

Procesos de gestión administrativa

1. La empresa.

- 1.1 Funciones, elementos y objetivos de las empresas. El entorno de la empresa. Tipos de empresa.
- 1.2 El trabajador autónomo. Las pequeñas y medianas empresas.
- 1.3 El tejido empresarial español.

2. La iniciativa emprendedora.

- 2.1 El proceso innovador en la actividad empresarial. Creatividad empresarial.
- 2.2 Factores de riesgo en la innovación. Aplicación de las nuevas tecnologías en la innovación empresarial.
- 2.3 Ayudas administrativas y económicas a la innovación. Iniciativa emprendedora en trabajadores por cuenta ajena.

3. Creación de una empresa.

- 3.1 Constitución de una empresa. Elección de la forma jurídica.
- 3.2 Trámites laborales, administrativos y fiscales de creación de una empresa y de los trabajadores autónomos.
- 3.3 Obligaciones y derechos de las empresas y de los trabajadores autónomos.

4. La organización en la empresa.

- 4.1 Tipos de organización empresarial. Departamentos de una empresa: Estructura y relación.
- 4.2 Organigrama empresarial. Organización formal e informal.
- 4.3 La función directiva. Estilos de liderazgo. La globalización empresarial.

5. La actividad administrativa en la empresa.

- 5.1 La función administrativa en la empresa. Tareas y responsabilidades.
- 5.2 Subcontratación de la gestión administrativa en las empresas.
- 5.3 Competencias personales y sociales del personal administrativo en la empresa.

6. El sistema fiscal español.

- 6.1 Los tributos como fuente de ingresos públicos.
- 6.2 Tipos de tributos. Elementos tributarios.
- 6.3 Sujeto pasivo y domicilio fiscal. Infracciones y sanciones tributarias.
- 6.4 Calendario fiscal. Regímenes fiscales especiales.
- 6.5 Legislación en materia tributaria.

7. La fiscalidad en la empresa.

- 7.1 El Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. El impuesto de sociedades.
- 7.2 Ámbito de aplicación y sujetos pasivos. Operaciones sujetas y exentas.
- 7.3 Estructura del impuesto. Determinación de los rendimientos. Cálculo de la base imponible.
- 7.4 Liquidación del impuesto. Procedimiento administrativo ante la agencia tributaria.

8. El IVA.

- 8.1 Ámbito de aplicación del impuesto y sujetos pasivos. Hecho imponible del impuesto. Operaciones no sujetas y exentas.
- 8.2 Estructura del impuesto. Cálculo de la base imponible. Tipos impositivos.
- 8.3 Liquidación del impuesto. Procedimiento administrativo ante la agencia tributaria.

9. Control contable en la empresa.

- 9.1 Objetivos y usuarios de la contabilidad. Clasificación de la contabilidad.
- 9.2 El patrimonio empresarial. La metodología contable.
- 9.3 Normas de registro y valoración. Libros contables.
- 9.4 Cuentas anuales. Definiciones y relaciones contables. Cuadro de cuentas.

10. La comunicación en la empresa.

- 10.1 Elementos y barreras de la comunicación. Características de la comunicación empresarial. Tipos de comunicación en la empresa.
- 10.2 Relaciones humanas y laborales en la empresa. Comunicación no verbal. El trabajo en equipo.

11. La comunicación oral en la empresa.

11.1 Características, elementos y etapas de la comunicación oral. Técnicas y habilidades de la comunicación oral.

11.2 Barreras de la comunicación oral. Tipos de comunicación oral.

12. La atención telefónica en la empresa.

12.1 Elementos y componentes de la comunicación telefónica. Técnicas y habilidades de la comunicación telefónica.

12.2 La recepción y la emisión de llamadas. Filtrado de llamadas. La calidad en la atención telefónica.

13. La comunicación escrita en la empresa.

13.1 Características de la comunicación escrita. Tipos de comunicación escrita en la empresa.

13.2 La redacción de documentos. Siglas y abreviaturas de uso empresarial.

13.3 Recepción de la correspondencia. Registro de entrada de la correspondencia.

13.4 Distribución interna de la correspondencia. Empresas de reparto de la correspondencia. Envío de la correspondencia.

14. La comunicación telemática en la empresa.

14.1 Comunicación a través de las redes informáticas. El correo electrónico: concepto, redacción, campos y normas de n-etiqueta. La videoconferencia.

14.2 Los SMS y MMS. Los faxes. Los blogs empresariales. Registro de las comunicación telemáticas en la empresa.

15. El archivo en la empresa.

15.1 Funciones del archivo. Tipos de archivo. Proceso de archivo de la documentación.

15.2 Métodos de clasificación de la documentación. Mantenimiento del archivo. Medios materiales de archivo.

16. La protección de datos en la empresa.

16.1 Legislación sobre la protección de datos. Conceptos básicos en materia de protección de datos. Obligaciones empresariales en materia de protección de datos.

16.2 Tratamiento de los datos de carácter personal. Derechos de los titulares de los datos. Documentos relacionados con la protección de datos.

17. La gestión documental.

17.1 Elementos de un sistema de gestión documental. Implantación de un sistema de gestión documental. Procesos y control de la gestión documental.

17.2 La conversión digital de documentos. Acceso, seguridad y confidencialidad de los documentos empresariales.

17.3 Conservación de documentos. Expurgo de documentos. La gestión documental informatizada.

18. El marketing.

18.1 Funciones del marketing. Objetivos del marketing.

18.2 La investigación comercial. El plan de marketing. Políticas de marketing.

18.3 Análisis del consumidor. El marketing empresarial.

18.4 El marketing mix industrial y de servicios.

19. La comunicación comercial en la empresa.

19.1 El protocolo comercial. La negociación con proveedores y clientes.

19.2 La publicidad empresarial. Las relaciones públicas en la empresa.

20. La imagen de empresa.

20.1 Características de la imagen corporativa. Transmisión de la imagen corporativa.

20.2 La imagen personal. La responsabilidad social corporativa.

20.3 Las redes sociales telemáticas.

21. El cliente.

21.1 La gestión comercial en la empresa. Tipos de clientes. Clientes actuales y potenciales. Clientes internos y externos.

21.2 Necesidades de los clientes según su tipología. La satisfacción del cliente. Fidelización de los clientes.

22. El departamento de atención al cliente.

22.1 Funciones. Técnicas de atención al cliente. Canales, dificultades y barreras en la comunicación con el cliente.

22.2 Documentación relacionada con la atención al cliente. La atención al cliente mediante las redes informáticas.

23. El proceso post-venta.

23.1 Control de ventas. El servicio post-venta.

23.2 Tipos de servicio post-venta. Gestión del servicio post-venta.

23.3 Medición y evaluación de la atención al cliente. La calidad total en la prestación del servicio post-venta.

24. El consumidor.

24.1 El comportamiento del consumidor. Factores que influyen en el consumidor. Derechos y deberes del consumidor.

24.2 Instituciones y organismos de protección y defensa del consumidor. Reclamaciones y denuncias. Sistemas de mediación y arbitraje.

25. El aprovisionamiento.

25.1 Objetivos de la función de aprovisionamiento. Etapas del proceso de aprovisionamiento. Métodos y técnicas de previsión de necesidades.

25.2 Cálculo de los costes de aprovisionamiento. Documentación relacionada con el proceso de aprovisionamiento.

25.3 Aplicaciones informáticas de gestión de aprovisionamiento.

26. Los proveedores.

26.1 La búsqueda de proveedores. La negociación con los proveedores. Criterios de selección de proveedores.

26.2 Ratios de control y gestión de proveedores. Valoración de los proveedores. Resolución de conflictos con proveedores.

27. El contrato de compraventa.

27.1 Tipos de contratos de compraventa. La compraventa civil. La compraventa mercantil. El contrato de compraventa mercantil.

27.2 La compraventa a plazos. El leasing. El confirming.

27.3 El factoring. El renting. Otros tipos de contratos.

28. Documentación relacionada con la compraventa.

28.1 El pedido de mercancías. La propuesta de pedido.

28.2 La carta de porte. El albarán. La factura.

28.3 Las notas de gasto y abono.

29. Documentación relacionada con el pago de la compraventa.

29.1 El recibo. La transferencia bancaria. La tarjeta de débito.

29.2 El cheque. La tarjeta de crédito. La letra de cambio.

29.3 El pagaré. El proceso de protesto notarial.

30. La gestión de stock.

30.1 Tipos de stock. El índice de rotación de stocks. Documentación relacionada con la gestión de stock.

30.2 El inventario. La realización de inventarios. El método ABC de control de inventarios.

30.3 Aplicaciones informáticas de gestión de inventarios.

31. Las existencias.

31.1 Tipos de existencias. El precio de adquisición. El coste de producción de las existencias. Valoración de las existencias.

31.2 Cantidad económica de pedido. Stock de seguridad. Punto de pedido de existencias.

31.3 Recepción y expedición de las existencias. La calidad en la gestión de existencias.

32. Estructura física y medios de mantenimiento del almacén.

32.1 Tipos de almacenes. Seguimiento de las mercancías. Flujos de mercancías en el almacén.

32.2 Medios de mantenimiento y unidades de carga. Tipos de envases y embalajes. Gestión del embalaje.

33. La cadena logística.

33.1 Características básicas y gestión de la cadena logística. Definición y control de los costes logísticos. Logística integral.

33.2 Cuadro de mandos. Logística inversa.

33.3 El concepto de calidad total. Los recursos humanos en la cadena logística.

34. El proceso de venta en la empresa.

34.1 Estrategias de venta. La elaboración de ofertas. Fases del proceso de ventas.

34.2 Métodos de fijación del precio de venta. Márgenes comerciales y de contribución.

34.3 Logística de distribución. El comercio electrónico.

35. El derecho administrativo.

35.1 Concepto de derecho. La separación de poderes. Las fuentes del Derecho.

35.2 La jerarquía y publicación de las normas. La Constitución Española.

35.3 El derecho administrativo. Legislación del Derecho administrativo.

36. La Unión Europea.

36.1 Origen de la Unión Europea. Los Tratados fundacionales. El derecho comunitario.

36.2 Instituciones y órganos de la Unión Europea.

36.3 Relación de los Estados con la Unión Europea. Relación de los ciudadanos con la Unión Europea.

37. Las Administraciones Públicas Nacionales.

37.1 La administración general del Estado: central, periférica, consultiva y exterior.

37.2 La administración autonómica. La administración local.

37.3 Relaciones entre las administraciones públicas.

38. El personal al servicio de la administración pública.

38.1 Tipos de empleados públicos. El acceso a la función pública.

38.2 Derechos y deberes de los empleados públicos. Régimen disciplinario de los empleados públicos.

38.3 Situaciones administrativas de los empleados públicos. La Mutualidad de los Funcionarios Civiles del Estado. Los fedatarios públicos.

39. El acto administrativo y los contratos administrativos.

39.1 Concepto y clasificación de los actos administrativos. Elementos y eficacia de los actos administrativos.

39.2 Los contratos administrativos. Tipos de contratos administrativos.

39.3 El proceso de contratación administrativa

40. El procedimiento administrativo y los recursos a actos administrativos.

40.1 Definición y principios del procedimiento administrativo. Fases del procedimiento administrativo.

40.2 Recursos administrativos. Recurso contencioso administrativo.

40.3 Documentos relacionados con el procedimiento administrativo y sus recursos.

41. La documentación administrativa.

41.1 Características y tipos de documentos administrativos. Registros públicos. Gestión de los archivos públicos.

41.2 Derecho de acceso a la documentación administrativa. Aplicación y límites del derecho de acceso.

41.3 Atención y participación de los ciudadanos en los asuntos públicos.

42. La administración electrónica.

42.1 Régimen jurídico de la administración electrónica. Los certificados digitales. Procedimiento de obtención de un certificado digital.

42.2 La firma electrónica. El DNI electrónico.

42.3 Registros telemáticos. Notificaciones telemáticas.

43. El departamento de recursos humanos.

43.1 Régimen jurídico de la administración electrónica. Los certificados digitales. Procedimiento de obtención de un certificado digital.

- 43.2 La firma electrónica. El DNI electrónico.
- 43.3 Registros telemáticos. Notificaciones telemáticas.
- 43.4 Funciones del departamento de recursos humanos. Reclutamiento interno y externo de personal.
- 43.5 Las Oficinas Públicas de Empleo. Las agencias privadas de colocación. Las empresas de trabajo temporal.
- 43.6 Selección del personal. Gestión del capital humano en la empresa. Aplicaciones informáticas de gestión del personal.
- 44. El derecho del trabajo.**
 - 44.1 Fuentes del Derecho de trabajo. El Estatuto de los Trabajadores.
 - 44.2 Las reformas laborales. Derechos y deberes de trabajador y empresario.
 - 44.3 Jornada laboral. Descansos diarios, semanales y anuales. Vacaciones anuales. Calendario laboral.
- 45. El convenio colectivo y los conflictos laborales.**
 - 45.1 Representación de los trabajadores en la empresa. Contenido de los convenios colectivos.
 - 45.2 Negociación de los convenios colectivos. Aplicación e interpretación de los convenios colectivos.
 - 45.3 Tipos de conflictos laborales. Resolución de los conflictos laborales.
- 46. El contrato de trabajo.**
 - 46.1 Proceso y procedimiento de contratación laboral. El contrato de trabajo. Tipos de contratos de trabajo.
 - 46.2 Documentación y formalización del contrato de trabajo. Suspensión, modificación y extinción de los contratos de trabajo.
- 47. La Seguridad Social.**
 - 47.1 Regímenes del sistema de Seguridad social. Afiliación, altas y bajas de trabajadores.
 - 47.2 Cotizaciones a la Seguridad Social. Cálculo de las bases de cotización.
 - 47.3 Boletines de cotización. Obligaciones del empresario con la Seguridad Social.
- 48. El recibo de salarios.**
 - 48.1 Concepto y clasificación del salario. Contenido del recibo de salarios.
 - 48.2 Estructura del recibo de salarios. Los complementos salariales.
 - 48.3 Devengos y deducciones en el recibo de salarios. Cálculo del salario bruto y del salario líquido.
- 49. Sistema informático.**
 - 49.1 Componentes de un sistema informático. Funciones de un sistema informático. Diseño de un sistema informático.
 - 49.2 Carpetas y archivos. Procedimientos de protección de datos. Copias de seguridad. Hardware y Software
 - 49.3 Elementos internos y externos hardware. Tipos de software.
- 50. Redes informáticas.**
 - 50.1 Tipos de redes. Características. Arquitectura de red. Componentes de una red.
 - 50.2 Internet: Concepto, Protocolos, DNS, IP, utilidades y seguridad.
 - 50.3 Tipos de virus. Programas antivirus, antiespía y cortafuegos.
- 51. Sistemas operativos.**
 - 51.1 Características. Componentes. Tipos de sistemas operativos. Funciones de los sistemas operativos.
 - 51.2 Operaciones de los sistemas operativos. Gestión de los sistemas operativos de red.
 - 51.3 Administradores y usuarios. Software comercial de sistemas operativos.
- 52. Procesadores de texto.**
 - 52.1 Funciones. Utilización de los procesadores de texto: edición de documentos, inserción de gráficos, interrelación con otras aplicaciones.
 - 52.2 Software comercial de procesadores de texto.
- 53. Hojas de cálculo.**
 - 53.1 Funciones. Utilización de las hojas de cálculo: fórmulas y funciones, elaboración de gráficos, tratamiento de datos numéricos, interrelación con otras aplicaciones.
 - 53.2 Software comercial de hojas de cálculo.

54. Bases de datos.

54.1 Funciones. Sistemas gestores de base de datos. Diseño de una base de datos.

54.2 Utilización de una base de datos: tablas, consultas, formularios, informes. Interrelación con otras aplicaciones

54.3 Software comercial de bases de datos.

55. Presentaciones multimedia.

55.1 Funciones de una presentación multimedia. Diseño y elaboración de una presentación. Inserción de audio y video en las presentaciones.

55.2 Producción y creación de videos digitales. Interrelación con otras aplicaciones.

55.3 Software comercial de presentaciones, audio y video.

56. Navegadores.

56.1 Tipos. Configuración de un navegador. Niveles de seguridad.

56.2 Instalación de certificados. Software comercial de navegadores.

57. Páginas web.

57.1 Gestión y registro de dominios. Alojamiento Web. Creación y utilización de las páginas Web empresariales.

57.2 Buscadores de páginas Webs. La Web 2.0.

58. Correo electrónico.

58.1 Funciones. Tipos de cuentas de correo electrónicos. Configuración de programas gestores del correo electrónico.

58.2 Protección y seguridad del correo electrónico. Interrelación con otras aplicaciones.

58.3 Software comercial de correo electrónico.

59. Los proyectos en la empresa.

59.1 Organización, planificación y programación de un proyecto empresarial. Aplicación de recursos y tiempos.

59.2 Métodos de optimización del tiempo. Seguimiento y control de los proyectos.

59.3 Presentación de resultados de los proyectos. Control de proyectos.

60. Operatoria de teclados.

60.1 Postura ante el equipo informático. El teclado QWERTY. Posicionamiento de los dedos en el teclado.

60.2 Desarrollo de la destreza mecanográfica. Corrección de errores. Software comercial de operatoria de teclados.