## MÓDULO 7. TRATAMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN CONTABLE

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PREPARACIÓN DE DOCUMENTACIÓN SOPORTE DE HECHOS ECONÓMICOS

1. Albarán
2. Factura
3. Cheque
4. La letra de cambio
5. Extractos bancarios
6. Impuestos
7. Documentos-justificantes mercantiles tipo
8. Organización y archivo de los documentos mercantiles

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. REGISTRO CONTABLE DE HECHOS ECONÓMICOS HABITUALES

1. Registro contable de las compras
  1. - Compra con pago al contado
  2. - Compra con pago aplazado
  3. - Compra con pago anticipado
2. Registro contable de operaciones relacionadas con compras
  1. - Descuentos
  2. - Devoluciones de compras
  3. - Envases y embalajes
3. Registro contable de las ventas
  1. - Ventas con pago al contado
  2. - Ventas con pago aplazado
  3. - Ventas con pago anticipado
4. Registro contable de operaciones relacionadas con ventas
  1. - Descuentos
  2. - Devoluciones de compras
  3. - Envases y embalajes
  4. - Gastos en ventas
5. Problemática contable de los derechos de cobro
  1. - Efectos a cobrar
  2. - Morosidad de clientes
6. Registro contable de la declaración-liquidación de IVA

7. Productos financieros de financiación
  1. - Préstamos
  2. - Tarjeta de crédito
  3. - Descuento comercial
  4. - Leasing
  5. - Factoring
  6. - Confirming
8. Amortizaciones y deterioros de valor
9. La regularización de existencias
10. La regularización de ingresos y gastos. Determinación del resultado contable

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES DE UN EJERCICIO ECONÓMICO COMPLETO

1. Asiento de apertura y cierre
2. Registro contable de operaciones diarias
3. Registros contables en el libro mayor
4. Balance de comprobación de sumas y saldos
5. La cuenta de pérdidas y ganancias
6. El Balance de situación

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMPROBACIÓN DE CUENTAS

1. Documentos comerciales
  1. - Documentación de los clientes: fichas y documentos con información del cliente en general
  2. - Documentación de los productos y servicios: catálogos, folletos publicitarios u otros
2. Documentos de pago bancarios
3. Documentos propios de la compraventa
4. Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial
5. Elaboración de la documentación
  1. - Orden y archivo de la documentación comercial
6. Comprobación de la documentación laboral
  1. - Gestión de la documentación laboral de los trabajadores

### MÓDULO 8. INGLÉS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. MENSAJES ORALES

1. Obtención de información global y específica de conferencias y discursos
2. Estrategias para comprender e inferir significados no explícitos: ideas principales
3. Comprensión global de un mensaje
4. Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados
5. Identificación del propósito comunicativo de los elementos del discurso oral
6. Recursos gramaticales
7. Otros recursos lingüísticos
8. Diferentes acentos de lengua oral
9. Identificación de registros con mayor o menor grado de formalidad

10. Estrategias para comprender e inferir significados por el contexto

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INTERPRETACIÓN DE MENSAJES ESCRITOS

1. Predicción de información a partir de elementos textuales y no textuales
2. Recursos digitales, informáticos y bibliográficos
3. Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax
4. Análisis de los errores más frecuentes
5. Identificación del propósito comunicativo
6. Recursos gramaticales
7. Relaciones lógicas
8. Relaciones temporales
9. Comprensión de sentidos implícitos, posturas o puntos de vista
10. Estrategias de lectura

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRODUCCIÓN DE MENSAJES ORALES

1. Registros utilizados en la emisión de mensajes orales según el grado de formalidad
2. Expresiones de uso frecuente e idiomáticas en el ámbito profesional
3. Recursos gramaticales
4. Otros recursos lingüísticos
5. Fonética
6. Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro
7. Conversaciones informales improvisadas
8. Recursos utilizados en la planificación del mensaje oral
9. Estrategias para participar y mantener la interacción y para negociar significados
10. Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra
11. Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc
12. Entonación como recurso de cohesión del texto oral

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EMISIÓN DE TEXTOS ESCRITOS

1. Composición de una variedad de textos de cierta complejidad
2. Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos
3. Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax
4. Propósito comunicativo de los elementos textuales
5. Recursos gramaticales
6. Relaciones lógicas
7. Secuenciación del discurso escrito
8. Derivación
9. Relaciones temporales
10. Coherencia textual
11. Uso de los signos de puntuación
12. Redacción, en soporte papel y digital, de textos de cierta complejidad
13. Elementos gráficos para facilitar la comprensión
14. Argumentación

UNIDAD DIDÁCTICA 5. IDENTIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS ELEMENTOS CULTURALES

1. Normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales
2. Uso de los recursos formales y funcionales para la buena imagen de la empresa
3. Reconocimiento de la lengua extranjera
4. Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores
5. Interés por la buena presentación de los textos escritos: normas gramaticales, ortográficas y tipográficas

## MÓDULO 9. EMPRESA EN EL AULA

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO DE LA EMPRESA EN EL AULA

1. La empresa y su organización
  1. - Concepto y fines de la empresa
  2. - Elementos de la empresa
  3. - Las funciones de la empresa
  4. - Clasificación de las empresas
2. La organización empresarial
  1. - La organización de la empresa en la Historia
  2. - Principios de organización empresarial
  3. - Organización interna de las empresas. Departamentos
  4. - La organización informal de la empresa
  5. - La representación de la empresa por medio de organigramas. Sus diferentes tipos
  6. - Identificación de la estructura organizativa y la cultura corporativa
  7. - Evaluación de los criterios de organización: puntos fuertes y débiles. Las necesidades de mejora
3. La dirección en la empresa
  1. - Niveles de mando
  2. - Personalidad y comportamiento del directivo. Temperamento
  3. - Tipos de autoridad
  4. - Funciones de la dirección
  5. - Estilos de mando
  6. - Dirección por objetivos
  7. - Adaptación de la asistencia al sistema de mando
  8. - Deontología del secretariado
4. Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección
  1. - Relaciones ascendentes: el asistente y el directivo
  2. - Relaciones descendentes: el asistente y el equipo humano administrativo a su cargo
  3. - Relaciones complementarias: el asistente y otros directivos. Relaciones externas
5. Funciones del servicio del secretariado
  1. - Del secretariado personal de dirección. Autoestima y asertividad
  2. - Tipos de servicio del secretariado: del área económica, productiva, científica, jurídica y el de la administración pública
6. La comunicación en la empresa
  1. - Tipo de relaciones: laborales y humanas
  2. - Tratamiento de la información. Flujo entre departamentos. Los plazos y el coste. Lo confidencial y lo restringido
  3. - La relación entre la organización y la comunicación en la empresa. Centralización y descentralización

4. - La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones. Interna y externa (publicidad, promoción y relaciones públicas)

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. TRASMISIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA EMPRESA EN EL AULA

1. La comunicación óptima en la atención al cliente
  1. - Barreras que dificultan la comunicación
  2. - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles
  3. - El lenguaje verbal
  4. - El lenguaje no verbal
  5. - Actitudes ante las situaciones difíciles
2. El proceso de la comunicación
  1. - Elementos del proceso de comunicación
  2. - Tipos de comunicación
3. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
  1. - Principales técnicas de comunicación
  2. - Escucha activa
4. Resolución de problemas de comunicación
5. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA EMPRESA EN EL AULA

1. Información del cliente
  1. - Quejas
  2. - Reclamaciones
  3. - Cuestionarios de satisfacción
2. Archivo y registro de la información del cliente
  1. - Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo
  2. - Elaboración de ficheros
3. Procedimiento de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa
4. Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario
  1. - Estructura y funciones de una base de datos
  2. - Tipos de bases de datos
  3. - Bases de datos documentales
  4. - Utilización de bases de datos: búsqueda y recuperación de archivos y registros
5. Normativa de protección de bases de datos de clientes
  1. - Procedimientos de protección de datos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA EN EL AULA

1. Documentos
  1. - Redacción de documentos profesionales. Tipos de lenguaje y estructuras efectivas
  2. - Documentos internos
  3. - Documentos externos
  4. - Documentos básicos de la empresa privada
  5. - Documentos mercantiles
  6. - De la administración- informe, certificado, oficio, nota interior, hojas de iniciativas y

- reclamaciones, la carta
- 7. - Lenguaje y redacción publicitaria. Características
- 8. - La carta: presentación, clases y soportes físicos
- 9. - La carta comercial

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ACTIVIDADES DE POLÍTICA COMERCIAL DE LA EMPRESA EN EL AULA

1. Definición de producto: atributos formales del producto
  1. - Definición de producto
  2. - Tipos de atributos que integran un producto
  3. - Atributos formales del producto
2. Etapas del desarrollo y diseño de nuevos productos
3. El producto y su ciclo de vida
  1. - Etapa de introducción
  2. - Etapa de crecimiento
  3. - Etapa de madurez
  4. - Etapa declive
4. La cartera de productos: Modelos de análisis
  1. - Cartera de productos
  2. - Modelos de análisis de la cartera de productos
  3. - Ventajas e inconvenientes de este tipo de modelos
5. Precios
6. Venta personal, publicidad, relaciones públicas, promoción de ventas y marketing directo de mix de comunicación comercial
  1. - Fuentes de información de la empresa
7. Cartera de clientes
8. Venta. Organización de la venta
9. El comercio electrónico (B2B, B2C)

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LA EMPRESA EN EL AULA

1. El conflicto en las relaciones de trabajo
  1. - Características de los conflictos
  2. - Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo
2. Tratamiento de los conflictos
  1. - Identificación del conflicto
  2. - Causas y consecuencias de los conflictos
  3. - Conflictos relacionados con la tarea
  4. - Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales
  5. - Comportamientos y señales básicas
3. El tratamiento de situaciones difíciles
  1. - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones
  2. - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa
  3. - Tipología de reclamaciones
  4. - Actitud frente a las quejas o reclamaciones
  5. - Tratamiento de las reclamaciones

4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores
5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones
  1. - Fases del proceso de resolución
  2. - Documentación que se genera
7. Seguimiento comercial postventa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL TRABAJO EN EQUIPO EN LA EMPRESA EN EL AULA

1. Equipo y grupos de trabajo
2. Ventajas del trabajo en equipo
  1. - Suma e intercambio de conocimientos
  2. - Cooperación y colaboración en la tarea
  3. - Sinergia para la consecución de objetivos y metas
3. Técnicas y habilidades personales y sociales necesarias para el trabajo en equipo
4. Toma de decisiones: el proceso de decisión y la toma de decisiones en grupo
5. Dinamización y dirección de grupos
6. Claves de una reunión eficaz
  1. - Claves para el éxito en la reunión
7. El objetivo de la reunión

#### MÓDULO 10. OPERACIONES AUXILIARES DE GESTIÓN DE TESORERÍA

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. APLICACIÓN DE MÉTODOS DE CONTROL DE TESORERÍA

1. Control de los flujos de tesorería y métodos de control
2. Gestión de tesorería a través de banca online
3. Obtención y cumplimentación de documentos oficiales a través de internet
4. El presupuesto de tesorería
  1. - Finalidad del presupuesto
  2. - Características de un presupuesto
  3. - Elaboración de un presupuesto sencillo
  4. - Aprobación del presupuesto
5. El libro de caja
  1. - El arqueo de caja
  2. - Finalidad
  3. - Procedimiento
6. El libro de bancos
7. Aplicaciones informáticas y ofimáticas en la gestión de tesorería
  1. - Manejo básico de Excel

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. TRAMITE DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS BÁSICOS DE FINANCIACIÓN, INVERSIÓN Y SERVICIOS

1. Intermediarios financieros y agentes económicos
  1. - Definición y papel
  2. - Clasificación según las directrices de la C.E.E.
  3. - Banco Central Europeo (BCE)



4. - Banco de España
  5. - Banca privada
  6. - Cajas de ahorro
  7. - Compañías de seguros
  8. - Fondos de pensiones
  9. - La Seguridad Social
  10. - Sociedades y fondos de inversión
2. Características y finalidad de los instrumentos financieros al servicio de la empresa
    1. - Créditos
    2. - Préstamos
    3. - Descuento
    4. - Leasing
    5. - Renting
    6. - Factoring
  3. La Ley cambiaria y del cheque
    1. - Requisitos formales
    2. - Cheques nominativos «a la orden»
    3. - Cheques nominativos «no a la orden»
    4. - Cheques al portador
    5. - Fecha de emisión y vencimiento
    6. - Conformación, cruzado y transmisión
    7. - Conocimiento de su poder ejecutivo y su fiscalidad
  4. La Letra de Cambio
    1. - Requisitos formales; defectos de forma
    2. - Libramiento
    3. - Fecha de emisión, vencimiento y cláusulas
    4. - Aceptación, aval, transmisión (endoso y cesión)
    5. - Fiscalidad de la letra de cambio
  5. El Pagaré
    1. - Definición del pagaré
    2. - Reconocer sus características
    3. - Fecha de emisión y vencimiento
    4. - Diferencias y analogías con la letra de cambio
  6. Otros medios de cobro y pago. Características y finalidad
    1. - El recibo domiciliado
    2. - La transferencia bancaria
    3. - Remesas electrónicas
  7. Identificación de tributos e impuestos
  8. El mercado financiero
    1. - Clasificación de los mercados financieros

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. CÁLCULOS FINANCIEROS BÁSICOS

1. Valor temporal del dinero
2. Capitalización y descuento simples
3. Aplicación de la capitalización simple: descuento comercial y racional
  1. - Descuento comercial
  2. - Descuento racional o matemático
4. Capitalización y descuento compuestos y continuos

5. Tanto anual de equivalencia (TAE)
6. Cálculo de comisiones bancarias
  1. - Comisiones por mantenimiento de cuentas
  2. - Comisiones por transferencias
  3. - Comisiones por compraventa de billetes extranjeros
  4. - Comisiones por cheques de otra entidad
7. -Comisiones por tarjetas
8. -Comisiones por préstamos hipotecarios
  1. - Comisiones por deuda pública

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. OPERACIONES BANCARIAS BÁSICAS

1. Operaciones bancarias
2. Operación financiera de capitalización simple
3. Operación financiera de descuento simple
4. Relación entre descuento e interés
5. Operación financiera de capitalización compuesta
6. Operación financiera de descuento compuesto
7. Las entidades bancarias
8. Organización de las entidades bancarias
  1. - Oficinas centrales: funciones, departamentos y relaciones con sucursales
  2. - Sucursales: tipos, funciones y departamentos
9. Las cuentas contables bancarias
  1. - Normas contables en las entidades de crédito
  2. - Las cuentas anuales en las entidades de crédito

#### MÓDULO 11. FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUENTES DEL DERECHO LABORAL

1. Introducción a las fuentes del derecho laboral
2. Principios inspiradores del Derecho del Trabajo
3. Normas Internacionales Laborales
4. Normas Comunitarias Laborales
5. La Constitución Española y el mundo laboral
6. Leyes laborales
7. Decretos legislativos laborales
8. Decretos leyes laborales
9. Los Reglamentos
10. Costumbre laboral
11. Condición más beneficiosa de origen contractual
12. Fuentes profesionales

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONFLICTOS DE TRABAJO

1. Naturaleza del conflicto laboral
2. Procedimiento administrativo de solución de conflictos colectivos
3. Procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos colectivos
4. Procedimiento judicial de solución de conflictos colectivos

5. Ordenación de los procedimientos de presión colectiva o conflictos colectivos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTRATOS (I). LA RELACIÓN LABORAL

1. El contrato de trabajo: capacidad, forma, período de prueba, duración y sujetos
2. Tiempo de trabajo: jornada laboral, horario, horas extraordinarias, recuperables y nocturnas, descanso semanal, días festivos, vacaciones y permisos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTRATOS (II). MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

1. Tipologías y modalidades de contrato de trabajo
2. Contratos de trabajo de duración indefinida
3. Contratos de trabajo temporales
4. Contrato formativo para la obtención de la práctica profesional
5. Contrato de formación en alternancia

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. SISTEMA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

1. Introducción. El Sistema de Seguridad Social
2. Regímenes de la Seguridad Social
3. Régimen General de la Seguridad Social. Altas y Bajas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA ACTIVIDAD EN EMPRESAS

1. Variables que intervienen en la optimización de recursos
2. Indicadores cuantitativos de control, a través del Cuadro de Mando Integral
3. Otros indicadores internos
4. La mejora continua de procesos como estrategia competitiva

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. INICIO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA EN EMPRESAS

1. Trámites de constitución según la forma jurídica
2. La seguridad social
3. Organismos públicos relacionados con la constitución, puesta en marcha y modificación de las circunstancias jurídicas de pequeños negocios o microempresas
4. Los registros de propiedad y sus funciones
5. Los seguros de responsabilidad civil en pequeños negocios o microempresas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. CONCEPTOS BÁSICOS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Introducción
2. El trabajo
3. La salud
4. Efectos en la productividad de las condiciones de trabajo y salud
5. La calidad

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. LAS TÉCNICAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO

1. Cómo analizar las ofertas de trabajo
2. Cómo ofrecerse a una empresa

3. Cómo hacer una carta de presentación
4. El Curriculum Vitae
5. Las Pruebas Psicotécnicas
6. Dinámicas de grupo

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

## ¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

### Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group