

Procesos de gestión administrativa

Tema 1. LA EMPRESA.

1. Funciones, elementos y objetivos de las empresas. El entorno de la empresa. Tipos de empresa.
2. El trabajador autónomo. Las pequeñas y medianas empresas.
3. El tejido empresarial español.

Tema 2. LA INICIATIVA EMPRENDEDORA.

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

Tema 3. CREACIÓN DE UNA EMPRESA.

1. Constitución de una empresa. Elección de la forma jurídica.
2. Trámites laborales, administrativos y fiscales de creación de una empresa y de los trabajadores autónomos.
3. Obligaciones y derechos de las empresas y de los trabajadores autónomos.

Tema 4. LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA.

1. Tipos de organización empresarial. Departamentos de una empresa: Estructura y relación.
2. Organigrama empresarial. Organización formal e informal.
3. La función directiva. Estilos de liderazgo. La globalización empresarial.

Tema 5. LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA.

1. La función administrativa en la empresa. Tareas y responsabilidades.
2. Subcontratación de la gestión administrativa en las empresas.
3. Competencias personales y sociales del personal administrativo en la empresa.

Tema 6. EL SISTEMA FISCAL ESPAÑOL.

1. Los tributos como fuente de ingresos públicos.
2. Tipos de tributos. Elementos tributarios.
3. Sujeto pasivo y domicilio fiscal. Infracciones y sanciones tributarias.
4. Calendario fiscal. Regímenes fiscales especiales.
5. Legislación en materia tributaria.

Tema 7. LA FISCALIDAD EN LA EMPRESA.

1. El Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. El impuesto de sociedades.
2. Ámbito de aplicación y sujetos pasivos. Operaciones sujetas y exentas.

3. Estructura del impuesto. Determinación de los rendimientos. Cálculo de la base imponible.
4. Liquidación del impuesto. Procedimiento administrativo ante la agencia tributaria.

Tema 8. EL IVA.

1. Ámbito de aplicación del impuesto y sujetos pasivos. Hecho imponible del impuesto. Operaciones no sujetas y exentas.
2. Estructura del impuesto. Cálculo de la base imponible. Tipos impositivos.
3. Liquidación del impuesto. Procedimiento administrativo ante la agencia tributaria.

Tema 9. CONTROL CONTABLE EN LA EMPRESA.

1. Objetivos y usuarios de la contabilidad. Clasificación de la contabilidad.
2. El patrimonio empresarial. La metodología contable.
3. Normas de registro y valoración. Libros contables.
4. Cuentas anuales. Definiciones y relaciones contables. Cuadro de cuentas.

Tema 10. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA.

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

Tema 11. LA COMUNICACIÓN ORAL EN LA EMPRESA.

1. Características, elementos y etapas de la comunicación oral. Técnicas y habilidades de la comunicación oral.
2. Barreras de la comunicación oral. Tipos de comunicación oral.

Tema 12. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA EMPRESA.

1. Elementos y componentes de la comunicación telefónica. Técnicas y habilidades de la comunicación telefónica.
2. La recepción y la emisión de llamadas. Filtrado de llamadas. La calidad en la atención telefónica.

Tema 13. LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA.

1. Características de la comunicación escrita. Tipos de comunicación escrita en la empresa.
2. La redacción de documentos. Siglas y abreviaturas de uso empresarial.
3. Recepción de la correspondencia. Registro de entrada de la correspondencia.
4. Distribución interna de la correspondencia. Empresas de reparto de la correspondencia. Envío de la correspondencia.

Tema 14. LA COMUNICACIÓN TELEMÁTICA EN LA EMPRESA.

1. Comunicación a través de las redes informáticas. El correo electrónico: concepto, redacción, campos y normas de n-etiqueta. La videoconferencia.
2. Los SMS y MMS. Los faxes. Los blogs empresariales. Registro de las comunicación telemáticas en la empresa.

Tema 15. EL ARCHIVO EN LA EMPRESA.

1. Funciones del archivo. Tipos de archivo. Proceso de archivo de la documentación.
2. Métodos de clasificación de la documentación. Mantenimiento del archivo. Medios materiales de archivo.

Tema 16. LA PROTECCIÓN DE DATOS EN LA EMPRESA.

1. Legislación sobre la protección de datos. Conceptos básicos en materia de protección de datos. Obligaciones empresariales en materia de protección de datos.
2. Tratamiento de los datos de carácter personal. Derechos de los titulares de los datos. Documentos relacionados con la protección de datos.

Tema 17. LA GESTIÓN DOCUMENTAL.

1. Elementos de un sistema de gestión documental. Implantación de un sistema de gestión documental. Procesos y control de la gestión documental.
2. La conversión digital de documentos. Acceso, seguridad y confidencialidad de los documentos empresariales.
3. Conservación de documentos. Expurgo de documentos. La gestión documental informatizada.

Tema 18. EL MARKETING.

1. Funciones del marketing. Objetivos del marketing.
2. La investigación comercial. El plan de marketing. Políticas de marketing.
3. Análisis del consumidor. El marketing empresarial.
4. El marketing mix industrial y de servicios.

Tema 19. LA COMUNICACIÓN COMERCIAL EN LA EMPRESA.

1. El protocolo comercial. La negociación con proveedores y clientes.
2. La publicidad empresarial. Las relaciones públicas en la empresa.

Tema 20. LA IMAGEN DE EMPRESA.

1. Características de la imagen corporativa. Transmisión de la imagen corporativa.
2. La imagen personal. La responsabilidad social corporativa.
3. Las redes sociales telemáticas.

Tema 21. EL CLIENTE.

1. La gestión comercial en la empresa. Tipos de clientes. Clientes actuales y potenciales. Clientes internos y externos.
2. Necesidades de los clientes según su tipología. La satisfacción del cliente. Fidelización de los clientes.

Tema 22. EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

1. Funciones. Técnicas de atención al cliente. Canales, dificultades y barreras en la comunicación con el cliente.
2. Documentación relacionada con la atención al cliente. La atención al cliente mediante las redes informáticas.

Tema 23. EL PROCESO POST-VENTA.

1. Control de ventas. El servicio post-venta.
2. Tipos de servicio post-venta. Gestión del servicio post-venta.
3. Medición y evaluación de la atención al cliente. La calidad total en la prestación del servicio post-venta.

Tema 24. EL CONSUMIDOR.

1. El comportamiento del consumidor. Factores que influyen en el consumidor. Derechos y deberes del consumidor.
2. Instituciones y organismos de protección y defensa del consumidor. Reclamaciones y denuncias. Sistemas de mediación y arbitraje.

Tema 25. EL APROVISIONAMIENTO.

1. Objetivos de la función de aprovisionamiento. Etapas del proceso de aprovisionamiento. Métodos y técnicas de previsión de necesidades.
2. Cálculo de los costes de aprovisionamiento. Documentación relacionada con el proceso de aprovisionamiento.
3. Aplicaciones informáticas de gestión de aprovisionamiento.

Tema 26. LOS PROVEEDORES.

1. La búsqueda de proveedores. La negociación con los proveedores. Criterios de selección de proveedores.
2. Ratios de control y gestión de proveedores. Valoración de los proveedores. Resolución de conflictos con proveedores.

Tema 27. EL CONTRATO DE COMPRAVENTA.

1. Tipos de contratos de compraventa. La compraventa civil. La compraventa mercantil. El contrato de compraventa mercantil.
2. La compraventa a plazos. El leasing. El confirming.
3. El factoring. El renting. Otros tipos de contratos.

Tema 28. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA COMPRAVENTA.

1. El pedido de mercancías. La propuesta de pedido.
2. La carta de porte. El albarán. La factura.
3. Las notas de gasto y abono.

Tema 29. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON EL PAGO DE LA COMPRAVENTA.

1. El recibo. La transferencia bancaria. La tarjeta de débito.
2. El cheque. La tarjeta de crédito. La letra de cambio.
3. El pagaré. El proceso de protesto notarial.
4. Tramitación de la documentación. El pago telemático.

Tema 30. LA GESTIÓN DE STOCK.

1. Tipos de stock. El índice de rotación de stocks. Documentación relacionada con la gestión de stock.
2. El inventario. La realización de inventarios. El método ABC de control de inventarios.
3. Aplicaciones informáticas de gestión de inventarios.

Tema 31. LAS EXISTENCIAS.

1. Tipos de existencias. El precio de adquisición. El coste de producción de las existencias. Valoración de las existencias.
2. Cantidad económica de pedido. Stock de seguridad. Punto de pedido de existencias.
3. Recepción y expedición de las existencias. La calidad en la gestión de existencias.

Tema 32. ESTRUCTURA FÍSICA Y MEDIOS DE MANUTENCIÓN DEL ALMACÉN.

1. Tipos de almacenes. Seguimiento de las mercancías. Flujos de mercancías en el almacén.
2. Medios de manutención y unidades de carga. Tipos de envases y embalajes. Gestión del embalaje.

Tema 33. LA CADENA LOGÍSTICA.

1. Características básicas y gestión de la cadena logística. Definición y control de los costes logísticos. Logística integral.
2. Cuadro de mandos. Logística inversa.
3. El concepto de calidad total. Los recursos humanos en la cadena logística.

Tema 34. EL PROCESO DE VENTA EN LA EMPRESA.

1. Estrategias de venta. La elaboración de ofertas. Fases del proceso de ventas.
2. Métodos de fijación del precio de venta. Márgenes comerciales y de contribución.
3. Logística de distribución. El comercio electrónico.

Tema 35. EL DERECHO ADMINISTRATIVO.

1. Concepto de derecho. La separación de poderes. Las fuentes del Derecho.
2. La jerarquía y publicación de las normas. La Constitución Española.
3. El derecho administrativo. Legislación del Derecho administrativo.

Tema 36. LA UNIÓN EUROPEA.

1. Origen de la Unión Europea. Los Tratados fundacionales. El derecho comunitario.
2. Instituciones y órganos de la Unión Europea.
3. Relación de los Estados con la Unión Europea. Relación de los ciudadanos con la Unión Europea.

Tema 37. LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS NACIONALES.

1. La administración general del Estado: central, periférica, consultiva y exterior.
2. La administración autonómica. La administración local.
3. Relaciones entre las administraciones públicas.

Tema 38. EL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

1. Tipos de empleados públicos. El acceso a la función pública.
2. Derechos y deberes de los empleados públicos. Régimen disciplinario de los empleados públicos.
3. Situaciones administrativas de los empleados públicos. La Mutualidad de los Funcionarios Civiles del Estado. Los fedatarios públicos.

Tema 39. EL ACTO ADMINISTRATIVO Y LOS CONTRATOS ADMINISTRATIVOS.

1. Concepto y clasificación de los actos administrativos. Elementos y eficacia de los actos administrativos.
2. Los contratos administrativos. Tipos de contratos administrativos.
3. El proceso de contratación administrativa

Tema 40. EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y LOS RECURSOS A ACTOS ADMINISTRATIVOS.

1. Definición y principios del procedimiento administrativo. Fases del procedimiento administrativo.
2. Recursos administrativos. Recurso contencioso administrativo.
3. Documentos relacionados con el procedimiento administrativo y sus recursos.

Tema 41. LA DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA.

1. Características y tipos de documentos administrativos. Registros públicos. Gestión de los archivos públicos.
2. Derecho de acceso a la documentación administrativa. Aplicación y límites del derecho de acceso.
3. Atención y participación de los ciudadanos en los asuntos públicos.

Tema 42. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

1. Régimen jurídico de la administración electrónica. Los certificados digitales. Procedimiento de obtención de un certificado digital.
2. La firma electrónica. El DNI electrónico.
3. Registros telemáticos. Notificaciones telemáticas.

Tema 43. EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

1. Régimen jurídico de la administración electrónica. Los certificados digitales. Procedimiento de obtención de un certificado digital.
2. La firma electrónica. El DNI electrónico.
3. Registros telemáticos. Notificaciones telemáticas.
4. Funciones del departamento de recursos humanos. Reclutamiento interno y externo de personal.
5. Las Oficinas Públicas de Empleo. Las agencias privadas de colocación. Las empresas de trabajo temporal.
6. Selección del personal. Formación y desarrollo. Gestión del capital humano en la empresa. Aplicaciones informáticas de gestión del personal.

Tema 44. EL DERECHO DEL TRABAJO.

1. Fuentes del Derecho de trabajo. El Estatuto de los Trabajadores.
2. Las reformas laborales. Derechos y deberes de trabajador y empresario.
3. Jornada laboral. Descansos diarios, semanales y anuales. Vacaciones anuales. Calendario laboral.

Tema 45. EL CONVENIO COLECTIVO Y LOS CONFLICTOS LABORALES.

1. Representación de los trabajadores en la empresa. Contenido de los convenios colectivos.
2. Negociación de los convenios colectivos. Aplicación e interpretación de los convenios colectivos.
3. Tipos de conflictos laborales. Resolución de los conflictos laborales.

Tema 46. EL CONTRATO DE TRABAJO.

1. Proceso y procedimiento de contratación laboral. El contrato de trabajo. Tipos de contratos de trabajo.
2. Documentación y formalización del contrato de trabajo. Suspensión, modificación y extinción de los contratos de trabajo.

Tema 47. LA SEGURIDAD SOCIAL.

1. Regímenes del sistema de Seguridad social. Afiliación, altas y bajas de trabajadores.
2. Cotizaciones a la Seguridad Social. Cálculo de las bases de cotización.
3. Boletines de cotización. Obligaciones del empresario con la Seguridad Social.

Tema 48. EL RECIBO DE SALARIOS.

1. Concepto y clasificación del salario. Contenido del recibo de salarios.
2. Estructura del recibo de salarios. Los complementos salariales.
3. Devengos y deducciones en el recibo de salarios. Cálculo del salario bruto y del salario líquido.

Tema 49. SISTEMA INFORMÁTICO.

1. Componentes de un sistema informático. Funciones de un sistema informático. Diseño de un sistema informático.
2. Carpetas y archivos. Procedimientos de protección de datos. Copias de seguridad. Hardware y Software
3. Elementos internos y externos hardware. Tipos de software.

Tema 50. REDES INFORMÁTICAS.

1. Tipos de redes. Características. Arquitectura de red. Componentes de una red.
2. Internet: Concepto, Protocolos, DNS, IP, utilidades y seguridad.
3. Tipos de virus. Programas antivirus, antiespía y cortafuegos.

Tema 51. SISTEMAS OPERATIVOS.

1. Características. Componentes. Tipos de sistemas operativos. Funciones de los sistemas operativos.
2. Operaciones de los sistemas operativos. Gestión de los sistemas operativos de red.
3. Administradores y usuarios. Software comercial de sistemas operativos.
4. Instalación y actualización de aplicaciones informáticas de gestión administrativa apropiadas para el sistema operativo.

Tema 52. PROCESADORES DE TEXTO.

1. Funciones. Utilización de los procesadores de texto: edición de documentos, inserción de gráficos, interrelación con otras aplicaciones.
2. Software comercial de procesadores de texto. Funciones avanzadas.

Tema 53. HOJAS DE CÁLCULO.

1. Funciones. Utilización de las hojas de cálculo: fórmulas y funciones, elaboración de gráficos, tratamiento de datos numéricos, interrelación con otras aplicaciones.
2. Software comercial de hojas de cálculo. Funciones avanzadas.

Tema 54. BASES DE DATOS.

1. Funciones. Sistemas gestores de base de datos. Diseño de una base de datos.
2. Utilización de una base de datos: tablas, consultas, formularios, informes. Interrelación con otras aplicaciones
3. Software comercial de bases de datos. Funciones avanzadas.

Tema 55. PRESENTACIONES MULTIMEDIA.

1. Funciones de una presentación multimedia. Diseño y elaboración de una presentación. Inserción de audio y video en las presentaciones.
2. Producción y creación de videos digitales. Interrelación con otras aplicaciones.
3. Software comercial de presentaciones, audio y video.

Tema 56. NAVEGADORES.

1. Tipos. Configuración de un navegador. Niveles de seguridad.
2. Instalación de certificados. Software comercial de navegadores.

Tema 57. PÁGINAS WEB.

1. Gestión y registro de dominios. Alojamiento Web. Creación y utilización de las páginas Web empresariales.
2. Buscadores de páginas Webs. La Web 2.0.

Tema 58. CORREO ELECTRÓNICO y AGENDA ELECTRÓNICA.

1. Funciones. Tipos de cuentas de correo electrónicos. Configuración de programas gestores del correo electrónico.
2. Protección y seguridad del correo electrónico. Interrelación con otras aplicaciones.
3. Software comercial de correo electrónico.
4. Funciones de la agenda electrónica. Software comercial de agenda electrónica.

Tema 59. LOS PROYECTOS EN LA EMPRESA.

1. Organización, planificación y programación de un proyecto empresarial. Aplicación de recursos y tiempos.
2. Métodos de optimización del tiempo. Seguimiento y control de los proyectos.
3. Presentación de resultados de los proyectos. Control de proyectos.
4. Software comercial de control de proyectos. Herramientas Web 2.0 de gestión de proyectos.

Tema 60. OPERATORIA DE TECLADOS.

1. Postura ante el equipo informático. El teclado QWERTY. Posicionamiento de los dedos en el teclado.
2. Desarrollo de la destreza mecanográfica. Corrección de errores. Software comercial de operatoria de teclados.