

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TEMARIOS ENSEÑANZAS LIBRES

GESTION DE APROVISIONAMIENTO

TEMARIO

BLOQUE I: GESTIÓN DE COMPRAS

U.D.1 LA FUNCIÓN Y POLÍTICA DE COMPRAS

Necesidades de aprovisionamiento
Importancia de la función de compras. Objetivos.
El ciclo de la compra
Rotación del Circulante
Periodo Medio de Maduración (Económico y financiero).
El departamento de compras. Organización interna del Departamento de compras.
Parámetros de las compras.

U.D.2 SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Búsqueda de Proveedores
Petición de Ofertas
Evaluación de Ofertas y selección del proveedor
Mantenimiento de las relaciones con los proveedores.

U.D.3 DECISIÓN DE COMPRA. COSTES DE APROVISIONAMIENTO

Costes de producción
Ley de la Oferta y la demanda
Costes de aprovisionamiento

U.D.4 PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA COMPRA

Pedido, Emisión de Pedido. Control de pedidos recibidos y emitidos.
Albaran,
Factura.
Requisitos legales de la Factura
Factura pro-forma.
Rectificación de factura.
Nota de Abono
Facturas Recibidas y Facturas emitidas.

U.D.5 FORMAS Y MEDIOS DE PAGO

Proceso de pago.
Cheque
L/ de Cambio. Requisitos legales de la L/ de Cambio.
Recibo
Ingresos en cta. Corriente. Transferencia bancaria.

BLOQUE II: GESTIÓN DE ALMACÉN

U.D.6 LAS EXISTENCIAS Y EL ALMACÉN

Clases de almacenes
Métodos de clasificación de las existencias

U.D.7 LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE EXISTENCIAS

Control de Existencias

Tipos de Stock

Lote Económico y volumen de pedido.

Punto de pedido.

Clasificación ABC

U.D.8 VALORACIÓN DE EXISTENCIAS

Criterios de valoración

Métodos de valoración

U.D.9 INVENTARIOS FÍSICOS

Diferencias de inventarios

BLOQUE III: APLICACIONES INFORMÁTICAS.

Actualización del archivo de proveedores y artículos.

Realización de pedidos a proveedores seleccionados.

Registro de operaciones de aprovisionamiento.

Modificación de datos del archivo de stocks.

MODELO DE EXAMEN

Constará de dos pruebas:

- Conceptual: Varias preguntas cortas valoradas según plantilla de examen
- Procedimental: Varios supuestos prácticos a resolver valorados según plantilla

BIBLIOGRAFÍA

∞ Gestión de Aprovisionamiento – Ed. Mc. Graw Hill.

∞ Gestión de Aprovisionamiento – Ed. Paraninfo (**Libro de Texto**)

GESTION FINANCIERA

TEMARIO

BLOQUE I: TESORERÍA

U.D. Interés Simple

Conceptos elementales.

- Operaciones financieras.
- El tiempo como valor financiero.

El interés.

- Régimen de capitalización.

Interés simple.

- Conceptos básicos.
- Elementos que intervienen en el cálculo del interés.
- Cálculo del interés.
- Cálculo del capital, del tiempo y del tipo de interés.

Capitalización no anual.

- El tipo de interés fraccionado.

Formulación del interés con el tiempo en distintas unidades.

El montante o capital final C_n .

Cálculo del capital, tiempo y tanto de interés en función del montante.

- Cálculo del tiempo cuando el montante o capital final se hace múltiplo del capital inicial.

Relación entre el interés comercial y el civil.

Métodos abreviados para el cálculo del interés.

U.D. El descuento comercial y racional simple

El descuento.

El descuento es la operación inversa del interés.

El descuento racional o matemático.

- Cálculo del efectivo.
- Cálculo del tiempo y el tanto.
- Cálculo del descuento racional en función del nominal.

El descuento comercial.

- Cálculo del efectivo, nominal, tiempo y tanto.

Métodos abreviados para el cálculo del descuento.

Comparación entre el descuento comercial y el descuento racional.

- Comparación por diferencia.

- Comparación por cociente.

Equivalencia entre el tanto de interés comercial y racional.

U.D. Equivalencia Financiera

Concepto de equivalencia financiera.

- Clases de equivalencia financiera.

Vencimiento común.

- Cálculo del vencimiento común.

- Cálculo del capital sustituto.

Vencimiento medio.

Cálculo del vencimiento común en función del vencimiento medio.

- Cálculo de la cantidad a pagar en una fecha conocida.
- Cálculo de la fecha en que deberá hacerse efectiva una cantidad convenida.

Entregas a cuenta.

U.D. Cuentas corrientes

Concepto de cuenta corriente.

- Clasificaciones de las cuentas corrientes.
- Cuentas corrientes sin interés.
- Cuentas corrientes con interés.
- Elementos de las cuentas corrientes.
- Métodos de liquidación de cuentas corrientes.
- Liquidación de cuentas corrientes con interés recíproco.
 - Método directo.
 - Método indirecto.
 - Método hamburgués.
- Liquidación de cuentas corrientes con interés no recíproco.
 - Método directo.
 - Método indirecto.
 - Método hamburgués.

U.D. Gestión de Tesorería

- Control y libros de tesorería.
- Flujos de tesorería.
- Clasificación de los flujos de tesorería.
 - Flujos por operaciones ordinarias.
 - Flujos por operaciones de financiación.
 - Flujos por operaciones de inversión.
- Déficit de tesorería.
- Superávit de tesorería.
- Previsiones sobre el estado de la tesorería.
 - Previsión actual y previsión de futuro.
- Previsión temporal de los flujos de cobros y pagos.
- Puntos de equilibrio en el presupuesto de tesorería

U.D. Análisis de la tesorería

- El capital circulante y la solvencia a corto plazo.
- Funciones del capital circulante.
 - Función económica.
 - Función financiera.
- Ratios de liquidez a corto plazo.
 - Ratio de capital circulante.
 - Ratio de solvencia a corto plazo.
 - Ratio de liquidez del capital circulante.
 - Ratio de tesorería o disponibilidad inmediata.
 - Ratio test- ácido.
 - Ratio de tesorería en términos de días- compra.
- Rotación del capital circulante.
 - Rotación de existencia o giro de existencias.
 - Rotación de cuentas a pagar o giro de proveedores.
 - Rotación de cuentas a cobrar o giro de clientes.

Bloque II: FINANCIACIÓN E INVERSIÓN

U.D. Interés compuesto

- Capitalización compuesta. Interés compuesto.
 - Cálculo del montante o capital final.
 - Cálculo del interés.
 - Cálculo del capital inicial.
 - Cálculo del tanto.
 - Cálculo del tiempo.
- Equivalencia en capitalización compuesta.
 - Tantos equivalentes en interés compuesto.
 - Tanto anual equivalente: TAE.

- Tanto efectivo fraccionado. : i (m)
 - Tanto nominal anual: j (m).
- Capitalización compuesta en tiempo fraccionado.
El descuento compuesto.

U.D. Rentas

- Las rentas. Sus elementos.
Clases de rentas. Otros conceptos.
- Interés compuesto.
- Rentas postpagables constantes e inmediatas.
Rentas prepagables constantes e inmediatas.
Rentas perpetuas.
Rentas diferidas.
Rentas anticipadas.
Rentas fraccionadas constantes.
Rentas variables en progresión aritmética.
Rentas variables en progresión geométrica.

U.D. Préstamos

- Préstamos. Introducción.
Préstamos a interés compuesto.
- Tipos de préstamos.
 - Amortización de los préstamos modalidades.
- Reembolso único.
Reembolso único con pago periódico de interés.
Amortización con fondos de amortización.
Amortización por constitución de montante.
Pago de anualidades constantes.
Pago de anualidades constantes con intereses fraccionados.
Pago con términos de amortización constantes en tiempo fraccionado.
Pago de cuotas de amortización constantes.
Pago de cuotas de amortización constantes con interés fraccionados.
Pago de términos variables en progresión aritmética.
Pago de términos variables en progresión geométrica.
Rentabilidad y costes de los préstamos comerciales.
Cancelación anticipada.

U.D. Operación Arrendataria Financiera

- Las sociedades de leasing.
Concepto de leasing.
Ventajas del leasing.
Usuarios del leasing.
Clases de contratos de leasing.
- Leasing financiero.
 - Leasing operativo.
 - Lease- back.
 - Cross- border leasing.
 - Otras variantes de leasing.
- Forma del contrato de leasing.
Cálculos financieros en el leasing.
- Cálculos para la sociedad de leasing.
 - Cálculos para el cliente/ arrendatario- leasing.
- Factoring.
- Introducción.
 - Concepto.
 - Naturaleza jurídica.
 - Contenido del contrato de factoring.
 - Clases de factoring.

- Ventajas del factoring.
 - Las sociedades de factoring.
- Renting.
- Ventajas del renting.

U.D. Empréstitos

El empréstito.

- El título de la obligación.
- El obligacionista (derechos y obligaciones).
- Valor de la obligación.

Clasificación de los empréstitos.

Modelo general de empréstitos.

Empréstito que se amortiza con una renta constante y postpagable.

- Cuadro de amortización. Método de capitalización de los residuos.
- Cuadro de amortización. Método del redondeo de las amortizaciones teóricas.

Empréstito que tiene fraccionados los intereses y el término amortizativo.

Empréstito con pago fraccionado sólo de los intereses.

Empréstito con amortización diferida.

Empréstito "cupón cero" sin características comerciales.

Empréstitos comerciales.

U.D. Las inversiones y sus fuentes de financiación

El objetivo financiero de la empresa.

Factores de los que depende el precio de la acción. Las decisiones financieras de la empresa.

- Beneficio y rentabilidad.
- Las decisiones financieras.

La medida de la rentabilidad.

El equilibrio económico-financiero de la empresa y el fondo de rotación o maniobra.

- La estructura económica: el inmovilizado y el activo circulante.
- La estructura financiera.
- El fondo de rotación o maniobra.

Los ciclos de la actividad de la empresa y el período medio de maduración.

Las fases del ciclo de explotación y el período medio de maduración económico.

- Las fases del ciclo de explotación.
- Cálculo de la duración del período medio de maduración económico.
- La utilidad del análisis del período medio de maduración económico.
- El período medio de maduración financiera.

U.D. Análisis y evaluación de inversiones

Concepto y tipos de inversiones.

Variables fundamentales que definen un plan de inversión.

- Las variables relevantes.
- Los flujos de caja.
- El efecto de la inflación y del riesgo: la rentabilidad requerida.

Métodos estáticos de selección de inversiones.

- Concepto.
- El plazo de recuperación.
- Otros métodos estáticos.

Métodos dinámicos de selección de inversiones.

- Concepto.
- El valor actual neto.
- El valor actual neto como función del tipo de actualización o descuento.
- El tipo de rendimiento interno.
- El plazo de recuperación con descuento.

U.D. Financiación del circulante y del inmovilizado.

La relación entre los tipos de activos y sus fuentes de financiación.

Concepto de financiación y tipos de fuentes, medios y recursos financieros.

La financiación externa a corto plazo.

- La financiación de funcionamiento.
- Los créditos bancarios a corto plazo. Liquidación.
- El factoring.

La financiación externa a medio y largo plazo.

- Los préstamos a medio y largo plazo.
- Los empréstitos.
- Las ampliaciones de capital.

El leasing.

La financiación interna, o autofinanciación.

- Concepto y clases.
- La autofinanciación de mantenimiento.
- La autofinanciación de enriquecimiento.

BIBLIOGRAFIA

- Gestion financiera Paraninfo
- Gestion financiera Mc Graw Hill
- Gestion financiera Editex

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Constará de dos pruebas:

- Conceptual: preguntas tipo test con 4 opciones por pregunta. Bien: 1 punto; Mal: - 0,25; No contestada: 0 puntos. Peso en nota final: 30 %

- Procedimental: Varios supuestos prácticos a resolver valorados según plantilla. Peso en nota final: 70 %
La nota mínima que se exigirá en cada una de las partes (conceptual y procedimental)para hacer la media entre ambas será de 4 puntos.
La media ponderada (30 % y 70 %) entre la conceptual y la procedimental habrá de ser como mínimo 5 puntos para que la evaluación sea positiva.

RECURSOS HUMANOS

TEMARIO

U.D.1. La empresa como marco del departamento de Recursos Humanos

U.D.2 La organización en la empresa

U.D.3. El departamento de Recursos Humanos.

U.D.4 Selección de Recursos Humanos

U.D.5. Formación de Recursos Humanos

U.D.6. Valores de puestos de trabajo. Promoción

U.D.7. El derecho Laboral

U.D.8. Sindicación de los trabajadores. Representación Colectiva. Facultades e infracciones del empresario.

U.D.9. El Contrato de Trabajo. La jornada Laboral.

U.D.10 Modalidades de contratación. Ayudas y subvenciones a la contratación.

U.D.11. Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.

U.D.12. Otras modalidades de relaciones laborales. El trabajo por cuenta ajena

U.D.13. El sistema de la Seguridad Social en España.

U.D.14. Régimenes de la Seguridad Social: campos de aplicación.

U.D.15. El Salario.

U.D.16. La nómina. Determinación de las bases de cotización a la Seguridad Social.

Deducciones, Cálculo y elaboración de nominas.

U.D.17. Documentación de cotización a la Seguridad Social. Declaración-liquidación de retenciones a cuenta del IRPF.

Plazos de presentación.

U.D.18. Aplicaciones informáticas de gestión de Recursos Humanos y elaboración de nominas.

MODELO DE EXAMEN

El examen constará de parte conceptual: veinte preguntas tipo test, cinco preguntas cortas y parte procedimental: un ejercicio práctico

La valoración del examen se adjuntará en la plantilla de corrección.

BIBLIOGRAFIA.

∞ Ferrer López, Miguel A., Cómo confeccionar nóminas y seguros sociales, Editorial Deusto.

∞ Recursos Humanos . Mc Graw Hill..

CONTABILIDAD Y FISCALIDAD

TEMARIO

UNIDAD DIDACTICA 1. EL CONCEPTO ECONOMICO DE LA EMPRESA. ESTUDIO DEL PATRIMONIO.

CONCEPTOS

- La empresa. Concepto económico, fines y funciones.
- Clases de empresas
- Formas jurídicas de empresas
- Organización interna de las empresas.
 - Organización y dirección.
 - Departamentos.
 - Los organigramas.
- El patrimonio empresarial.
 - El patrimonio y los elementos patrimoniales.
 - Calculo del valor del patrimonio. El Inventario.
 - Problemática de la denominación, agrupación y valoración de los elementos patrimoniales.
- Las masas patrimoniales
 - Concepto y significado.
 - Relación entre masas
 - Ampliación del concepto de pasivo.
- Análisis de las masas patrimoniales en función de la movilidad de sus elementos.
 - Análisis y subdivisión del activo.
 - Análisis y subdivisión del pasivo.
 - El capital circulante.

UNIDAD DIDACTICA 2. EL SISTEMA FISCAL ESPAÑOL

CONCEPTOS

- Sistema fiscal y hacienda Pública
 - Conceptos fundamentales.
 - El gasto público.
 - Los ingresos públicos.
 - El presupuesto.
- Las normas básicas del Sistema Fiscal Español.
- La Ley general Tributaria.
 - Estudio y análisis de los conceptos tributarios definidos. Por la ley.
 - Conceptos tributarios básicos.
- Los Presupuestos generales del Estado.
 - Preparación y elaboración.
 - Aprobación.
 - La ejecución de los presupuestos.
 - El control de los presupuestos.
- La Hacienda pública y sus distintos niveles: estatal, autonómica y local.
- La estructura impositiva española.
 - Impuestos estatales.
 - Tributos autonómicos y locales.

UNIDAD DIDACTICA 3. TRAMITES FISCALES INICIALES DEL EMPRESARIO INDIVIDUAL. EL IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO. EL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONOMICAS.

CONCEPTOS

- Trámites fiscales de las empresas individuales al iniciar su actividad.
 - Declaración sobre actividades económicas.
 - Declaración censal.

- Aspectos del Impuesto de la renta de las Personas físicas (IRPF) en relación con la Declaración censal.
- El Impuesto sobre el Valor Añadido.
 - Conceptos básicos del impuesto.
 - El régimen de estimación de bases y cuotas.
 - El régimen general y los regímenes especiales.
 - Relación entre los regímenes de estimación de IRPF y de IVA.
- El Impuesto sobre actividades Económicas.
 - Características y normas básicas que lo regulan. Necesidad de actualización constante.
 - Estudio y análisis de los principales conceptos del Impuesto.
 - Las tarifas del IAE.

UNIDAD DIDACTICA 4. LA CONTABILIDAD. LAS CUENTAS. EL SISTEMA DE LA PARTIDA DOBLE

CONCEPTOS

- La contabilidad
 - Concepto, objetivo y fines.
 - Definición y funciones.
 - Clases de contabilidad
 - Utilidad e importancia para la empresa.
- Metodología contable
- Las Cuentas.
 - Concepto y funciones.
 - Representación de la cuenta en forma de T.
 - Clasificación de las cuentas.
 - El registro de datos:
 - Anotaciones en el debe.
 - Anotaciones en el haber.
 - Terminología específica.
- El Sistema de la partida doble.
- Hechos Contables.
 - Concepto y clases.

UNIDAD DIDACTICA 5. LOS LIBROS CONTABLES

CONCEPTOS

- Los libros contables
 - Concepto y funciones.
 - Normativa legal:
 - obligación de llevar los libros.
 - legalización.
 - Realización de las anotaciones.
 - Conservación y valor de los libros.
- Estructura, característica y uso de los libros contables.
 - El libro Diario.
 - El libro Mayor.
 - El libro de Inventarios y Cuentas Anuales.
- El proceso de elaboración de la información contable.
 - La contabilización de los gastos e ingresos.
 - La determinación del resultado.
 - El procedimiento administrativo y el procedimiento especulativo de registro contable.
 - Aplicación de los procedimientos administrativo y especulativo la cuenta de mercaderías.
 - El ciclo contable y la relación entre los libros contables.

UNIDAD DIDACTICA 6. EL PLAN GENERAL DE CONTABILIDAD Y LA NORMALIZACIÓN CONTABLE.

CONCEPTOS

- El Plan general de Contabilidad.
 - Concepto, funciones y fin.
 - Estructura y contenido.
 - Estudio y análisis del PGC.

- Búsqueda e identificación de las cuentas.
- Creación de cuentas y subcuentas dentro del PGC.
- La normalización contable.
- El proceso de normalización contable.
- Las normas contables y la autoridad contable en España.
- Adaptaciones sectoriales del PGC.

UNIDAD DIDACTICA 7. EL SISTEMA DE REGISTRO CONTABLE DE LA EMPRESA Y EL REGISTRO DE LAS OPERACIONES INICIALES.

CONCEPTOS

- Obligaciones formales de carácter fiscal para el empresario individual.
- Obligaciones formales del Impuesto sobre el Valor Añadido(IVA).
- Obligaciones formales de carácter contables del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas(IRPF).
- El sistema básico de registro contable de la empresa.
- Organización del sistema de registro contable.
- modelos de libros y registros auxiliares.
- Los documentos soporte para el registro contable de las operaciones.
- El registro contable de las operaciones iniciales de la empresa.
- Aportación del capital inicial.
- adquisición de inmovilizado y los gastos específicos de creación de la empresa.
- contratación de servicios y suministros básicos.

UNIDAD DIDACTICA 8. EL REGISTRO CONTABLE DE LAS EXISTENCIAS Y DE LAS OPERACIONES DE COMPRAS DE MERCADERÍAS.

CONCEPTOS

- Tratamiento contable de las existencias en el PGC.
- El sistema de registro contable y la identificación de las cuentas.
- Creación de cuentas y subcuentas.
- Normas de valoración contable de las existencias.
- Tratamiento contable de las compras de mercaderías en el PGC
- El sistema de registro contable y la identificación de las cuentas.
- Creación de cuentas y subcuentas.
- Normas de valoración contable de las compras de mercaderías.
- Registro, seguimiento y control contable de las operaciones de compras de mercaderías y de su proceso de pago:
- Libros y registros.
- Documentos soporte de las operaciones de compras.
- El registro contable de las operaciones.
- Compras con pago al contado.
- compras con pago aplazado.
- compras con pago anticipado.
- Los envases y embalajes.
- descuentos y bonificaciones. Problemática del registro contable de los descuentos en las operaciones de compras.

UNIDAD DIDACTICA 9. EL REGISTRO CONTABLE DE LAS OPERACIONES DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS.

CONCEPTOS

- Tratamiento contable de las ventas en el PGC.
- El sistema de registro contable y la identificación de las cuentas.
- Creación de cuentas y subcuentas.
- Normas de valoración contable de las ventas.
- Registro, seguimiento y control contable de las operaciones de ventas de mercaderías y del proceso de cobro a clientes:
- Libros y registros.
- Documentos soporte de las operaciones de ventas.
- El registro contable de las operaciones.
- Ventas con pago al contado.
- Ventas con pago aplazado.

- Ventas con pago anticipado.
- Los envases y embalajes.
- Los transportes y los seguros en las operaciones de ventas.
- Descuentos y bonificaciones. Problemática del registro contable de los descuentos en las operaciones de ventas.

UNIDAD DIDACTICA 10. EL REGISTRO CONTABLE DE OTRAS OPERACIONES DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL.

CONCEPTOS

- Registro, seguimiento y control contable de las operaciones de tesorería, cobro y pago de efectos y recibos.
 - Introducción a las operaciones de gestión de la tesorería.
- El control contable de los efectos a cobrar. Identificación de las cuentas.
 - Cobro de efectos y recibos.
 - Descuento de efectos.
 - Aplazamiento y modificaciones de cobros y pagos.
- Registro, seguimiento y control contable de las operaciones de personal.
 - Identificación de las cuentas.
 - Tratamiento contable de las operaciones
- El registro contable de otros gastos e ingresos.
 - Gastos por servicios exteriores.
 - Ingresos financieros.

UNIDAD DIDACTICA 11. LA AMORTIZACIÓN DEL INMOVILIZADO Y LAS PROVISIONES.

CONCEPTOS

- La amortización del inmovilizado.
 - Concepto y función.
 - Amortización de bienes.
 - amortización de gastos.
- Determinación de las cuotas de amortización.
 - Valor base de la amortización.
 - Vida útil.
 - Métodos de cálculo.
 - Cuotas fijas o amortización lineal.
 - Amortización variable.
- Métodos de contabilización.
 - Método directo.
 - Método indirecto.
- El registro contable de la amortización en el PGC.
- Aspectos fiscales de la amortización.
- El registro contable de la venta de inmovilizado.
- Las provisiones.
 - Provisión por depreciación de existencias.
 - Provisiones por insolvencias de tráfico.

UNIDAD DIDACTICA 12. LAS OPERACIONES DE FIN DEL EJERCICIO ECONÓMICO Y LAS CUENTAS ANUALES. ELABORACION DE LAS CUENTAS ABREVIADAS.

CONCEPTOS

- Las operaciones de fin de ejercicio económico.
- Las liquidaciones periódicas del IVA.
- Periodificación de gastos e ingresos.
- El proceso de la regularización contable y el cierre del ejercicio
- Las Cuentas Anuales.
- El Balance
- La Cuenta de Perdidas y Ganancias.
- La Memoria

UNIDAD DIDACTICA 13. EL IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS Y EL IMPUESTO SOBRE EL PATRIMONIO.

CONCEPTOS

- El Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas
 - Conceptos básicos.
 - Liquidación del impuesto. Determinación de la base imponible y liquidable, y de la deuda tributaria.
 - Rendimientos del trabajo
 - Rendimientos del capital inmobiliario.
 - Rendimientos del capital mobiliario.
 - Ganancias y pérdidas patrimoniales.
- Los rendimientos de las actividades económicas.
 - Métodos de estimación.
 - La estimación directa normal.
 - La estimación directa simplificada.
 - La estimación objetiva.
- El proceso de liquidación y declaración del impuesto.
 - Obtención de las bases imponibles general y especial.
 - Obtención de las cuotas estatal y autonómica.
 - Las declaraciones.
 - La declaración de la Renta en el territorio foral de Bizkaia.

UNIDAD DIDACTICA 14. SIMULACIÓN DE UN PROCESO CONTABLE INFORMATIZADO.

CONCEPTOS

- Introducción
- Mantenimiento de empresas
- Mantenimiento de conceptos
- Plan de Cuentas.
- Clientes / proveedores
- Compras / ventas
- Libro diario
 - asientos contables
 - altas
 - bajas
 - modificaciones
- Libro mayor.
- Balance de comprobación de Sumas y saldos.
- Regularización y cierre del ejercicio.
- Las cuentas anuales.

UNIDAD DIDACTICA 15. LA EMPRESA SOCIETARIA. REGISTRO CONTABLE DE LAS OPERACIONES DE CONSTITUCIÓN.

CONCEPTOS

- Constitución de la empresa societaria.
 - Trámites mercantiles.
 - Trámites fiscales.
 - Otros trámites relacionados con la empresa societaria.
- El Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
 - Transmisiones patrimoniales onerosas.
 - Operaciones societarias.
 - Actos jurídicos documentados.
- El registro contable de la constitución de la sociedad y de las operaciones iniciales.
 - Fundación de la sociedad anónima: clases.
 - El registro contable de la fundación simultánea.
 - Los gastos de constitución y establecimiento de la Sociedad.

- Fundación sucesiva.
- Emisión de acciones con prima.
- Aportaciones no dinerarias.
- Accionistas morosos.
- Subvenciones en capital.
- Adquisición de inmovilizado.

UNIDAD DIDACTICA 16. PROBLEMÁTICA CONTABLE DE OPERACIONES: LAS COMPRAS EXTERIORES Y LAS OPERACIONES DE FINANCIACIÓN DE INVERSIONES.

CONCEPTOS

- El euro como moneda de las operaciones influencia en la contabilidad y fiscalidad de las empresas.
- El tratamiento contable y fiscal de las compras de mercaderías realizadas en el exterior.
- Introducción al estudio de las operaciones.
- Las adicciones intracomunitarias.
- Las importaciones.
- Introducción a las operaciones de financiación e inversión.
- El tratamiento de los préstamos recibidos a largo y corto plazo.
- El arrendamiento financiero(leasing)
- Las operaciones de financiación con recursos propios.
- Ampliaciones de capital.
- Reducciones de capital.
- Las inversiones en activo financieros.
- Participaciones en el capital de otras sociedades.
- Préstamos a otras empresas.

UNIDAD DIDACTICA 17. LAS OPERACIONES CONTABLES DE FIN DE EJERCICIO ECONOMICO DE LAS SOCIEDADES.

CONCEPTOS

- Las operaciones de fin de ejercicio de las sociedades.
- Las amortizaciones: criterios y normas fiscales.
- Amortización lineal según tablas de amortización oficialmente aprobadas.
- Amortización según porcentaje constante sobre el valor pendiente de amortizar
- Amortización según número de dígitos
- Amortización según planes de amortización.
- Amortización libre
- Amortización en empresas de reducida dimensión.
- Las provisiones
- Provisión de inmovilizado
- Provisión de insolvencias de tráfico
- Provisión de valores negociables.
- Las liquidaciones periódicas de IVA.
- La periodificación de gastos e ingresos.
- El proceso de regularización contable y la determinación del resultado.

UNIDAD DIDACTICA 18. EL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES. DECLARACIÓN, LIQUIDACIÓN Y REGISTRO CONTABLE.

CONCEPTO

- EL Impuesto sobre sociedades.
- Conceptos básicos.
- Gestión del impuesto.
- Declaración.
- Obligaciones contables y registrales.
- Esquema general de liquidación del impuesto.
- Determinación de la base imponible.
- Determinación de la cuota tributaria.

- Tipos de gravamen y cuota íntegra.
- Deducciones y bonificaciones de la cuota.
- Cuota líquida.
- Retenciones e ingresos a cuenta.
- Pagos fraccionados.
- Incentivos fiscales a empresas de reducida dimensión.
- El registro contable del Impuesto sobre Sociedades.
- Identificación de las cuentas.
- Tratamiento contable.

UNIDAD DIDACTICA 19. LAS CUENTAS ANUALES DE LAS SOCIEDADES ANÓNIMAS: ELABORACIÓN Y ANÁLISIS ECONOMICO Y FINANCIERO.

CONCEPTOS

- El resultado contable después del impuesto y la distribución del beneficio.
- Cierre de libros contables.
- normativa legal sobre el reparto de beneficios.
- el registro contable de la distribución de beneficios.
- Las cuentas Anuales normales y el Informe de gestión.
- Balance.
- Cuenta de pérdidas y ganancias.
- Memoria
- El Informe de gestión.
- Auditoria de cuentas.
- El depósito de las Cuentas anuales en el registro mercantil.
- Análisis económico y financiero de los estados contables.
- análisis de la información del balance.
- Análisis de la información de la cuenta de perdidas y ganancias. Y otros estados contables.
- Explicación de las funciones de los principales instrumentos para el análisis, aplicación e interpretación de sus resultados.

UNIDAD DIDACTICA 20. SIMULACIÓN DE UN PROCESO CONTABLE INFORMATIZADO

CONCEPTOS

- Simulación de un proceso contable completo que recoja todo lo aprendido en las horas de impartición del módulo.
- Utilización del programa de contabilidad mecanizada CONTAPLUS.
- Utilización de documentación real, facturas, letras... de una empresa que previamente hayamos creado en la unidad 14, es decir, continuación de ésta.

MODELO DE EXAMEN

Supuesto práctico que comprenderá el registro del ciclo contable y la elaboración de las cuentas anuales.
El criterio de corrección se adjuntará en el examen.

BIBLIOGRAFIA

- ∞ Contabilidad. Ed. Paraninfo
- ∞ Contabilidad y Fiscalidad. Editorial MC Graw-Hill.
- ∞ Contabilidad. Jesús Santos. Editorial Editex.

GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

TEMARIO

Unidad didáctica 1.- La organización en la empresa.

1. La empresa
2. La dirección en la empresa.
3. La organización en la empresa.
4. La división del trabajo.
5. El departamento de marketing.

Unidad didáctica 2.- El marketing interno.

1. Introducción.
2. El personal de marketing.
3. El liderazgo interno.
4. Los estilos de mando.
5. La teoría X y la teoría Y.
6. La motivación.
7. Teorías de la motivación.
8. Técnicas de motivación.
9. La comunicación interna.
10. El equipo comercial.

Unidad didáctica 3.- Introducción al marketing

1. Enfoques empresariales hacia el mercado.
2. El marketing.
3. El comportamiento del consumidor.
4. Fuentes de información.

Unidad didáctica 4. El mercado.

1. El mercado.
2. Tipos de mercado.
3. La segmentación del mercado.
4. La diferenciación.
5. El posicionamiento.
6. Las decisiones del marketing-mix.

Unidad didáctica 5.- El cliente.

1. La experiencia cotidiana de ser cliente.
2. La empresa y el cliente.
3. Tipología de clientes: prescripto, pagador, usuario.
4. Servicios públicos.
5. Tendencias: clientes del siglo XXI
6. El coste de tener clientes.
7. Valor de un cliente para la empresa.
8. El cliente siempre en mente.

Unidad didáctica 6.- Conocimiento del mercado.

1. Las necesidades de conocer el mercado.
2. Estudios cualitativos frente a estudios cuantitativos.

3. Tipos de estudios de mercado.
4. Las fases de un estudio de mercado (Requisitos de información, Preparación del estudio, Investigación, Tratamiento de los datos (depuración, codificación, grabación, tabulación simple, tabulación cruzada, análisis).
5. Nuevas tecnologías aplicadas al conocimiento del mercado.

Unidad didáctica 7.-Producto.

1. ¿Qué entendemos por producto?
2. Los servicios.
3. Identificación del producto.
4. Creación de nuevos productos.
5. La cartera de productos.
6. Los compromisos entorno al producto.

Unidad didáctica 8.- El precio.

1. ¿Qué representa el precio?
2. Factores que influyen en la fijación del precio.
3. Métodos de determinación de precios.
4. El proceso de determinación de precios.

Unidad didáctica 9.- La comunicación..

1. Conceptos principales entorno a la comunicación.
2. Tipologías de acciones de comunicación.
3. Los medios.
4. El plan de comunicación.

Unidad didáctica 10.- La distribución .

1. El canal de distribución.
2. El entorno del canal de distribución.
3. Minoristas.
4. Mayoristas.
5. La distribución física.

Unidad didáctica 11.- El plan comercial.

1. Introducción al plan comercial.
2. Información, análisis y toma de decisiones.
3. Gestión por objetivos.
4. Estructura de un plan comercial.

Unidad didáctica 12.- La venta.

1. El proceso de venta.
2. Vendedores eficaces.
3. atención al cliente y servicio posventa.

Unidad didáctica 13.- La tecnología aplicada a la gestión comercial.

1. Introducción.
2. Impacto de la tecnología en las relaciones comerciales.
3. Tecnologías más habituales en las relaciones comerciales.
4. Internet: la revolución presente.

MODELO DE EXAMEN

Se realizarán dos pruebas:

- Parte Conceptual: Preguntas cortas. El criterio de corrección se adjuntará en la hoja de examen.
- Parte procedimental: Ejercicio práctico. El criterio de corrección se adjuntará en la hoja

BIBLIOGRAFÍA

GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. Santillana.

GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. McGraw Hill.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TEMARIO

BLOQUE TEMÁTICO I

- U.D.1. La Constitución española. Títulos I, II y III.
- U.D.2. La Constitución española. Títulos IV al X..
- U.D.3.. La Administración Pública del Estado.
- U.D.4. Las Comunidades Autónomas.
- U.D.5. La Administración local.
- U.D.6. La Unión Europea.
- U.D.7. Las Administraciones públicas. El ciudadano.
- U.D.8. El acto administrativo.
- U.D.9. El procedimiento administrativo I: Iniciación y desarrollo.
- U.D.10. El procedimiento administrativo II: terminación.
- U.D.11. La jurisdicción Contencioso- Administrativa.
- U.D.12. Documentación y archivo en la Administración.
- U.D.13. El archivo de oficina. Los registros públicos.

BLOQUE TEMÁTICO II

- U.D.14. El personal al servicio de las Administraciones Públicas.
- U.D.15. El acceso a la función Pública. Puestos de trabajo y promoción profesional.
- U.D.16. Derechos y deberes. El régimen disciplinario. MUFACE.
- U.D.17. La representación sindical y la negociación colectiva de los funcionarios públicos.
- U.D.18. Los Presupuestos Generales del Estado.
- U.D.19. Estructura de los Presupuestos Generales del Estado y modificaciones presupuestarias.
- U.D.20. El gasto público.
- U.D.21. Contratos públicos.
- U.D.22. Contratos públicos de obras, servicios y suministros.
- U.D.23. Introducción a la Contabilidad Pública.

MODELO DE EXAMEN

Se puntuará sobre 10 y constará de dos partes:

- Conceptual: Prueba teórica con preguntas y cuestiones a responder. Se corregirá según plantilla y el criterio de corrección se adjuntará como anexo.
- Procedimental: Ejercicio práctico que constará de uno o varios supuestos; el alumno/a no podrá consultar los materiales que recogen los contenidos trabajados. Los criterios de corrección se adjuntarán como anexo.

BIBLIOGRAFÍA

McGraw-Hill: Administración Pública
Paraninfo: Administración Pública
Santillana: Administración Pública
La Constitución Española.
El Estatuto de Autonomía.

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y DE SEGUROS

TEMARIO

UD1. EL SISTEMA FINANCIERO

T1. El sistema financiero y los intermediarios bancarios

- 1.1. El sistema financiero y su función económica
- 1.2. Estructura general del sistema financiero
- 1.3. La banca pública
- 1.4. La banca privada
- 1.5. Cajas de Ahorro y Cooperativas de crédito

T2. Intermediarios financieros no bancarios

- 2.1. El sector de seguros como intermediario financiero
- 2.2. Las compañías de seguros
- 2.3. Condiciones para ejercer la actividad aseguradora
- 2.4. Intervención administrativa en el sector del seguro
- 2.5. Competencia de las Comunidades Autónomas en materia de seguros
- 2.6. Establecimientos financieros de crédito

UD2. PRODUCTOS BANCARIOS DE PASIVO

T3. Cuentas e imposiciones

- 3.1. Origen de fondos: el pasivo bancario.
- 3.2. Las cuentas corrientes
- 3.3. Las cuentas de ahorro a la vista
- 3.4. Imposiciones a plazo fijo
- 3.5. Otras modalidades de cuentas y pasivos bancarios: ahorro vivienda
- 3.6. Gastos y liquidación de intereses en cuentas bancarias.

UD3. PRODUCTOS BANCARIOS DE ACTIVO

T4. Estudio de operaciones activas. Documentos descontables

- 4.1. Aplicación de fondos: el activo bancario
- 4.2. Factores que influyen en la concesión de operaciones de activo: riesgo, plazo y compensaciones
- 4.3. La información en las operaciones de activo
- 4.4. El descuento comercial y los documentos descontables

T5. Préstamos y créditos bancarios

- 5.1. Préstamo y crédito: noción, riesgo y evaluación
- 5.2. Préstamos con garantía personal
- 5.3. Préstamos con garantía real
- 5.4. Liquidación de préstamos
- 5.5. Cuentas de crédito
- 5.6. Los descubiertos en cuenta corriente
- 5.7. Créditos de firma: avales bancarios
- 5.8. Cartas de crédito

UD4. OTROS PRODUCTOS BANCARIOS

T6. Medios interiores de pago

- 6.1. Giros y órdenes de abono
- 6.2. Transferencias y traspasos
- 6.3. Cheques: bancarios, de viaje y de gasolina
- 6.4. Tarjetas de crédito y de débito
- 6.5. Efectos en gestión de cobro
- 6.6. Domiciliación de pagos y de nóminas

T7. Medios exteriores de pago y otros servicios bancarios

- 7.1. Mercado de divisas .
- 7.2. Medios exteriores de pago
- 7.3. Servicio de intermediación en valores mobiliarios
- 7.4. Servicios permanentes de caja
- 7.5. Otros servicios
- 7.6. Banca directa y banca electrónica.

UD5. LOS VALORES MOBILIARIOS

T8. El mercado de valores

- 8.1. Mercados financieros en España
- 8.2. El mercado de valores y su ley reguladora
- 8.3. La Comisión Nacional del Mercado de Valores
- 8.4. El mercado primario de valores como fuente de financiación
- 8.5. Las Bolsas de Valores: funciones y organización
- 8.6. Activos negociables y no negociables
- 8.7. Activos negociables en Bolsa.
- 8.8. Fondos de inversión
- 8.9. Otros mercados secundarios organizados
- 8.10. Valores sin cotización oficial

T9. Operaciones con valores mobiliarios

- 9.1. Conceptos previos
- 9.2. Sistemas de contratación en Bolsa
- 9.3. Órdenes de Bolsa
- 9.4. Operaciones bursátiles
- 9.5. Ampliaciones de capital
- 9.6. Pignoración de valores mobiliarios
- 9.7. Ofertas públicas de adquisición de acciones (OPAS)

UD6. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SEGURO

T10. El contrato de seguro

- 10.1. Noción y límites de la actividad aseguradora
- 10.2. El contrato de seguro: concepto y elementos que lo integran
- 10.3. Seguro múltiple y coaseguro
- 10.4. Tipos de seguros: clasificación

T11. Seguros contra daños

- 11.1. Seguro de incendios
- 11.2. Seguro contra el robo
- 11.3. Seguro de transportes terrestres

- 11.4. Otros seguros de cosas
- 11.5. Seguro de lucro cesante
- 11.6. Seguro de crédito
- 11.7. Seguro de responsabilidad civil
- 11.8. Seguro obligatorio de vehículos a motor
- 11.9. Otros seguros sobre el patrimonio
- 11.10. El reaseguro

T12. Seguros de personas. Productos de seguro y ahorro

- 12.1. Características generales de los seguros de personas
- 12.2. El seguro de vida
- 12.3. Seguros de accidentes: seguro obligatorio de viajeros
- 12.4. El seguro de enfermedad y de asistencia sanitaria
- 12.5. Planes y fondos de pensiones
- 12.6. Seguros de jubilación

UD7. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ENTIDADES BANCARIAS Y DE SEGUROS

T13. El proceso administrativo bancario y de seguros

- 13.1. Organización de entidades bancarias
- 13.2. Organización de entidades de seguros

UD8. MARKETING FINANCIERO Y DE SERVICIOS

T14. Elementos de marketing financiero

- 14.1. La investigación del mercado.
- 14.2. El producto y el precio
- 14.3. Política de distribución y redes comerciales: atención personalizada al cliente
- 14.4. Promoción y publicidad

MODELO DE EXAMEN

Prueba teórica de tipo test y ejercicios prácticos.

BIBLIOGRAFÍA

- ⌘ Libro de texto: “Productos y Servicios Financieros y de Seguros” Ed. McGraw-Hill
- ⌘ “Gestión Financiera” Ed. McGraw-Hill. (Módulo del curso anterior)
- ⌘ Publicaciones del Banco de España (Circulares, Estudios, Cuentas nacionales, etc.)
- ⌘ Legislación Mercantil (Código de Comercio y legislación sobre el sector financiero y de seguros)

AUDITORÍA

TEMARIO

BLOQUE TEMÁTICO 1.

Introducción a la auditoría

U.D.1 La Auditoria: concepto, clases y situación en España.

U.D.2 Las normas técnicas de auditoría.

U.D.3 Conceptos básicos previos(I): control interno.

U.D.4 Conceptos básicos previos (II): la evidencia.

BLOQUE TEMÁTICO II.

La planificación del trabajo de auditoría

U.D.5 La carta propuesta o el contrato de auditoría.

U.D.6 La planificación: trabajos preliminares.

U.D.7 La planificación.

La ejecución del trabajo de auditoría

U.D.8 Los papeles de trabajo.

U.D.9 Técnicas de documentación de los papeles de trabajo.

U.D.10 Trabajo por áreas: el activo.

U.D.11 Trabajo por áreas: el pasivo.

U.D.12 Trabajo por áreas: la Cuenta de pérdidas y ganancias.

El resultado del trabajo de Auditoría

U.D.13 Trabajos finales de la auditoría.

U.D.14 El informe de auditoria: concepto y contenido.

U.D.15 La opinión del informe de auditoría.

MODELO DE EXAMEN

Se puntuará sobre 10 y constará de dos partes:

- Conceptual: Prueba tipo test con distintas opciones por pregunta. Se corregirá según plantilla y el criterio de corrección se adjuntará como anexo.
- Procedimental: Ejercicio práctico que constará de uno o varios supuestos; el alumno/a no podrá consultar los materiales que recogen los contenidos trabajados. Los criterios de corrección se adjuntarán como anexo.

BIBLIOGRAFÍA

- ⌘ Auditoria. Editorial Paraninfo
- ⌘ Auditoria Editorial MacGraw-Hill.

APLICACIONES INFORMATICAS Y OPERATORIA DE TECLADOS

TEMARIO

BLOQUE I. SISTEMAS INFORMÁTICOS

- U.D. 1.- Introducción a la Informática
- U.D. 2.- Elementos de Hardware
- U.D. 3.- Elementos de Software
- U.D. 4.- Windows XP (cambiado)
- U.D. 5.- Red Local
- U.D. 6.- La protección y seguridad de la información
- U.D. 7.- Internet

BLOQUE II. APLICACIONES DE PROPÓSITO GENERAL Y APLICACIONES INTEGRADAS

- U.D. 8.- Hoja de Calculo
- U.D. 9.- Base de Datos
- U.D. 10.- Procesador de Textos
- U.D. 11.- Aplicaciones gráficas
- U.D. 12.- Escáner
- U.D. 13.- Paquetes integrados

BLOQUE III. OPERATORIA DE TECLADOS

- U.D. 14.- Manejo de la máquina de escribir
- U.D. 15.- Ejercicios de destreza y velocidad

MODELO DE EXAMEN

Ejercicios prácticos de las diferentes aplicaciones y preguntas cortas.

BIBLIOGRAFÍA

Libro de texto.- Aplicaciones Informáticas y Operatoria de teclado.
Mc Graw Hill

- ∞ Windows XP Anaya Multimedia
- ∞ Internet Anaya Multimedia
- ∞ Excel 2003 Anaya Multimedia
- ∞ Access 2003 Anaya Multimedia
- ∞ Word 2003 Anaya Multimedia
- ∞ PowerPoint 2003 Anaya Multimedia
- ∞ Office Profesional para Windows XP Anaya Multimedia

- ∞ Manuales de:
 - Escáner
 - Impresora
 - Red

PROYECTO EMPRESARIAL

TEMARIO

BLOQUE TEMÁTICO I. DEFINICIÓN DEL PROYECTO EMPRESARIAL

- U.D.1. La creación de la empresa.
- U.D.2. La empresa.
- U.D.3..Estudios de mercado
- U.D.4. Distribución y comercialización.
- U.D.5. Proyecto y plan de marketing.
- U.D.6. La organización en la empresa.

BLOQUE TEMÁTICO II. EVALUACION DE LA VIABILIDAD DEL PROYECTO

- U.D.7. Estudio de la viabilidad económico-financiera del proyecto empresarial.
- U.D.8. Simulación de la puesta en marcha.
- U.D.9. Herramientas informáticas.

BLOQUE TEMÁTICO III. PUESTA EN MARCHA SIMULADA DEL NEGOCIO

- U.D.10. Puesta en marcha de la empresa:
 - Trámites para obtener personalidad.
 - Trámites de carácter fiscal.
 - Trámites con el Ministerio de trabajo y seguridad social.
 - Trámites con la Administración Local.

MODELO DE EXAMEN

Prueba conceptual de cinco preguntas teóricas del temario
La valoración del examen se adjuntará en la plantilla de corrección.

BIBLIOGRAFIA

- ∞ McGraw-Hill: Empresa e iniciativa emprendedora.

FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

TEMARIO

Seguridad y Salud

- Salud laboral
- Factores de riesgo derivados del medio ambiente de trabajo
- Riesgos por las condiciones de seguridad y la carga de trabajo
- El control del riesgo laboral
- Medidas de emergencia y primeros auxilios

Marco laboral

- La búsqueda de empleo.
- La selección de personal.
- El trabajo por cuenta propia. El acceso a la función pública.
- El Derecho del trabajo.
- El contrato de trabajo.
- Modalidades de la contratación laboral.
- La jornada laboral y su retribución.
- La nómina. Cálculo de supuestos prácticos.
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
- El sistema de la Seguridad Social.
- Incapacidad temporal y desempleo.
- Participación de los trabajadores en al empresa.

Marco económico

- Principios de economía
- La empresa y su organización
- El patrimonio y la contabilidad de la empresa

NOTA: La prueba será escrita tipo test y/o preguntas y ejercicios. La valoración del test y las preguntas y ejercicios se indicará en el propio examen.

Se recomienda traer calculadora

BIBLIOGRAFÍA

* Libro de texto: **Formación y orientación laboral. Ed. Mc Graw Hill.**

* Otros libros de consulta:

- Formación y orientación laboral. Ed. Edebé
- Formación y orientación laboral. Ed. Editex.
- Formación y orientación laboral. Ed. Santillana

IDIOMA TÉCNICO – INGLÉS TÉCNICO

TEMARIO

Bloque Único: Inglés técnico para la administración y las finanzas.

En éste bloque se recogen los contenidos necesarios para la adquisición de las capacidades terminales formuladas para este módulo.

Contenidos Procedimentales

- Comprensión global de textos escritos en inglés propios de la administración y gestión de empresas.
- Redacción de dichos documentos.
- Cumplimentación de documentos “tipo” propios de cualquier actividad profesional: cartas, faxes, e-mail, C.V.
- Transmisión oral de mensajes técnicos.
- Destreza en la utilización de recursos de consulta tales como diccionarios, libros, revistas especializadas, o manuales.

Contenidos Lingüísticos (Conceptuales)

- Vocabulario y terminología específicos .
- Fórmulas establecidas de comunicación escrita u oral para el desarrollo de la actividad profesional.

Contenidos Actitudinales

- Precisión en la interpretación y el uso de los términos y formulas comunicativas propias del inglés utilizado en ésta profesión.
- Respeto y seguimiento de las costumbres, pautas de comportamiento y protocolos propios de la lengua inglesa.
- Autonomía a la hora de interpretar, transmitir o traducir información.
- Respeto a los interlocutores en los diversos tipos de comunicación.
- Interés por el avance personal en el desarrollo y afianzamiento de la lengua extranjera y de la propia.

EXAMEN:

El examen consiste en el **dictado y elaboración** de una carta comercial.

Criterios de corrección: Se evalúa tanto el formato de la carta como el contenido.

CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

TEMA 1: INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD.

- ¿Qué es la calidad?
- La Calidad en la historia.
- La evolución del concepto de Calidad en Occidente y Japón.

TEMA 2: LA CALIDAD EN LA EMPRESA.

- La competitividad de la empresa
- Los productos y los servicios.
- El concepto de la calidad.
- La calidad en la empresa.

TEMA 3: LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

- La identificación del cliente.
- Las características del cliente
- Las necesidades del cliente.
- Satisfacción del cliente y la calidad percibida.

TEMA 4: LA CALIDAD EN EL DISEÑO

- El proceso de diseño y sus participantes
- El control del diseño.
- El análisis modal de fallos y sus defectos.
- Análisis funcional y análisis de operaciones.
- Identificación de defectos, sus efectos y causas.
- Valoración de la criticidad, planes de acción.

TEMA 5: LA CALIDAD EN LAS COMPRAS

- La calidad en las compras.
- Las especificaciones.
- La evaluación de proveedores.
- Calidad concertada con proveedores.

TEMA 6: LA CALIDAD EN LOS PRODUCTOS

- Los productos.
- El control de calidad.
- Inspección.
- El autocontrol.
- La calidad en el almacén y las expediciones

TEMA 7: LA CALIDAD EN EL PROCESO

- El control del proceso.
- El histograma.
- Estadística básica.
- Variabilidad de un proceso.
- Los gráficos de control.

TEMA 8: LA CALIDAD EN EL SERVICIO

- La calidad en los servicios.
- El servicio como elemento diferenciador.
- Necesidades y expectativas de los clientes.
- Especificaciones de los servicios.
- Componentes de la calidad en el servicio.

TEMA 9: LA CALIDAD Y LOS RECURSOS HUMANOS

- El factor clave de la calidad.
- La formación del personal.
- La motivación y la implicación de las personas.
- Los métodos participativos.
- La tormenta de ideas
- El diagrama de Pareto.
- El diagrama de Ishikawa, causa – efecto o espina de pescado.

TEMA 10: LA ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD

- La estructura de organización.
- La función calidad en la empresa.
- La función calidades la estructura de organización.
- Los cuadros de mando de la gestión de la calidad.

TEMA 11: LOS COSTES DE LA CALIDAD

- Los costes de la calidad.
- Costes de anomalías internas.
- Costes de anomalías externas.
- Costes de detección.
- Costes de prevención.
- Cálculo de los costes de la calidad.

TEMA 12: NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

- La infraestructura para la calidad.
- Organismos que constituyen la infraestructura para la calidad.
- La normalización, AENOR y las normas U.N.E.
- La acreditación.
- La certificación de productos.
- La certificación de empresas.

TEMA 13: EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- El aseguramiento de la calidad en la empresa.
- Documentos de un sistema de calidad.
- El manual de calidad.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo.
- Registros.
- Requisitos de un sistema de aseguramiento de la calidad.

TEMA 14: LA CALIDAD TOTAL

- La calidad total.
- El cliente como punto de partida.
- El compromiso de la dirección.
- La adhesión del personal.
- Modelos de gestión de la calidad total.
- La relación cliente – proveedor interno.
- La mejora continua.

TEMA 15: LA CALIDAD EN LOS SECTORES ECONÓMICOS

- Tipologías de empresas en relación a la calidad.
- Empresas industriales que venden a otras empresas.
- Industrias proveedoras de automoción.
- Empresas de servicios que venden a otras empresas.
- Empresas industriales de gran consumo.
- Empresas de servicios de gran consumo.
- Los monopolios y la administración.
- Técnicas de gestión de la calidad.

BIBLIGRAFIA BASICA

Gestión de la Calidad. Ed. Santillana

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA:

Calidad y mejora continua. Ed Donostiarra.

Calidad y mejora continua. Ed. Mc Graw-Hill

Calidad. Ed. Editex

La prueba será un examen de tipo test y/o de preguntas y ejercicios

La valoración de las preguntas, los problemas y el test se indicarán en el propio examen.