

## EMPLEADO ADMINISTRATIVO COMERCIAL, EN GENERAL CÓDIGO 41221011

Marque con una X el período correspondiente

1º PERIODO FORMATIVO

### Módulos que lo componen:

1. Ubicación Profesional y Orientación en el Mercado de Trabajo.
2. Técnicas Administrativas de Oficina.
3. Técnicas Básicas de Comunicación y Archivo.
4. Técnicas Administrativas de Aprovisionamientos.
5. Técnicas de Administración Comercial.
6. Técnicas de Relación Comercial.
7. Mecanografía Audiovisual Básica.
8. Informática Básica.
9. Ofimática Básica.
10. Gestión Avanzada de Bases de Datos.
11. Aplicaciones Informáticas de Gestión Comercial.
12. Seguridad e Higiene en el Trabajo.

### Módulo 1: Ubicación profesional y orientación en el mercado de trabajo (módulo común asociado al perfil profesional).

Objetivo general del módulo: al concluir el presente módulo el/la alumno/a será capaz de utilizar técnicas de búsqueda de empleo activas, orientando la actuación en el mercado de trabajo de acuerdo a las propias capacidades e intereses en un itinerario profesional coherente.

### Contenidos teórico-prácticos:

- La empresa como unidad económica de producción: concepto de empresa. Clases de empresas: por su finalidad, por su actividad, por su carácter. La empresa y su forma jurídica: empresario individual y comunidades de bienes. Las sociedades mercantiles y sus clases: sociedades personalistas y capitalistas. La Sociedad de Responsabilidad Limitada. La Sociedad Anónima.
- La empresa y las ocupaciones de la familia profesional. Las funciones básicas de la empresa: compras, ventas, producción, contabilidad, personal. Relaciones funcionales (interdepartamentales): organigramas, la cadena de valor. Las ocupaciones y la empresa: ubicación funcional, tareas/funciones, relaciones interdepartamentales, ocupaciones «próximas» profesionalmente. Las ocupaciones en función del tamaño empresarial y el sector de actividad: carácter horizontal al conjunto de sectores, la especificidad del tamaño: presencia y particularidades de las ocupaciones en función del tamaño, importancia cuantitativa de las ocupaciones en las empresas.
- La actividad administrativa y de oficina: las grandes áreas de la actividad administrativa y de oficina. Administración-gestión. Información-comunicación. Administración-gestión: ámbitos de actividad, funciones y objetivos: actividad financiero-contable: tesorería, facturación, gestión bancaria, fiscalía, administración de personal, soporte administrativo de la ejecución de tareas. Información-comunicación: ámbitos de actividad, funciones y objetivos: actividades

generales de información-comunicación: transmisión, clasificación, tratamiento de información, redacción de correspondencia y proceso de documentos, organización de actividades, actividades específicas de información-comunicación: soporte de la dirección, especificidades departamentales.

- Búsqueda de empleo: iniciativas de búsqueda de empleo: análisis personal, canales informativos y de búsqueda de empleo, técnicas de búsqueda: currículum vitae, entrevistas. El marco institucional del empleo y la formación: asociaciones empresariales y sindicales en el sector, asociacionismo comercial, cámaras de comercio.
- Marco jurídico laboral: el marco de las relaciones laborales: estatuto de los trabajadores, ordenanzas laborales, convenios colectivos. Tipología de contratos. La Seguridad Social: funciones, obligaciones, prestaciones. Trámites y requisitos para el desarrollo de una actividad profesional por cuenta propia: Seguridad Social, aspectos fiscales, requisitos contables y formalidades.
- La empresa como unidad económica de producción: a partir de una relación de empresas convenientemente caracterizadas: clasificarlas en función de su actividad, clasificarlas en función de su forma jurídica. A partir de una relación detallada de requisitos fundacionales y estatutarios de distintas sociedades: elegir los aplicables a las S.A., elegir los aplicables a los S.R.L.
- La actividad administrativa y de oficina: para distintas situaciones de oficinas convenientemente caracterizadas en las que se detalla un conjunto de actividades y tareas: seleccionar y describir las actividades de organización-gestión, seleccionar y describir las actividades de información-comunicación.
- La empresa y las ocupaciones de la familia profesional: a partir de un caso dado convenientemente caracterizado: diseñar el organigrama de la empresa, situar su ocupación en el organigrama, Definir los grandes bloques de tareas de su ocupación, Desarrollar posibles trayectorias profesionales de su ocupación en la empresa, a partir de la caracterización de dos oficinas correspondientes a dos tamaños de empresa diferenciados, desarrollar para la ocupación objeto del curso las particularidades que le afectan en función del tamaño empresarial,
- Búsqueda de empleo: a partir de una relación de conocimientos, capacidades y actitudes relativas a una o varias ocupaciones: realizar un autochequeo de valoración de conocimientos y capacidades profesionales en relación a esas ocupaciones, definir un posicionamiento subjetivo en relación a esas ocupaciones. Para una oferta formativa amplia y diversa: seleccionar los cursos/contenidos de interés en su ámbito profesional. a partir de varias ofertas de empleo: elaborar un currículum vitae adaptado a cada una de ellas, redactar una carta de presentación de servicios profesionales/búsqueda de empleo, efectuar una llamada telefónica de consulta en relación a una oferta de empleo/presentación de servicios, cumplimentar un formulario cerrado de respuesta/solicitud de empleo,
- Aspectos operativos del marco jurídico laboral: a partir de la relación de las fuentes básicas del ordenamiento jurídico-laboral, clasificarlas en orden descendente. A partir de la lectura de las cláusulas y condiciones de varios contratos de trabajo, identificar cada uno de ellos en la tipología de contrato existente. Para un contrato determinado: presentar obligaciones y prestaciones en relación a la Seguridad Social. A partir de una relación de requisitos y exigencias administrativas varias: identificar los requisitos contables, fiscales y de Seguridad Social para el desarrollo de una actividad por cuenta propia.

## **Módulo 2: Técnicas administrativas de oficina (módulo común asociado al perfil profesional).**

Objetivo general del módulo: al concluir el presente módulo el/la alumno/a será capaz de efectuar el tratamiento documental relativo a los procedimientos administrativos propios a la actividad empresarial.

**Contenidos teórico-prácticos:**

- La empresa y los flujos de información.
- La empresa y la actividad: Fases y ciclo de la actividad. Estructura y organización interna: Organigramas, Departamentos, Relaciones externas, Relaciones interdepartamentales, Relaciones intradepartamentales, Circuitos documentales.
- Los impresos y documentos: Concepto y características, Contenido y clases de impresos y documentos, Normalización de impresos y documentos: normas UNE y abreviaturas más frecuentes.
- Documentos relacionados con la compraventa: El pedido: ficha producto, ficha proveedor, otros, Recepción de mercancías: albaranes de entrega y recepción, Facturación proveedores, Notas de abono, Notas de gastos. Documentos relacionados con la tesorería: Cheque y cheque bancario, El recibo. La letra de cambio: elementos personales, requisitos formales, el protesto.
- Documentos relacionados con la administración de personal: contrato de trabajo y sus formas, afiliación de los trabajadores a la Seguridad Social: altas, bajas y modificaciones, libro de matrícula de personal y libro de visitas, recibos de salarios, documentos de cotización a la Seguridad Social. Libros de registro: clases, formalización, llevanza y conservación de los libros. Libros contables: obligatorios y auxiliares, libros de actas y de registro de socios para sociedades mercantiles.
- Ante un caso convenientemente caracterizado: Elaborar el organigrama funcional, Describir los distintos departamentos y sus funciones, Clasificar los principales documentos generados por cada uno de ellos.
- Según las directrices recibidas: Confeccionar pedido, albarán y factura sin gastos Confeccionar pedido, albarán y factura con gastos, Confeccionar facturas con los distintos tipos de IVA, Confeccionar notas de abono.
- Según las directrices recibidas: Complimentar distintos tipos de cheques, Complimentar recibos, Complimentar letras de cambio: efectos sin gastos o con gastos, efectos aceptados, efectos avalados, endoso de efectos.
- Ante un supuesto de contratación convenientemente caracterizado: confeccionar el contrato de trabajo, complimentar la comunicación de alta a la Seguridad Social, realizar los apuntes correspondientes en el Libro de Matrícula del Personal.
- Partiendo de movimientos contables convenientemente definidos: seleccionar los libros que intervienen en el registro, realizar, en cada uno de ellos, los apuntes correspondientes.

**Módulo 3: Técnicas básicas de comunicación y archivo (módulo común asociado al perfil profesional).**

Objetivo general del módulo: al concluir el presente módulo el/la alumno/a será capaz de desarrollar los procesos de comunicación y archivo documental generados por la actividad empresarial.

**Contenidos teórico-prácticos:**

- Las comunicaciones y la empresa: la naturaleza de la comunicación. Modalidades de comunicación. Los servicios de correos y telégrafos. Nuevas formas de transmisión y comunicación.
- Técnicas de expresión: teoría de la comunicación: el lenguaje verbal: aprendizaje y conceptualización, Riqueza de vocabulario y comprensión verbal, adaptación a la situación. El lenguaje escrito: el lenguaje como fijación del mensaje, la ortografía y el dominio de la expresión escrita. La comunicación oral: normas de comunicación oral más habituales en la empresa, normas de comunicación telefónica. La comunicación escrita: la correspondencia oficial y su tratamiento: aspectos básicos: Oficios, Instancias, Otros.

- La correspondencia comercial y su tratamiento: aspectos básicos: Cartas de solicitud de informes comerciales previos, cartas de pedidos, cartas relacionadas con el departamento de contabilidad y finanzas, cartas de reclamaciones, cartas de oferta de servicios y/o productos, circulares, comunicaciones urgentes, nota interior, informes, invitaciones, saludos, notas, notas de prensa, Otros.
- La entrada de correspondencia: tratamiento, registro. Elaboración de la correspondencia: redacción inicial, las principales abreviaturas comerciales, elaboración del primer borrador, corrección, confección del documento definitivo.
- Salida de la correspondencia: registro, plegado y ensobrado, franqueo y expedición. Servicios postales: tipos y características.
- Clasificación y archivo de documentos: el archivo: concepto de archivo, finalidad e importancia del archivo, formas y organización de un archivo de oficina, clasificación de los archivos, acceso al archivo de oficina, división del archivo según la frecuencia de su utilización, Normas de conservación de documentos, reproducción mecánica de documentos, destrucción de documentos.
- Clasificación y ordenación de documentos: clasificación nominativa, clasificación geográfica, clasificación por materias y asuntos, clasificación numérica, clasificación cronológica, clasificación mixta, clasificación decimal universal.
- Material y sistemas de archivo: expedientes, tipos de carpetas, uso de colores, mobiliario y ficheros, archivo mediante microfilme, archivos informáticos, instalaciones y medidas de seguridad.
- Ante un supuesto, debidamente caracterizado, que contemple diversos envíos a realizar por la empresa, seleccionar el sistema más adecuado en cada caso, teniendo en cuenta la rapidez, seguridad y coste de cada uno de ellos.
- Representar mediante un esquema el proceso que sigue la correspondencia de entrada.
- Representar mediante un esquema el proceso que sigue la correspondencia de salida.
- Ante un supuesto que recoja datos sobre distintas comunicaciones emitidas y recibidas: realizar las oportunas anotaciones en el registro de correspondencia de entrada, realizar las oportunas anotaciones en el registro de correspondencia de salida.
- Ante un supuesto debidamente caracterizado: redactar y elaborar una carta de solicitud de informes previos, redactar y elaborar una carta de pedido, redactar y elaborar una carta de oferta de productos y/o servicios, redactar y elaborar una carta de reclamación, redactar y elaborar una instancia.
- Ante un supuesto que contemple la utilización de distintos documentos proceder a su ordenación, clasificación y archivo según: materias y asuntos, fechas de recepción y/o emisión, su origen y/o destino.

**Módulo 4: Técnicas administrativas de aprovisionamiento (asociado a la UC: «Efectuar la gestión administrativa de las operaciones de aprovisionamiento de existencias»).**

Objetivo general del módulo: al concluir el presente módulo el/la alumno/a será capaz de efectuar los procesos administrativos de compras y almacén, gestionando la relación con proveedores y elaborando inventarios de existencias.

**Contenidos teórico-prácticos:**

- La función de compras y aprovisionamientos: principios básicos y objetivos: el servicio de compras, estructura y organización del departamento de compras. Tipos de compras: por punto de pedido, por programas, especulativa, otros. El ciclo de compras.
- Las relaciones con los proveedores: Los parámetros de decisión: análisis de necesidades, las variables de calidad, precio, plazo de entrega y servicio. La selección y evaluación de

suministradores potenciales: conocimiento del producto, identificación de posibles proveedores, petición de ofertas, comparación de ofertas y elección final.

- La operativa de trabajo en compras: La documentación del departamento de compras, El pedido. Formulación y seguimiento, Las operaciones posteriores al pedido, Las fórmulas de revisión de precios. El control de recepción del pedido: control de albaranes, conciliación de albaranes con la factura recibida. El fichero de proveedores y/o compras.
- La gestión económica en compras y los resultados en la empresa: influencia de las compras en los resultados de la actividad, análisis y cálculo de los factores de compras que inciden en los resultados: precios, descuentos, financiación.
- La gestión de existencias: naturaleza y función de la gestión de stocks. El inventario: clases y modelos de inventarios, la referenciación de los productos, sistemas de valoración del inventario, la depreciación de existencias, análisis de inventarios. Técnicas ABC.
- Magnitudes básicas en el control de existencias: el stock de seguridad, la determinación de la cantidad económica de pedido, punto de pedido. La administración del almacén y su enlace con el departamento de contabilidad: Los libros registro de existencias, Corte de operaciones.
- La influencia de las existencias en la gestión financiera: Las existencias y el balance, el fondo de rotación, rotación de existencias y rotación del capital, el coste de posesión de las existencias.
- La función de compras y aprovisionamientos: partiendo de la necesidad de adquirir determinado producto por primera vez, efectuar las gestiones previas de solicitud de información. A la recepción de diversas ofertas remitidas por diferentes proveedores para la adquisición de un producto, elegir la oferta más adecuada aplicando las técnicas de selección de proveedores. Ante un supuesto de compra debidamente caracterizado, que recoja diversos albaranes y facturas, conciliar su contenido y realizar los apuntes y/o anotaciones en las fichas correspondientes. Ante una compra de determinados productos efectuar la correspondiente imputación de los gastos de compra generados y calcular los precios medios ponderados de cada artículo.
- La gestión de existencias: partiendo de la información suministrada en diversas facturas de compra referente a la adquisición de diferentes artículos, confeccionar las correspondientes fichas de control de existencias en almacén utilizando los distintos criterios de valoración. A partir de los datos registrados en diversas fichas de almacén, elaborar un inventario valorándolo por los distintos métodos existentes. A la vista de la información obtenida del inventario, seleccionar los artículos con mayor peso específico aplicando la técnica ABC. Ante un supuesto caracterizado, extraer la información y efectuar los cálculos necesarios para la determinación de: Stock mínimo, Lote económico de pedido, Punto de pedido.
- A partir de las anotaciones registradas en diferentes fichas de almacén, calcular la rotación media de existencias.
- Calcular el coste de posesión de existencias a partir de los datos contables y de inventario suministrados en un enunciado debidamente caracterizado.

**Módulo 5: Técnicas de administración comercial (asociado a la UC: «Efectuar la gestión administrativa de las operaciones de comercialización y venta de productos y servicios»).**

Objetivo general del módulo: al concluir el presente módulo el/la alumno/a será capaz de realizar la gestión administrativa de la comercialización de productos y/o servicios.

**Contenidos teórico-prácticos:**

- La gestión administrativa del Departamento Comercial: estructura y organización del Departamento Comercial. Estudio del producto y/o servicio: gama de productos y sus especificaciones, el ciclo de vida del producto.
- El precio de venta: elaboración de tarifas, control de los precios medios de venta, descuentos, rappels y bajas especiales, promociones: clases y características, la facturación.

- Organización y control del trabajo en ventas: métodos de asignación de sectores y fijación de rutas. Control de la red de ventas: fijación de objetivos, los informes del vendedor, el informe de visitas, recepción de informes y su clasificación, ratios para el control del vendedor. El expediente del cliente y su tratamiento: las fichas de clientes. Clasificación de clientes: por criterios comerciales: el ABC, por sus créditos y riesgos, el informe sobre clientes. Las estadísticas de ventas: estadísticas por producto, estadísticas por zonas, estadísticas por clientes, estadísticas por vendedor. El transporte y el seguro: clasificación y modalidades del transporte, los documentos del transporte, el coste del transporte, el seguro en el transporte. El control de los gastos de venta: gastos generados por el vendedor: dietas, desplazamientos, comisiones, otros gastos de representación. Gastos generados por el envío: transporte, seguro, otros.
- El Comercio exterior y su tramitación administrativa: operaciones de comercio internacional: exportación, importación, elementos que intervienen en el comercio exterior: empresa, mercado, producto, normativa legal, operaciones bancarias, transporte, seguro, aduanas, formas de cobro y pago en el comercio exterior. Tramitación administrativa de las operaciones de Comercio exterior: operaciones de exportación: documentación previa a la exportación y documentación aduanera, documentación comercial y otros documentos, operaciones de importación: documentación aduanera, el IVA y el comercio exterior, el IVA en las exportaciones, el IVA en las importaciones.
- La gestión administrativa del Departamento Comercial. Confeccionar el organigrama funcional de un departamento comercial, diferenciando las secciones que lo integran y las principales tareas que cada una de éstas realiza. A partir de los datos de facturación de una empresa, efectuar el cálculo de los precios medios de venta detectando las desviaciones producidas así como sus causas. Ante un supuesto de venta de diversos artículos, debidamente caracterizado, confeccionar: albarán y factura sin gastos, albarán y factura con artículos sujetos a distintos tipos de IVA, albarán y factura con descuento, albarán y factura con gastos: portes, seguro, envases y embalajes, nota de abono ante una devolución, anotaciones en las fichas de clientes y las fichas de almacén correspondientes.
- Organización y control del trabajo en ventas: A partir de la formulación de un supuesto que contenga los datos facilitados por el personal de ventas de una zona determinada, cuantificar la utilización de su tiempo y los resultados obtenidos con objeto de apoyar la óptima fijación de rutas. Ante un enunciado que contenga varios informes de vendedores, proceder a su clasificación según los datos en ellos contenidos: Análisis de pedidos, Estudio de la competencia, Visitas con resultado de venta, Evolución del cliente. Partiendo de un caso que recoja las informaciones facilitadas por la red de ventas, realizar las anotaciones correspondientes en el expediente de cada cliente procediendo a su clasificación comercial: Por facturación, Por gama de productos, Por volumen de pedido. Ante un supuesto que contemple la actividad de un vendedor en un período de tiempo determinado, proceder al cálculo de los ratios de control más significativos: Efectividad, Atención al cliente, Variaciones de la cartera de clientes, Grado de insatisfacción del cliente. Ante un supuesto de venta debidamente caracterizado, cumplimentar la documentación necesaria para el transporte y seguro de la mercancía remitida. Ante un supuesto que recoja la actividad de la red de ventas en un período determinado: Efectuar el resumen y control de gastos de venta por vendedor, Calcular las desviaciones de cada vendedor por comparación con el presupuesto de gastos de venta facilitado por la empresa, Determinar los gastos de envío generados por cada operación de venta y/o cliente.
- El Comercio exterior y su tramitación administrativa: ante un supuesto que recoja diversas operaciones de comercio exterior, debidamente caracterizadas: clasificar las diferentes importaciones y exportaciones según el país de origen o destino, cumplimentar la documentación administrativa necesaria para el desarrollo de cada operación. Conociendo la forma de pago/cobro establecida para cada operación, cumplimentar la oportuna documentación.

**Módulo 6: Técnicas de relación comercial (asociado a la UC: «Efectuar la gestión administrativa de las operaciones de comercialización y venta de productos y servicios»).**

Objetivo general del módulo: al concluir el presente módulo el/la alumno/a será capaz de resolver los procesos relacionales derivados de la venta y la atención al cliente, aplicando los criterios y directrices de la política comercial de la empresa.

**Contenidos teórico-prácticos:**

- Introducción al «marketing» comercial: la función de «marketing» en la empresa: la acción comercial y la política comercial. El mercado: concepto y tipos, el consumidor y su comportamiento, la segmentación del mercado. Criterios de segmentación. El producto: relación entre necesidades y productos, significado y clasificación de los productos, el ciclo de vida, políticas básicas de un producto. El precio: Fijación del precio, Estrategia de precios. La distribución: Tipos de canales de distribución. La promoción y la publicidad: Importancia y significado de la promoción, Medios de impulsión. Publicidad: notoriedad e imagen.
- Técnicas de venta: aspectos básicos de la venta: el proceso de compra-venta, motivaciones de compra, el vendedor-imagen. La planificación: concepto de planificación, errores y soluciones. La comunicación en la venta: fases de la comunicación, problemas de la comunicación, interacción de caracteres y comportamientos. Técnicas frente a las objeciones: normas generales, conformidad y contraataque, negación o admisión de la objeción. Cierre de la venta: técnicas de cierre, cierres de remate.
- Atención al cliente: la atención al cliente en la oficina: labor de relaciones públicas, empatía e identificación. Las fases de atención al cliente: la acogida, formulación y gestión de incidencias, las quejas y las reclamaciones. La atención telefónica: ventajas e inconvenientes. El proceso de una comunicación telefónica: toma de contacto, argumentación, respuesta a las objeciones, el problema del precio, cierre y remate. Aplicaciones del «marketing» telefónico: la venta directa, prospección y consolidación de clientes, estudios, encuestas y sondeos. A partir de consultas simuladas de clientes en relación a productos previamente caracterizados: tomar contacto con el cliente, situar el producto en el mercado, describir las características del producto, situar el producto en relación a criterios económicos, de gama, duración. En conversaciones telefónicas simuladas con clientes que solicitan información: identificarse e identificar al interlocutor observando las debidas normas de protocolo, Identificar la información solicitada, adaptar la actitud y conversación a la situación, transmitir la información solicitada/presentar excusas y remitir la información a un contacto posterior. En una venta simulada: acoger al cliente, determinar su necesidad, argumentar e informar al cliente, tratar y rebatir las objeciones, concluir la venta, tomar nota del pedido, analizar de manera crítica la acción de venta realizada. Ante diversas situaciones de venta convenientemente caracterizadas: prever las objeciones más usuales, desarrollar argumentos disuasorios. En una reclamación simulada: acoger al cliente con una actitud activa y positiva de escucha, definir el objeto de la reclamación e identificar los aspectos clave, ordenar cronológicamente los hechos e identificar lagunas informativas y criterios subjetivos, determinar la responsabilidad de la empresa y explicar al cliente alternativas de solución y procedimientos a seguir/remitir el caso a su superior jerárquico informándole adecuadamente.

**Módulo 7: Mecanografía audiovisual básica (módulo común asociado al perfil profesional).**

Objetivo general del módulo: al concluir el presente módulo el/la alumno/a será capaz de adquirir el adiestramiento necesario para el correcto uso del teclado de una máquina de escribir, en los niveles establecidos de velocidad y calidad en la escritura.

### Contenidos teórico-prácticos:

- Postura corporal ante la máquina de escribir: prevención de vicios posturales y tensiones.
- Teoría y técnica mecanográfica: la máquina de escribir: manual, eléctrica, electrónica, funcionamiento de la máquina de escribir, composición y estructura de la máquina de escribir: puesta en marcha, introducción del papel, alineación del papel.
- El teclado y su estructura: composición del teclado, el método del teclado ciego, colocación de los dedos. Fila dominante, filas superior, inferior y dominante.
- Teclas auxiliares: utilización de mayúsculas, signos de puntuación, el acento, signos interrogativos y admirativos, signos numéricos, otros.
- Instrucciones sobre utilización de márgenes y tabuladores: localización, borrado, fijación, normas generalmente aceptadas.
- A partir de textos convenientemente caracterizados: ejercitar el uso y manejo de la línea dominante, ejercitar el uso y manejo de la línea superior, ejercitar el uso y manejo de la línea inferior, confeccionar textos utilizando las tres líneas.
- A partir de supuestos caracterizados: ejercitar la utilización de diferentes márgenes y tabuladores, utilizar las teclas auxiliares: numéricas, ortográficas, otras. A partir de diferentes supuestos de copia de textos, progresivamente cronometrados, ejercitar el adiestramiento en el manejo del teclado a fin de mejorar la velocidad y calidad en el registro de caracteres. A partir de diferentes supuestos, ejercitar la utilización de calco o autocalco en impresos.

### Módulo 8: Informática básica (módulo común asociado al perfil profesional).

Objetivo general del módulo: al concluir el presente módulo el/la alumno/a será capaz de desarrollar, a nivel de usuario, el funcionamiento general de un ordenador y las funciones de sus distintos componentes y periféricos, ejecutando sobre el sistema operativo las instrucciones básicas.

### Contenidos teórico-prácticos:

- Introducción: historia y evolución del ordenador. El ordenador en la empresa. Del gran ordenador al ordenador personal.
- Hardware: el ordenador. Definición. Funciones. Partes básicas. Tipos. Unidad Central de Proceso. Memoria Principal: concepto de memoria principal, clases de memoria principal, memoria RAM, memoria ROM, medidas de memoria. Periféricos: Concepto, Clases de periféricos, Periféricos de entrada y salida: teclado, pantalla, impresora, plotter. Periféricos de almacenamiento: disco flexible, disco duro, cinta magnética. Representación de datos: Bit, byte. Sistemas de codificación: código binario.
- Software: concepto. Elementos y partes del software. El sistema operativo: concepto, funciones. Clasificación y estudio de sistemas operativos: MS DOS, WINDOWS. Utilización y explotación de un sistema monousuario: utilidades, funciones y comandos, Conexión y puesta en marcha, Utilización. Utilización y explotación de un sistema en red: introducción a las redes de área local: concepto y ventajas de las redes locales, términos habituales en las redes locales, elementos básicos de las redes locales, descripción de un modelo de red. Funcionamiento de una red local: sistema operativo, compartición de datos y bloqueos de ficheros y registros, asignación de recursos, la tarjeta de interface de red. Topología de las redes de área local: factores determinantes en la elección de topología, tipos de topología: en bus, en anillo y en estrella. Arquitectura de las redes locales. Conceptos básicos de gestión y configuración de una red. Sistemas de red más extendidos y autopistas de la información.
- Aplicaciones informáticas: descripción general, utilidades, concepto de menú. A partir de la visualización de un sistema completo informático: conectar el sistema, conectar los distintos periféricos, visualizar los directorios y ficheros existentes. Realizar en un sistema operativo MS



DOS -tradicional y bajo Windows- ejercicios de las siguientes operaciones: posicionarse en un directorio, crear un directorio, crear un subdirectorio, borrar un directorio, formatear un diskette, copiar un fichero del disco duro a un diskette, copiar un fichero de un diskette a un disco duro, renombrar un fichero, borrar un fichero, copiar del disco duro a un diskette todos los ficheros que cumplen una determinada condición, copiar de un diskette al disco duro todos los ficheros, borrar todos los ficheros de un directorio que cumplen una determinada condición.

- Realizar en un Sistema en red ejercicios de las siguientes operaciones: acceso del usuario a la red, reconocimiento de los derechos de usuario. Operaciones generales: compartir impresoras, compartir directorios, mensajes entre usuarios, correo electrónico.

### **Módulo 9: Ofimática básica (módulo común asociado al perfil profesional).**

Objetivo general del módulo: al concluir el presente módulo el/la alumno/a será capaz de utilizar la totalidad de los equipos de comunicación y reproducción, así como las aplicaciones ofimáticas a nivel básico.

#### **Contenidos teórico-prácticos:**

- Mecanización y automatización de oficinas: antecedentes y evolución histórica, telecomunicaciones, módems, correo electrónico, facsímil o telefax, los equipos de reproducción y cálculo.
- Procesador de textos: introducción: descripción de un procesador de textos. Requisitos del sistema. Cómo comenzar y finalizar una sesión. Descripción de la pantalla de la aplicación. Edición de un texto: composición y descripción del teclado, introducir texto, grabar/guardar un documento, imprimir un documento, abrir/recuperar un documento, cómo obtener ayuda. Particularidades del procesador de textos: área de trabajo y códigos de control. Edición de texto: desplazarnos por el documento, modos de escritura: insertar/sobrescribir, trabajo con bloques, borrado de un texto, restaurar un texto, mover y copiar un texto, deshacer errores, buscar y reemplazar. Cómo modificar el formato de texto: negrita, tipos de subrayado. Centrado: entre márgenes, alrededor de un punto, de bloque, de página. Tipos de alineación. Sangrado de párrafos. Tamaño de fuente y cambio del tipo de letra. Miscelánea: opciones particulares que mejoran el documento tales como comentarios, numeración de páginas, estilos, etc. Gestión de archivos: combinación/separación de archivos, utilización de varios archivos simultáneamente, trabajo con archivos (copiar, borrar, etc.). Protección de un archivo: medios diversos, administrar documentos con el comando «buscar archivo» o utilidad equivalente «sumario». Ortografía y sinónimos: autocorrección y autotexto, el diccionario, posibilidad de diversificar diccionarios, revisión ortográfica, recuento de palabras, revisar un bloque, página, documento. Sinónimos. Diseñar formatos: de carácter/línea, párrafo/página. División de palabras: sistema de guiones, zona de división. Justificación de líneas. Interlineado. Numeración de líneas. Márgenes y sangrados. Tabulaciones: borrado, edición, creación, tipos. Centrar página verticalmente. Encabezados y pies: creación, edición y control, supresión. Numeración de páginas. Imprimir un texto: presentación preliminar de documentos antes de imprimir, funciones de impresora necesarias y menú de opciones, impresión desde el menú de imprimir: opciones de impresión: papel de continuo, número de copias, número de páginas, otras, control de impresión: imprimir, cancelar, controlar, expedir, mostrar, detener, seguir la impresión de un trabajo: por página, por documento, páginas múltiples, correlativas y alternas, número de copias, calidad de impresión. Trabajar con tablas: creación de tablas, formato de tablas, operaciones básicas con tablas, introducción de datos.
- Bases de datos: introducción y descripción del gestor de base de datos. Qué es una base de datos. Requisitos del sistema. Cómo comenzar y finalizar una sesión. Descripción de la pantalla de la aplicación. Conceptos fundamentales en un gestor de base de datos: base de datos relacionales, tablas, campos, registros, tipos de campos y su aplicación. Campo clave: concepto,

utilidad y criterios para seleccionarlo. Descripción de la pantalla inicial del programa: entrada y salida del programa. Uso de teclado o ratón. Descripción de la ventana inicial: menús y submenús. Diseño de una base de datos: estudio previo de la información a introducir en la base de datos. Diseño de la base de datos: campos a incluir, denominación y tamaño, tipo de datos de cada campo: numéricos, alfabéticos, lógicos, ahorro de memoria en el diseño, elección del campo clave, campos índice, criterios de elección. Creación de estructuras de base de datos en base al diseño. Grabar/guardar la base de datos. Introducción de datos y almacenamiento: introducción datos, peculiaridades según tipo de campo (campos memo, imágenes), grabar/guardar registros. Visualización de los datos introducidos: visualización de todos los registros completos o seleccionando campos, movimiento por la base de datos y selección de registros, búsquedas según valor de campo, modificación de datos, visualización e impresión: todos los registros, un registro concreto, seleccionando campos. Impresión: opciones de configuración de impresión, presentación preliminar, salida a impresora. Mantenimiento de la base de datos: introducir nuevos registros, modificación de los datos ya introducidos, modificación del diseño de la base de datos, borrar/suprimir registros, copiar, vaciar, borrar/suprimir bases de datos, protección de las bases de datos creadas. Ordenación de una base de datos: creación de una base de datos ordenada a partir de otra, criterio de ordenación: selección de criterio, ordenación por uno o varios campos, ascendente y descendente, problemática de las bases de datos ordenadas: renovaciones periódicas, lentitud del proceso de ordenación. Archivos índice-indexación: introducción: diferenciación y selección entre indagación y ordenación, creación de índices, mantenimiento del fichero de índices: actualizaciones al introducir nuevos registros en la base de datos, abrir/cerrar, modificar diseño, borrar y reconstruir índices, búsqueda de datos con índices abiertos.

- Hojas de cálculo: introducción: descripción de una hoja de cálculo. Requisitos del sistema. Cómo comenzar y finalizar una sesión. Descripción de la pantalla de la aplicación. Edición de una hoja de cálculo: creación de una hoja simple. Mecanismos básicos: introducción y edición de datos, desplazamiento del cursor. Grabar/guardar la hoja. Abrir/recuperar la hoja. Cómo obtener ayuda. Particularidades de la hoja de cálculo. Menús bajo el punto de vista funcional, cuadros de trabajo y mensajes. El menú de ayuda. Salir de la aplicación. Introducción y edición de números y fórmulas: contenido de las celdas: constantes, variables y fórmulas. Rango. Concepto. Funciones básicas: concepto y uso. Referencias absolutas, relativas y mixtas. Borrar/suprimir información de un rango. Usando nombres de rango. Insertar y suprimir filas/columnas. Protección de la hoja de cálculo. Formato y presentación de datos: formato de números, alineación de texto y números, fuentes, tamaño, bordes, anchura de columnas y altura de filas, opciones de visualización, área de trabajo, ventanas, vistas. Gráficos: selección de datos a representar en la hoja de cálculo, tipos de gráficos, crear un gráfico, escala en los ejes, leyenda y títulos, formato del gráfico, colocación de un gráfico dentro de un documento de hoja de cálculo, presentación final. Impresión: configuración del documento para la impresión: seleccionar rango -área de impresión- y títulos, ampliación/reducción, presentación preliminar, diseño de página: márgenes, orientación del papel, cabecera/pies.
- Compartir información entre aplicaciones: procesador de textos: importar información de la hoja de cálculo, importar información de la base de datos, exportar información a la hoja de cálculo, exportar información a la base de datos. Hoja de cálculo: importar información del procesador de textos, importar información de la base de datos, exportar información al procesador de textos, exportar información a la base de datos. Base de datos: importar información del procesador de textos, importar información de la hoja de cálculo, exportar información al procesador de textos, exportar información a la hoja de cálculo. Vínculos entre aplicaciones.
- Mecanización y automatización de oficinas: en un caso convenientemente caracterizado en el que se presentan diferentes necesidades de comunicación telemática, seleccionar los medios de comunicación a utilizar para efectuar las distintas comunicaciones regulares planteadas con empresas extranjeras. Ante un supuesto que recoja la necesidad de transmitir una o varias informaciones y/o documentos, efectuar la transmisión utilizando los siguientes medios de

comunicación: télex, fax, módem, correo electrónico. En una fotocopidora: efectuar reducciones y ampliaciones, sustituir el cartucho de tóner, alimentar la máquina con diferentes tipos de papel.

- Procesador de textos: a partir de una cuidada selección de enunciados: desarrollar, sobre textos del lenguaje común, el aumento en la destreza de movimientos, desarrollar, sobre textos profesionales, la ampliación de movimientos para adquisición de técnica y velocidad. A partir de un texto facilitado: editarlo por medio del procesador de textos, grabarlo en el disco duro y disco flexible, imprimirlo por impresora. En un fichero de texto facilitado: incorporar textos adicionales, incorporar y practicar posibles formas de mejoras en el texto: poner en negrita palabras clave, subrayar títulos, cambios de tamaño de letra, Importar y exportar diferentes informaciones.
- Bases de datos: a partir de unos supuestos datos identificativos facilitados (nombre, dirección, municipio, provincia, teléfono). Crear una base de datos. Definir la estructura de la base de datos. Introducir los registros en la base de datos. Salir de la base de datos. En una base de datos facilitada: introducir nuevos registros. Dar de baja a varios registros. Modificar la estructura de los registros incorporando un campo adicional de información. En un fichero de datos facilitado: indexar el fichero por diferentes campos o variables, visualizar en pantalla determinados campos y registros, importar y exportar diversas informaciones, imprimir por impresora unos campos determinados. En una supuesta base de datos: calcular el total de registros que cumplen una determinada condición, obtener el sumatorio y la media de un campo o variable determinada.
- Hoja de cálculo: Seleccionar en una posible hoja de cálculo de interés para el ámbito profesional: Las informaciones o campos a recoger, Las fórmulas de cálculo de las operaciones, Introducir los datos seleccionados. A partir de una hoja de cálculo facilitada, efectuar operaciones de: Añadir nuevas columnas o filas, Suprimir columnas o filas, Mover celdas de lugar, Importaciones y exportaciones de información. En una hoja de cálculo facilitada, representar diferentes informaciones por medio de distintos gráficos. En una hoja de cálculo facilitada, imprimir unas secciones concretas a través de la impresora.

#### **Módulo 10: Gestión avanzada de bases de datos (módulo común asociado al perfil profesional).**

Objetivo general del módulo: al concluir el presente módulo el/la alumno/a será capaz de organizar la utilización de las bases de datos disponibles en la aplicación y de las generadas por el usuario.

#### **Contenidos teórico-prácticos:**

Consultas y condiciones: introducción. Concepto. Proceso previo a la consulta: necesidades, objetivos, proceso adecuado. Condiciones de visualización y campos a visualizar. Elementos de la condición: campos, operadores y valores. Condiciones múltiples: prioridades de los operadores, uso de paréntesis. Ejecución de la consulta. Comprobación. Impresión, grabación del resultado de la consulta. Modificación de la consulta. Borrar/suprimir consultas. Diseño de formatos de pantalla/formularios: crear, grabar/guardar una pantalla/formulario, modificación del diseño de pantalla/formulario, abrir y cerrar el formato de pantalla/formulario, uso de pantalla/formularios para introducir, visualizar y modificar datos. Informes: estudio previo y creación del informe: campos, agrupación de datos, utilización de totales y subtotales. Grabar/guardar y ejecutar: salida por pantalla, salida por impresora. Abrir y cerrar un informe. Modificar el diseño de un informe. Informes creados a partir de varias bases de datos. Etiquetas: estudio previo del formato y creación de etiquetas, grabar/guardar etiquetas, abrir y ejecutar (salida por pantalla e impresora), Modificación del diseño de etiquetas. Funciones incluidas en las aplicaciones: definición de función. Funciones matemáticas: suma, promedios y recuentos. Funciones de conversión de datos de unos tipos a otros. Funciones relacionadas con los diferentes campos: carácter, fecha, otros. Ante un supuesto, debidamente caracterizado, que contemple diversos archivos de información, seleccionar aquellos datos de utilización más frecuente, generando los correspondientes ficheros de consulta. A la vista de diferentes ficheros de consulta, generar pantallas personalizadas para

la visualización de los datos contenidos en ellos. A la vista de diferentes ficheros de consulta, generar modelos personalizados de impresión. Ante un supuesto, debidamente caracterizado, que contemple ficheros de datos referidos a clientes, proveedores y otros colectivos relacionados con la actividad empresarial, generar y editar etiquetas para envíos masivos.

**Módulo 11: Aplicaciones informáticas de gestión de comercial (módulo común asociado al perfil profesional).**

Objetivo general del módulo: al concluir el presente módulo el/la alumno/a será capaz de desarrollar el proceso general de entrada y utilización de aplicaciones de gestión de almacén y facturación.

**Contenidos teórico-prácticos:**

- Aplicaciones informáticas de gestión comercial y de existencias: Aplicaciones informáticas de gestión: concepto y ámbitos habituales de aplicación.
- Principios básicos de la utilización de una aplicación informática: Posicionamiento, Selección, Actuación, Salida/grabación.
- Utilización de una aplicación de gestión comercial: operativa general: entrada en la aplicación, codificación, tratamiento y aplicación del IVA.
- Ficheros maestros: fichero de vendedores, altas, bajas y modificaciones, consultas, cálculos de comisiones, listados de vendedores y comisiones, fichero de clientes, altas, bajas y modificaciones, consultas, introducción de impagados, consumos por cliente y por artículo, listados, fichero de proveedores, altas, bajas y modificaciones, consultas, listado de datos generales, listado de datos económicos, listado de etiquetas, fichero de artículos, altas, bajas y modificaciones, consultas, recepción, cambio de precios, regularizaciones de stocks, inventarios, listados de precios y existencias, listados ordenados por ventas (A,B,C).
- Facturación: gestión de albaranes, altas, bajas y modificaciones, listados de comprobación, confección de albaranes, confección de etiquetas de envío, gestión de facturas, confección de recibos y letras de cambio, listados de facturación, cierre ciclo de facturación, proceso de contabilización.
- Procesos especiales: cambios de año de ficheros, ficheros auxiliares, generador de formatos de impresión.
- En un supuesto práctico de utilización de un programa de gestión comercial: seleccionar los ficheros necesarios para su utilización, efectuar los procedimientos necesarios para la actualización y registro de diferentes datos personales y fiscales de la cartera de clientes, efectuar los apuntes necesarios para registrar diferentes pedidos recibidos confeccionando los correspondientes albaranes, confeccionar las facturas de venta correspondientes a un pedido determinado, obtener diferentes informes y/o estadísticas de ventas correspondientes a un período determinado.
- En un supuesto práctico de utilización de un programa de gestión de existencias: seleccionar los ficheros necesarios para su utilización, efectuar los procedimientos necesarios para la actualización del fichero de proveedores y de productos, efectuar los apuntes necesarios para registrar diferentes operaciones de entradas y salidas de diferentes mercancías, efectuar los procedimientos necesarios para mantener el inventario permanentemente actualizado y correctamente valorado, elaborar, periódicamente, listados/estadísticas informativas de precios por productos y existencias en almacén, confeccionar inventarios de existencias.

**Módulo 12: Seguridad e higiene en el trabajo (módulo común asociado al perfil profesional).**

Objetivo general del módulo: al concluir el presente módulo el/la alumno/a será capaz de desarrollar la actividad laboral de acuerdo a comportamientos respetuosos con la seguridad, protección a la salud, y el mantenimiento de la calidad ambiental y ergonómica.

### Contenidos teórico-prácticos:

- Seguridad: Riesgos: concepto de riesgo, factores de riesgo, medidas de prevención y protección. Siniestros: clases y causas. Sistemas de detección y alarma. Evacuaciones. Sistemas de extinción de incendios: métodos, medios, agentes: agua, espuma, polvo. Materiales: móviles, fijos. Primeros auxilios.
- Higiene y calidad de ambiente: higiene: concepto de higiene. Zonas de riesgo. Objetivos de higiene y calidad del ambiente. Parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias: personas. Instalaciones: concepción y ordenación, estructuras exteriores. Funciones de los locales. Sistemas: eléctricos, de agua y ventilación. Higiene personal. Higiene en los transportes y circulaciones: riesgos de contaminación de productos y materiales durante el transporte. Organización de circuitos de diferentes tipos de productos y materiales. Fenómenos de degradación: degradaciones físicas, degradaciones químicas. Medidas de prevención: prevención de la contaminación, prevención de las degradaciones físicas, prevención de las degradaciones químicas. Confort y ambientes de trabajo: aspectos ergonómicos de la actividad de oficina, aspectos posturales, aspectos visuales. Factores técnicos de ambiente: Acondicionamiento del aire: ventilación de los locales, principios de ventilación, instalaciones de ventilación, Climatización de los locales, temperatura interior y confort, tipos de calentamiento, sistemas de regulación y seguridad, Iluminación de los locales: tipos de luces: incandescentes; fluorescentes, aparatos de iluminación y modos de iluminación, mantenimiento de las fuentes luminosas y aparatos de iluminación, efectos de la luz sobre materiales y productos. Acústica: métodos de conservación y manipulación de productos: productos a conservar, principales métodos y técnicas de conservación, riesgos sanitarios de inadecuadas conservaciones de productos, principios básicos de manipulación.
- Seguridad: a partir de una caracterización de un lugar de trabajo en funcionamiento: detectar los lugares/actividad de mayor potencialidad de riesgo, detectar las instalaciones/actuaciones a vigilar, elaborar una relación de medios de intervención necesarios. Dado un sistema de alarma o alerta: identificar los dispositivos, verificar su correcto funcionamiento y emplazamiento, transmitir las anomalías detectadas en el sistema. A partir de la puesta en marcha de un sistema de alarma antiincendios, realizar de modo simulado la secuencia de actuaciones a desarrollar. Realizar de modo simulado la ejecución material de técnicas sanitarias básicas de primeros auxilios.
- Higiene: para distintas oficinas y situaciones de trabajo convenientemente caracterizadas, detectar las fuentes de polución del ambiente. Para situaciones de oficina en las que ha sido alterada la correcta ubicación del equipamiento y fuentes de luminosidad: reubicar las fuentes luminosas de forma que se solucionen los problemas previamente detectados, reorganizar la ubicación de los equipos -mesas, sillas, ordenadores y otros medios y/o equipamientos-, de modo que se mejoren las deficiencias ergonómico-posturales previamente detectadas, elaborar una relación de posibles mejoras adicionales en relación a otros factores técnicos de ambiente: acústicos, de ventilación, de temperatura u otros.

## 2º PERIODO FORMATIVO

### Prevención de riesgos laborales.

#### Módulos que lo componen:

1. Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo
  - El trabajo y la salud: los riesgos profesionales
  - Factores de riesgo
  - Los daños derivados del trabajo
  - Marco Normativo básico en materia de Prevención de Riesgos Laborales

2. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad
  - Seguridad en el trabajo
3. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad, identificación, análisis y evaluación
  - Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo
  - Introducción
  - Contaminantes químicos
  - Contaminantes físicos
  - Contaminantes biológicos
4. La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral
  - Introducción
  - La carga de trabajo
  - Concepto de ergonomía
  - Organización en el trabajo
5. Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual
  - Protección colectiva
  - Caídas de altura
  - Protección individual
6. Planes de emergencia y evacuación
  - Objetos y definiciones
  - Plan de emergencia
  - Implantación
7. El control de la salud de los trabajadores
  - Introducción
  - Funciones de los servicios de salud laboral
  - Patología laboral
  - Vigilancia de la salud
  - Epidemiología laboral
  - Promoción de la salud en la empresa
8. Elementos básicos de la gestión de la prevención
  - Introducción
  - Organización de la prevención
  - Planificación de la prevención
  - Elementos básicos de gestión de la P.R.L.
9. Primeros Auxilios
  - Normativas generales ante una situación de urgencia
  - Reanimación cardiopulmonar
  - Actitud de seguir ante heridas y hemorragias
  - Fracturas
  - Traumatismos craneoencefálicos y lesiones en columna
  - Quemaduras
  - Las lesiones oculares
  - Intoxicaciones, mordeduras, picaduras y lesiones por animales marinos

### **3º PERIODO FORMATIVO**

#### **Calidad y Organización en el trabajo.**

##### **Módulos que lo componen:**

1. Introducción a la calidad. Concepto y Características Principales:
  - Calidad y Productividad. Conceptos fundamentales
2. Gestión e Implantación de Sistemas de Calidad.
  - Autodiagnóstico de la calidad
3. Comunicación y Relaciones Profesionales
  - La comunicación

- La Comunicación escrita
- 4. Relaciones en el equipo y en el entorno de trabajo. Organización y gestión del tiempo.
  - Trabajar en equipo y los equipos de trabajo

#### **4º PERIODO FORMATIVO**

##### **Normativa y Orientación Laboral.**

##### **Módulos que lo componen:**

1. Legislación y Relaciones Laborales
  - Inicio en la relación laboral
  - Conceptos y sujetos del Contrato de Trabajo
  - La Seguridad Social
  - Incapacidad Laboral Transitoria
  - Modificación, suspensión y extinción del Contrato de Trabajo
  - El salario y el tiempo de trabajo
2. Orientación Laboral
  - La empresa
3. Formación para la inserción laboral
  - Ética y trabajo
  - El mercado laboral
  - El proyecto profesional
  - Técnicas de búsqueda y de acceso al empleo público
  - Técnicas de búsqueda y de acceso al empleo privado
  - Iniciativas para el trabajo por cuenta propia