

# Memoria sobre la oferta abierta de cursos on-line

Ayuntamiento de  
Miraflores de la Sierra

---



16 DICIEMBRE 2019

---

LOPEZ DE SANTIAGO CONSULTORES S.L.

# Memoria

## 1. Formación abierta de cursos on-line

La oferta presentada por López de Santiago Consultores s.l. contempla una Plataforma virtual de formación gratuita para los desempleados del municipio, con duración anual a disposición de los vecinos de Miraflores de la Sierra.

Para su desarrollo, se diseñaron ocho (8) lotes o grupos formativos dirigidos a fomentar competencias de los/las alumnos/as relacionadas con la administración en la empresa, la gestión comercial y de los recursos humanos, la ofimática y la programación, el emprendimiento, el marketing y las ventas; y el uso del inglés. Estos lotes tienen una duración de entre 60 y 120 horas estando formados por dos cursos cada uno. En su programación didáctica se ha buscado que fueran complementarios y de naturaleza transversal a los distintos sectores de actividad económica. Los/las alumnos/as pueden elegir entre realizar un curso o los dos cursos dentro del lote de acuerdo con sus necesidades y a su interés sobre la temática del grupo formativo. Los itinerarios o lotes son los siguientes:

<b>LOTE</b>	<b>CURSO</b>	<b>HORAS</b>
<b>LOTE 1</b>	<b>Administración y gestión comercial</b>	<b>60</b>
	<b>Gestión administrativa</b>	<b>60</b>
<b>LOTE 2</b>	<b>Conocimientos ofimáticos avanzados – OFFICE 2016</b>	<b>60</b>
	<b>Conocimientos ofimáticos elementales - 2016</b>	<b>60</b>
<b>LOTE 3</b>	<b>Emprender un negocio</b>	<b>60</b>
	<b>Escaparatismo</b>	<b>30</b>
<b>LOTE 4</b>	<b>Gestión de recursos humanos</b>	<b>60</b>
	<b>Gestión eficaz y técnicas comerciales</b>	<b>60</b>
<b>LOTE 5</b>	<b>Inglés I</b>	<b>60</b>
	<b>Inglés II</b>	<b>60</b>
<b>LOTE 6</b>	<b>Manipulador de alimentos y alérgenos</b>	<b>30</b>
	<b>Seguridad en el trabajo</b>	<b>60</b>
<b>LOTE 7</b>	<b>Marketing en redes sociales y atención al cliente</b>	<b>60</b>
	<b>Negocios online y comercio electrónico</b>	<b>60</b>
<b>LOTE 8</b>	<b>Programación web</b>	<b>60</b>
	<b>Técnicas de ventas y negociación</b>	<b>30</b>

---

# LOTE 1

## Grupo Formativo

El grupo formativo está compuesto por DOS (2) cursos dirigidos a la adquisición de competencias y capacidades relacionados con las técnicas comerciales y administrativas aplicadas de manera transversal en el mundo empresarial.

Los cursos mencionados anteriormente son los siguientes:

- 1. Administración y Gestión Comercial (60 horas)**
- 2. Gestión Administrativa (60 horas)**

A continuación, se detalla el contenido formativo de cada uno de los cursos.

### **Administración y Gestión Comercial**

#### **CONTENIDOS**

1 Marco económico del comercio y la intermediación comercial

- 1.1 El sector del comercio y la intermediación comercial
- 1.2 El sistema de distribución comercial en la economía
- 1.3 Fuentes de información comercial
- 1.4 El comercio electrónico

2 Oportunidades y puesta en marcha de la actividad de ventas e intermediación.

- 2.1 El entorno de la actividad
- 2.2 Análisis de mercado
- 2.3 Oportunidades de negocio
- 2.4 Formulación del plan de negocio
- 2.5 Cuestionario: cuestionario

3 Marco jurídico y contratación en el comercio e intermediación comercial

3.1 Concepto y normas que rigen el comercio en el contexto jurídico

3.2 Formas jurídicas para ejercer la actividad por cuenta propia

- 3.3 El contrato de agencia comercial
- 3.4 El código deontológico del agente comercial
- 3.5 Otros contratos de intermediación
- 3.6 Trámites administrativos para ejercer la actividad

4 Dirección comercial y logística comercial

- 4.1 Planificación y estrategias comerciales
- 4.2 Promoción de ventas
- 4.3 La logística comercial en la gestión de ventas de productos y servicios
- 4.4 Registro, gestión y tratamiento de la información comercial
- 4.5 Redes al servicio de la actividad comercial
- 4.6 Cuestionario: cuestionario

5 Presupuesto y contabilidad básica de la actividad comercial

5.1 Concepto y finalidad del presupuesto

- 
- 5.2 Clasificación de los presupuestos
  - 5.3 El presupuesto financiero
  - 5.4 Estructura y modelos de los estados financieros provisionales
  - 5.5 Características de las principales magnitudes contables y masas patrimoniales
  - 5.6 El equilibrio patrimonial y sus efectos sobre la actividad
  - 5.7 Estructura y contenido básico de los estados financieros-contables previsionales y reales
- 6 Financiación básica y viabilidad económica de la actividad comercial
- 6.1 Fuentes de financiación de la actividad
  - 6.2 Instrumentos básicos de análisis económico-financiero de la actividad
  - 6.3 El seguro
  - 6.4 Aplicaciones informáticas para la gestión económico-financiera básica
  - 6.5 Cuestionario: cuestionario
- 7 Gestión administrativa y documental de la actividad comercial
- 7.1 Organización y archivo de la documentación
  - 7.2 Facturación
  - 7.3 Documentación relacionada con la tesorería
  - 7.4 Comunicación interna y externa
  - 7.5 Organización del trabajo comercial
- 8 Gestión contable, fiscal y laboral básica en la actividad comercial
- 8.1 Gestión contable básica
  - 8.2 Gestión fiscal básica
  - 8.3 Gestión laboral básica
  - 8.4 Aplicaciones informáticas de gestión contable, fiscal y laboral
  - 8.5 Cuestionario: cuestionario
- 9 Organización del entorno comercial
- 9.1 Estructura del entorno comercial
  - 9.2 Fórmulas y formatos comerciales
  - 9.3 Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial
  - 9.4 Estructura y proceso comercial en la empresa
  - 9.5 Posicionamiento e imagen de marca
  - 9.6 Normativa general sobre comercio
  - 9.7 Derechos del consumidor
- 10 Gestión de la venta profesional
- 10.1 El vendedor profesional
  - 10.2 Organización del trabajo del vendedor profesional
  - 10.3 Manejo de las herramientas de gestión
  - 10.4 Cuestionario: cuestionario
- 11 Documentación propia de la venta de productos y servicios
- 11.1 Documentos comerciales
  - 11.2 Documentos propios de la compraventa
  - 11.3 Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial
  - 11.4 Elaboración de la documentación
  - 11.5 Aplicaciones informáticas para la documentación comercial
- 12 Cálculo y aplicaciones propias de la venta
- 12.1 Operativa básica de cálculo aplicado a la venta
  - 12.2 Cálculo de pvp
  - 12.3 Estimación de costes de la actividad comercial
  - 12.4 Fiscalidad
  - 12.5 Cálculo de descuentos y recargos comerciales
  - 12.6 Cálculo de rentabilidad y margen comercial
  - 12.7 Cálculo de comisiones comerciales
  - 12.8 Cálculo de cuotas y pagos aplazados - intereses
  - 12.9 Control y seguimiento de costes de márgenes y precios
  - 12.10 Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta
  - 12.11 Cuestionario: cuestionario
- 13 Procesos de venta
- 13.1 Tipos de venta
  - 13.2 Fases del proceso de venta
  - 13.3 Preparación de la venta
  - 13.4 Aproximación al cliente

---

13.5 Análisis del producto o servicio

13.6 El argumentario de ventas

14 Aplicación de técnicas de venta

14.1 Presentación y demostración del producto-servicio

14.2 Demostración ante un gran número de clientes

14.3 Argumentación comercial

14.4 Técnicas para la refutación de objeciones

14.5 Técnicas de persuasión a la compra

14.6 Ventas cruzadas

14.7 Técnicas de comunicación aplicadas a la venta

14.8 Técnicas de comunicación no presenciales

14.9 Cuestionario: cuestionario

15 Seguimiento y fidelización de clientes

15.1 La confianza y las relaciones comerciales

15.2 Estrategias de fidelización

15.3 Externalización de las relaciones con clientes - telemarketing

15.4 Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente

16 Conflictos y reclamaciones en la venta

16.1 Conflictos y reclamaciones en la venta

16.2 Gestión de quejas y reclamaciones

16.3 Resolución de reclamaciones

16.4 Cuestionario: cuestionario

16.5 Cuestionario: cuestionario final

---

# **Gestión Administrativa**

## **CONTENIDOS**

### 1 La empresa

- 1.1 Decisión de crear una empresa
- 1.2 Plan de empresa
- 1.3 Elección de la forma jurídica
- 1.4 Formas jurídicas de empresa
- 1.5 Empresario individual
- 1.6 Comunidad de bienes
- 1.7 Sociedad civil
- 1.8 Sociedad anónima
- 1.9 Sociedad de responsabilidad limitada
- 1.10 Sociedad colectiva
- 1.11 Sociedad comanditaria por acciones
- 1.12 Sociedad comanditaria simple
- 1.13 Sociedad cooperativa
- 1.14 Cuadro resumen
- 1.15 Práctica - la empresa
- 1.16 Cuestionario: la empresa

### 2 La empresa comercial

- 2.1 Concepto de empresa
- 2.2 Clasificación de la empresa
- 2.3 La empresa comercial
- 2.4 La actividad económica en la empresa comercial
- 2.5 Operaciones realizadas en las empresas comerciales
- 2.6 Principales documentos administrativos utilizados en la empresa comercial
- 2.7 Práctica - la empresa comercial
- 2.8 Cuestionario: la empresa comercial

### 3 Clasificación y archivo

- 3.1 Concepto de archivo
- 3.2 Importancia del archivo
- 3.3 Formas de organización de un archivo de oficina
- 3.4 Clasificación de los archivos
- 3.5 Organización del archivo según su utilización
- 3.6 Criterios de archivo
- 3.7 Práctica - clasificación y archivo
- 3.8 Cuestionario: clasificación y archivo

### 4 Clasificación y ordenación de documentos

- 4.1 Sistemas de clasificación
- 4.2 Práctica - clasificación y ordenación de documentos
- 4.3 Cuestionario: clasificación y ordenación de documentos

### 5 Correspondencia comercial

- 5.1 La carta
- 5.2 La presentación
- 5.3 Partes de la carta
- 5.4 Práctica - correspondencia comercial
- 5.5 Cuestionario: correspondencia comercial. la carta

### 6 Tipos de cartas comerciales i

- 6.1 Cartas relacionadas con el proceso de compra
- 6.2 Cartas de respuesta a una solicitud
- 6.3 Práctica - tipos de cartas comerciales i
- 6.4 Cuestionario: tipos de cartas comerciales

### 7 Tipos de cartas comerciales ii

- 7.1 Cartas de reclamaciones
- 7.2 Cartas de respuestas a las reclamaciones
- 7.3 Cartas relacionadas con el proceso de cobro
- 7.4 El mailing o carta circular
- 7.5 Práctica - tipos de cartas comerciales ii
- 7.6 Cuestionario: tipos de cartas comerciales ii

### 8 Las comunicaciones formales

- 8.1 Las comunicaciones formales
- 8.2 La instancia
- 8.3 El recurso
- 8.4 La declaración
- 8.5 El oficio
- 8.6 El certificado
- 8.7 Práctica - las comunicaciones formales
- 8.8 Cuestionario: las comunicaciones formales
- 9 El pedido y el albarán

- 
- 9.1 La actividad comercial
  - 9.2 El pedido
  - 9.3 Cumplimentación de los impresos de pedido
  - 9.4 Simulación - modelo de pedido realizado por la empresa compradora
  - 9.5 Simulación - ejemplo de pedido realizado por un comercial
  - 9.6 Práctica - pedido 1
  - 9.7 Práctica - pedido 2
  - 9.8 El albarán
  - 9.9 Cumplimentación del albarán
  - 9.10 Simulación - ejemplo 1 de albarán
  - 9.11 Simulación - ejemplo 2 de albarán
  - 9.12 Práctica - albarán 1
  - 9.13 Práctica - albarán 2
  - 9.14 Cuestionario: el pedido y el albarán
- 10 La factura y la nota de abono
- 10.1 La factura
  - 10.2 Conceptos a tener en cuenta en la factura
  - 10.3 El iva
  - 10.4 Ejemplo de factura con iva
  - 10.5 La empresa como intermediaria
  - 10.6 Liquidación con hacienda
  - 10.7 El recargo de equivalencia
  - 10.8 Ejemplo de factura con recargo de equivalencia
  - 10.9 Práctica - factura 1
  - 10.10 Práctica - factura 2
  - 10.11 Operaciones posteriores a la compra-venta
  - 10.12 Tipos de operaciones
  - 10.13 Modelo de nota de abono
  - 10.14 Ejemplo de nota de abono
  - 10.15 Peculiaridades en la nota de abono
  - 10.16 Ejemplo de nota de abono
  - 10.17 Práctica - nota de abono 1
  - 10.18 Práctica - nota de abono 2
  - 10.19 Cuestionario: la factura y la nota de abono
- 11 Documentos de cobro y de pago
- 11.1 Formas de cobro pago
  - 11.2 El recibo
  - 11.3 Ejemplo de recibo
  - 11.4 Cheque
  - 11.5 Ejemplos de cheques
  - 11.6 Letra de cambio
  - 11.7 Ejemplos de letra de cambio
  - 11.8 Simulación - cumplimentación de la letra
  - 11.9 Práctica - recibos
  - 11.10 Práctica - cheques
  - 11.11 Práctica - letras de cambio
  - 11.12 Cuestionario: documentos de cobro y pago
- 12 Alta del trabajador - contratos
- 12.1 El contrato de trabajo
  - 12.2 Modalidades de contratación
  - 12.3 Contrato indefinido
  - 12.4 Contrato temporal
  - 12.5 Contrato para la formación y el aprendizaje
  - 12.6 Contrato en practicas
  - 12.7 Derecho de información de los representantes legales
  - 12.8 Presentación del contrato de trabajo
  - 12.9 Bonificaciones y reducciones a la contratación laboral
  - 12.10 Comunicar la contratación. contrat@
  - 12.11 Número de copias del contrato a presentar en el sepe
  - 12.12 Cómo rellenar un modelo de contrato
  - 12.13 Ejemplo. contrato de trabajo temporal
  - 12.14 Práctica - contrato de trabajo de duración determinada
  - 12.15 Práctica - contrato indefinido ordinario
  - 12.16 Cuestionario: alta del trabajador. contratos
- 13 Seguridad social - alta del trabajador
- 13.1 Historia de la seguridad social
  - 13.2 Organigrama de la seguridad social
  - 13.3 Definición seguridad social
  - 13.4 Algunos conceptos
  - 13.5 Campo de aplicación
  - 13.6 Inscripción de empresas
  - 13.7 Afiliación de trabajadores en la seguridad social
  - 13.8 Plazos de presentación
  - 13.9 Práctica - inscripción de nueva empresa
  - 13.10 Práctica - alta del trabajador
  - 13.11 Práctica - alta del trabajador en la seguridad social
  - 13.12 Cuestionario: seguridad social - alta del trabajador

## 14 El recibo de salarios o nómina

- 14.1 Conceptos generales
- 14.2 El recibo de salarios o nómina
- 14.3 Estructura del recibo de salarios - encabezamiento
- 14.4 Estructura - devengos - percepciones salariales
- 14.5 Estructura - devengos - percepciones no salariales o extrasalariales
- 14.6 Total devengado
- 14.7 Cálculo de la base de cotización
- 14.8 Caso práctico - cálculo de base de cotización
- 14.9 Práctica - cálculo de base de cotización
- 14.10 Cuestionario: el recibo de salario la nomina

## 15 Nómina mensual

- 15.1 Realización de una nómina mensual
- 15.2 Cálculo de las cuotas de cotización
- 15.3 Práctica - nómina mensual
- 15.4 Práctica - nómina mensual ii
- 15.5 Práctica - nómina mensual iii
- 15.6 Práctica - nómina mensual iv
- 15.7 Práctica - nómina mensual v
- 15.8 Práctica - nómina mensual vi
- 15.9 Práctica - nómina mensual vii
- 15.10 Práctica - nómina mensual viii
- 15.11 Práctica - nómina mensual ix
- 15.12 Práctica - nómina mensual x
- 15.13 Práctica - nómina mensual xi
- 15.14 Práctica - nómina mensual xii
- 15.15 Cuestionario: nómina mensual

## 16 Introducción a la informática

- 16.1 El término informática
- 16.2 Unidades de cantidad y velocidad
- 16.3 Qué es un pc
- 16.4 Componentes del pc
- 16.5 Componentes de la cpu
- 16.6 Dispositivos de almacenamiento
- 16.7 Otros periféricos
- 16.8 Hardware y software
- 16.9 Cómo conectar el pc

## 17 El escritorio y la barra de tareas

- 17.1 El escritorio y la barra de tareas
- 17.2 Escritorio
- 17.3 Barra de tareas
- 17.4 Menú inicio i
- 17.5 Menu inicio ii
- 17.6 Práctica - vaciar la papelera de reciclaje
- 17.7 Práctica - anclar un programa en el menú inicio

## 18 Correo electrónico

- 18.1 Qué es el correo electrónico
- 18.2 Ventajas
- 18.3 Sobre las direcciones de correo electrónico
- 18.4 Outlook express
- 18.5 Enviar un mensaje
- 18.6 Adjuntar ficheros en un correo electrónico
- 18.7 Recibir y leer mensajes
- 18.8 Normas para un correcto uso del correo electrónico
- 18.9 Práctica - correo electrónico
- 18.10 Cuestionario: el correo electrónico

## 19 Abreviaturas

- 19.1 Abreviaturas
- 19.2 Cuestionario: cuestionario final

## *Bloque 2. Facturación y almacén*

### 1 El pedido

- 1.1 La actividad comercial
- 1.2 El pedido
- 1.3 Cumplimentación de los impresos de pedido
- 1.4 Simulación - modelo de pedido realizado por la empresa compradora
- 1.5 Simulación - ejemplo de pedido realizado por un comercial
- 1.6 Práctica - pedido 1
- 1.7 Práctica - pedido 2
- 1.8 Cuestionario: el pedido

### 2 El albarán

- 2.1 El albarán
- 2.2 Cumplimentación del albarán



---

2.3 Simulación - ejemplo 1 de albarán	6.4 Cheque
2.4 Simulación - ejemplo 2 de albarán	6.5 Ejemplos de cheques
2.5 Práctica - albarán 1	6.6 Letra de cambio
2.6 Práctica - albarán 2	6.7 Ejemplos de letra de cambio
2.7 Cuestionario: el albarán	6.8 Simulación - cumplimentación de la letra
	6.9 Práctica - recibos
3 La factura	6.10 Práctica - cheques
	6.11 Práctica - letras de cambio
3.1 La factura	6.12 Cuestionario: documentos de cobro y pago
3.2 Conceptos a tener en cuenta en la factura	
3.3 El iva	7 Prácticas de facturación
3.4 Ejemplo de factura con iva	
3.5 La empresa como intermediaria	7.1 Práctica - marmica sa
3.6 Liquidación con hacienda	7.2 Práctica - marmica sa - cuarto trimestre
3.7 El recargo de equivalencia	
3.8 Ejemplo de factura con recargo de equivalencia	8 El almacén
3.9 Práctica - factura 1	8.1 El almacén
3.10 Práctica - factura 2	8.2 Fichas de almacén
3.11 Cuestionario: la factura	8.3 Determinación del coste de producción
	8.4 Determinación del coste de adquisición
4 La nota de abono	8.5 Ejemplos de cálculo del precio de adquisición
	8.6 Simulación - modelo de ficha de almacén
4.1 Operaciones posteriores a la compra-venta	8.7 Práctica - precio de adquisición 1
4.2 Tipos de operaciones	8.8 Práctica - precio de adquisición 2
4.3 Modelo de nota de abono	8.9 Cuestionario: el almacén
4.4 Ejemplo de nota de abono	
4.5 Peculiaridades en la nota de abono	9 Fichas de almacen
4.6 Ejemplo de nota de abono	
4.7 Práctica - nota de abono 1	9.1 Fichas de almacén - procedimientos
4.8 Práctica - nota de abono 2	9.2 Fifo primera entrada - primera salida
4.9 Cuestionario: la nota de abono	9.3 Lifo última entrada - primera salida
	9.4 Pmp - precio medio ponderado
5 Liquidación de iva	9.5 Otros elementos que aparecen en la fichas de almacén
	9.6 Ejemplo completo
5.1 Registros de facturas emitidas y recibidas	9.7 Práctica - trafalgar sl
5.2 Ejemplos de facturas emitidas y recibidas	9.8 Práctica - sinfonía sa
5.3 Liquidación de iva	9.9 Práctica - la gula sl
5.4 Modelo 303	9.10 Práctica - sinfonía sa 2
5.5 Ejemplo modelo 303	9.11 Práctica - la gula sl 2
5.6 Práctica - registros de facturas y liquidaciones del iva	9.12 Cuestionario: fichas de almacén
5.7 Cuestionario: liquidación de iva	
	10 Ejercicio final
6 Documentos de cobro y de pago	
	10.1 Práctica - ejercicio final
6.1 Formas de cobro pago	10.2 Cuestionario: cuestionario final
6.2 El recibo	
6.3 Ejemplo de recibo	

---

*Bloque 3. Tratamiento de texto y correo electrónico - Office 2013*

1 El entorno de trabajo

- 1.1 Introducción
- 1.2 La ventana principal
- 1.3 Personalizar la barra de herramientas de acceso rápido
- 1.4 Personalizar la cinta de opciones
- 1.5 Exportar e importar personalizaciones
- 1.6 Eliminar las personalizaciones
- 1.7 Métodos abreviados de teclado
- 1.8 Cuestionario: el entorno de trabajo

2 Tareas básicas

- 2.1 Crear un documento
- 2.2 Abrir un documento
- 2.3 Desplazamiento a la última posición visitada
- 2.4 Abrir un documento creado en versiones anteriores
- 2.5 Convertir un documento al modo de Word
- 2.6 Cerrar un documento
- 2.7 Plantillas
- 2.8 Guardar un documento
- 2.9 Trabajar en formato pdf
- 2.10 Trabajar en formato odt
- 2.11 Imprimir un documento
- 2.12 Servicios en la nube
- 2.13 Compartir un documento en redes sociales
- 2.14 Ayuda de word
- 2.15 Cuestionario: tareas básicas

3 Edición de un documento

- 3.1 Insertar texto
- 3.2 Insertar símbolos
- 3.3 Insertar ecuaciones
- 3.4 Seleccionar
- 3.5 Eliminar
- 3.6 Deshacer y rehacer
- 3.7 Copiar y pegar
- 3.8 Cortar y pegar
- 3.9 Usar el portapapeles
- 3.10 Buscar
- 3.11 Cuestionario: edición de un documento

4 Formato de texto

- 4.1 Introducción
- 4.2 Fuente
- 4.3 Tamaño de fuente
- 4.4 Color de fuente
- 4.5 Estilos de fuente
- 4.6 Efectos básicos de fuente
- 4.7 Efectos avanzados de fuente
- 4.8 Resaltado de fuente
- 4.9 Opciones avanzadas de formato de fuente
- 4.10 Borrar formato de fuente
- 4.11 Cuestionario: formato de texto

5 Formato de párrafo

- 5.1 Introducción
- 5.2 Alineación
- 5.3 Interlineado
- 5.4 Espaciado entre párrafos
- 5.5 Tabulaciones
- 5.6 Sangría
- 5.7 Cuestionario: formato de párrafo

6 Formato avanzado de párrafo

- 6.1 Bordes
- 6.2 Sombreado
- 6.3 Letra capital
- 6.4 Listas numeradas
- 6.5 Listas con viñetas
- 6.6 Listas multinivel
- 6.7 Estilos
- 6.8 Cuestionario: formato avanzado de párrafo

7 Tablas y columnas

- 7.1 Tablas
- 7.2 Seleccionar
- 7.3 Insertar filas y columnas
- 7.4 Eliminar celdas, filas y columnas
- 7.5 Bordes y sombreados
- 7.6 Cambiar tamaño de celdas
- 7.7 Alineación del texto
- 7.8 Dirección del texto
- 7.9 Márgenes de celda
- 7.10 Dividir celdas
- 7.11 Dividir tabla
- 7.12 Combinar celdas
- 7.13 Alineación de una tabla

7.14 Mover una tabla	10.13 Carpema
7.15 Cambiar el tamaño de una tabla	10.14 Columnas
7.16 Anidar una tabla	10.15 Canón
7.17 Repetir filas de título	
7.18 Estilos de tabla	11 Guía de inicio rápido
7.19 Columnas	
7.20 Cuestionario: tablas y columnas	11.1 Introducción
	11.2 Agregue su cuenta
8 Formato de página	11.3 Cambie el tema de office
	11.4 Cosas que puede necesitar
8.1 Configuración de página	11.5 El correo no lo es todo
8.2 Número de página	11.6 Cree una firma de correo electrónico
8.3 Encabezado y pie de página	11.7 Agregue una firma automática en los mensajes
8.4 Secciones	
8.5 Salto de página	12 Introducción a outlook
8.6 Cuestionario: formato de página	
	12.1 Conceptos generales
9 Diseño del documento	12.2 Ventajas
	12.3 Protocolos de transporte
9.1 Portada	12.4 Direcciones de correo electrónico
9.2 Formato del documento	12.5 Entrar en microsoft outlook
9.3 Temas y formatos	12.6 Salir de microsoft outlook
9.4 Marca de agua, color y borde de página	12.7 Entorno de trabajo
9.5 Notas al pie de página y notas al final del documento	12.8 Cuestionario: introducción a outlook
9.6 Comentarios	
9.7 Control de cambios	13 Trabajo con outlook
9.8 Comparar documentos	
9.9 Marcadores	13.1 Introducción a outlook
9.10 Referencias cruzadas	13.2 Creación de cuentas
9.11 Tabla de ilustraciones	13.3 Correo electrónico
9.12 Tabla de contenido	13.4 Bandeja de salida
9.13 índice	13.5 Apertura de mensajes recibidos
9.14 Cuestionario: diseño del documento	13.6 Responder y reenviar mensajes
	13.7 Cambiar contraseña de la cuenta de correo electrónico
10 Prácticas word	13.8 Cambiar la dirección de correo electrónico
	13.9 Cambiar el servidor de correo electrónico
10.1 Operaciones con documentos	13.10 Cambiar el nombre que se muestra a otras personas
10.2 Desplazarnos por el documento	13.11 Otras configuraciones
10.3 Boletín de prensa	13.12 Reglas para tus mensajes
10.4 Procesadores de texto	13.13 Grupos de contactos
10.5 Salmón	13.14 Reenviar mensajes fuera de la empresa
10.6 Florencia	13.15 Crear más de una cuenta desde la misma ventana
10.7 Ventas	13.16 Contactos
10.8 Plantillas integradas	13.17 Reuniones
10.9 Aislamiento acustico	13.18 Calendarios
10.10 La leyenda toledana	
10.11 Márgenes	
10.12 Vista preliminar	

---

13.19 Cambiar la apariencia de calendarios

13.20 Imprimir un calendario de citas

13.21 Tareas

13.22 Cuestionario: trabajo con outlook

#### 14 Opciones de mensaje

14.1 Introducción

14.2 Utilizar las opciones de respuestas y reenvíos

14.3 Insertar capturas de pantalla

14.4 Importancia y carácter

14.5 Opciones de votación y seguimiento

14.6 Opciones de entrega

14.7 Marcas de mensaje

14.8 Categorizar

14.9 Personalizar la vista de los mensajes

14.10 Vaciar la basura al salir de outlook

14.11 Cuestionario: opciones de mensaje

#### 15 Prácticas. outlook

15.1 Práctica conociendo outlook

15.2 Práctica personalización del entorno de trabajo

15.3 Práctica correo electrónico

15.4 Práctica enviar y recibir

15.5 Cuestionario: cuestionario fina

---

# LOTE 2

## Grupo Formativo

El grupo formativo está compuesto por DOS (2) cursos dirigidos a la adquisición de competencias y capacidades relacionados con la ofimática aplicada al mundo empresarial.

Los cursos mencionados anteriormente son los siguientes:

- 1. Conocimientos ofimáticos avanzado Office 2016I (60 horas)**
- 2. Conocimientos ofimáticos elementales (60 horas)**

A continuación, se detallan los contenidos formativos de cada uno de los cursos.

### Conocimientos ofimáticos avanzado Office 2016

#### CONTENIDOS

##### *Bloque 1. Tratamiento de texto - Word 2016*

##### 1 Vistas del documento

###### 1.1 Introducción

###### 1.2 Vista diseño de impresión

###### 1.3 Vista modo de lectura

###### 1.4 Vista diseño web

###### 1.5 Vista esquema

###### 1.6 Vista borrador

###### 1.7 El zoom

###### 1.8 Visualizar varios documentos

###### 1.9 Práctica más de dos millones

###### 1.10 Cuestionario: vistas del documento

##### 2 Ortografía y gramática

###### 2.1 Instalar el corrector ortográfico y gramatical

###### 2.2 El corrector ortográfico y gramatical

###### 2.3 El corrector gramatical

###### 2.4 Diccionarios personalizados

###### 2.5 Sinónimos

###### 2.6 Corrección automática del documento

###### 2.7 Opciones de configuración de ortografía y gramática

###### 2.8 Práctica aislamiento acústico

###### 2.9 Práctica sobre esto y aquello

###### 2.10 Cuestionario: ortografía y gramática

##### 3 Imágenes

###### 3.1 Insertar imagen desde internet

###### 3.2 Insertar imagen desde un archivo

###### 3.3 Manipulación básica de una imagen

###### 3.4 Ajustar imagen en texto

###### 3.5 Ubicar imagen

###### 3.6 Tamaño de imagen

###### 3.7 Recortar imagen

###### 3.8 Formatos de imagen

###### 3.9 Captura de pantalla

###### 3.10 Práctica la leyenda toledana

###### 3.11 Cuestionario: imágenes

##### 4 Formas

###### 4.1 Insertar una forma

###### 4.2 Cuadros de texto

###### 4.3 Dirección del texto

###### 4.4 Alineación del texto y márgenes interiores

- 
- 4.5 Vincular cuadros de texto
  - 4.6 Superponer formas
  - 4.7 Agrupar formas
  - 4.8 Formatos de forma
  - 4.9 Práctica márgenes
  - 4.10 Práctica vista preliminar
  - 4.11 Cuestionario: formas
  
  - 5 Wordart
    - 5.1 Insertar un wordart
    - 5.2 Formatos de wordart
    - 5.3 Práctica carpema
    - 5.4 Práctica formación continua
    - 5.5 Práctica columnas
    - 5.6 Cuestionario: wordart
  
  - 6 Smartart y gráficos de datos
    - 6.1 Gráficos smartart
    - 6.2 Crear un smartart
    - 6.3 Agregar formas a un smartart
    - 6.4 Mover las formas de un smartart
    - 6.5 Cambiar el diseño de un smartart
    - 6.6 Cambiar los colores de un smartart
    - 6.7 Aplicar un estilo a un smartart
    - 6.8 Formato de las formas de un smartart
    - 6.9 Insertar un gráfico de datos
    - 6.10 Modificar la tabla de datos
    - 6.11 Cambiar el tipo de gráfico
    - 6.12 Agregar elementos a un gráfico
    - 6.13 Cambiar el diseño de un gráfico
    - 6.14 Cambiar los colores de un gráfico
    - 6.15 Aplicar un estilo a un gráfico
    - 6.16 Formato de los elementos de un gráfico
    - 6.17 Práctica canon
    - 6.18 Cuestionario: smartart y gráficos de datos
  
  - 7 Combinar correspondencia
    - 7.1 Configurar fuentes de datos
    - 7.2 El asistente de combinación de correspondencia
    - 7.3 Crear etiquetas con combinacion de correspondencia
    - 7.4 Práctica ordenadores competitivos
    - 7.5 Cuestionario: combinar correspondencia

## 8 Hipervínculos

- 8.1 Hipervínculos
- 8.2 Práctica televisión a la carta
- 8.3 Práctica presentación de microsoft office
- 8.4 Cuestionario: hipervínculos

## 9 Modificación de preferencias

- 9.1 Cambiar rutas predefinidas de archivos
- 9.2 Cambiar opciones de guardado automático
- 9.3 Proteger un documento
- 9.4 Seguridad de macros
- 9.5 Práctica dirección
- 9.6 Práctica américa
- 9.7 Práctica carta de presentación
- 9.8 Práctica futuros clientes
- 9.9 Cuestionario: modificación de preferencias
- 9.10 Cuestionario: cuestionario final

## 10 Qué es office.com

- 10.1 Introducción
- 10.2 Acceso a office.com
- 10.3 Office.com usando apps
- 10.4 Requisitos de office.com y office 2016

## *Bloque 2. Hoja de cálculo - Excel 2016*

### 1 Herramientas de seguridad

- 1.1 Proteger hojas y ficheros y habilitar palabras clave
- 1.2 Habilitar palabras clave para bloquear-ocultar celdas
- 1.3 Compartir un fichero entre diferentes usuarios
- 1.4 Practica paso a paso
- 1.5 Práctica ejercicio
- 1.6 Práctica referencias relativas
- 1.7 Práctica referencias absolutas
- 1.8 Práctica tipos de referencia
- 1.9 Práctica cuatro libros
- 1.10 Cuestionario: herramientas de seguridad de una hoja

### 2 Funciones complejas

- 2.1 Utilizar el asistente de funciones y seleccionar funciones según su categoria

- 2.2 Utilizar diferentes tipos de funciones
  - 2.3 Utilizar subtotales
  - 2.4 Corregir errores en formulas
  - 2.5 Ejecutar el comprobador de errores
  - 2.6 Práctica paso a paso
  - 2.7 Práctica ejercicio 1
  - 2.8 Práctica ejercicio 2
  - 2.9 Práctica formatear tienda del oeste
  - 2.10 Práctica formatear referencias relativas
  - 2.11 Práctica formatear referencias absolutas
  - 2.12 Práctica copiar formato
  - 2.13 Práctica análisis anual
  - 2.14 Práctica los autoformatos
  - 2.15 Práctica formato condicional
  - 2.16 Cuestionario: funciones complejas
- 3 Representación de gráficas complejas
- 3.1 Crear gráficas con diferentes estilos
  - 3.2 Representar tendencias en los gráficos
  - 3.3 Personalizar estilos y modelos de gráficos
  - 3.4 Representar gráficos 3d y modificar propiedades
  - 3.5 Añadir porcentajes en gráficos circulares
  - 3.6 Los minigráficos
  - 3.7 Mapas 3d
  - 3.8 Práctica paso a paso
  - 3.9 Práctica ejercicios
  - 3.10 Práctica desglose de gastos
  - 3.11 Práctica gráfico del oeste
  - 3.12 Práctica gráfico de desglose
  - 3.13 Práctica gráfico análisis anual
  - 3.14 Cuestionario: representación de gráficas complejas
- 4 Manipulación de datos con tablas dinámicas
- 4.1 Introducción
  - 4.2 Utilizar el asistente para tablas dinámicas
  - 4.3 Modificar el aspecto de la tabla dinámica y crear cálculos
  - 4.4 Filtrar y ordenar información de la tabla dinámica
  - 4.5 Generar gráficos dinámicos
  - 4.6 Práctica paso a paso
  - 4.7 Práctica ejercicio
  - 4.8 Práctica funciones de origen matemático
  - 4.9 Práctica funciones para tratar textos
  - 4.10 Práctica la función si

- 4.11 Práctica funciones de referencia
- 4.12 Práctica funciones fecha y hora
- 4.13 Práctica funciones financieras
- 4.14 Cuestionario: manipulación de datos con tablas dinámicas

## 5 Previsión y análisis de hipótesis

- 5.1 Análisis de hipótesis
- 5.2 El análisis y si
- 5.3 Utilizar el comando buscar objetivo
- 5.4 Usar la funcionalidad pronóstico
- 5.5 Práctica paso a paso
- 5.6 Práctica ejercicio
- 5.7 Práctica clasificación
- 5.8 Práctica próxima jornada
- 5.9 Cuestionario: análisis de escenarios

## 6 Utilización de macros

- 6.1 Comprender el concepto de macro
- 6.2 Grabar una macro y utilizarla
- 6.3 Editar y eliminar una macro
- 6.4 Personalizar botones con macros asignadas
- 6.5 Práctica paso a paso
- 6.6 Práctica ejercicio
- 6.7 Práctica lista de aplicaciones
- 6.8 Práctica ordenar y filtrar
- 6.9 Práctica subtotales de lista
- 6.10 Práctica subtotales automáticos
- 6.11 Práctica color o blanco y negro
- 6.12 Cuestionario: utilización de macros

## 7 Qué es office.com

- 7.1 Introducción
- 7.2 Acceso a office.com
- 7.3 Office.com usando apps
- 7.4 Requisitos de office.com y office 2016
- 7.5 Cuestionario: cuestionario final

## *Bloque 3. Presentaciones gráficas - Powerpoint 2016*

### 1 Novedades de powerpoint 2016

- 1.1 Características generales a todos los productos de office 2016
- 1.2 Introducción

- 
- 1.3 Quiénes usan powerpoint y por qué
  - 1.4 Novedades de 2016
  - 2 Inicio con powerpoint 2016
    - 2.1 Introducción
    - 2.2 Creando su primera presentación
    - 2.3 Cerrar una presentación
    - 2.4 Salir de la aplicación
    - 2.5 Abrir una presentación
    - 2.6 Abrir un archivo reciente
    - 2.7 Guardar una presentación
    - 2.8 Crear una nueva presentacion desde una plantilla
    - 2.9 Práctica almacenes dilsa
    - 2.10 Cuestionario: inicio con powerpoint 2016
  - 3 Entorno de trabajo
    - 3.1 Las vistas de presentación
    - 3.2 La barra de herramientas vista
    - 3.3 La vista presentación con diapositivas
    - 3.4 Aplicar zoom
    - 3.5 Ajustar la ventana
    - 3.6 La barra de herramientas zoom
    - 3.7 Nueva ventana
    - 3.8 Organizar ventanas
    - 3.9 Organizar en cascada
    - 3.10 Práctica agregar una diapositiva
    - 3.11 Cuestionario: entorno de trabajo
  - 4 Trabajando con su presentación
    - 4.1 Manejar los colores de la presentación
    - 4.2 Crear una nueva diapositiva
    - 4.3 Duplicar una diapositiva seleccionada
    - 4.4 Agregar un esquema
    - 4.5 Reutilizar una diapositiva
    - 4.6 Aplicar un diseño de diapositiva
    - 4.7 Agregar secciones
    - 4.8 Los marcadores de posición
    - 4.9 Dar formato al texto
    - 4.10 Agregar viñetas al texto
    - 4.11 Cambiar el tamaño y el color de las viñetas
    - 4.12 Aplicar numeración al texto
    - 4.13 Manejo de columnas
    - 4.14 Alineación y dirección del texto
    - 4.15 Aplicar dirección del texto
    - 4.16 Práctica completar dilsa
    - 4.17 Práctica tomar diapositiva
    - 4.18 Práctica incluir encabezados y pies de página
    - 4.19 Práctica exposición
    - 4.20 Cuestionario: trabajando con su presentación
  - 5 Gráficos y formatos de página
    - 5.1 Convertir a un gráfico smartart
    - 5.2 Agregar un encabezado y pie de página a una presentación
    - 5.3 Agregar un pie de página a una diapositiva
    - 5.4 Wordart
    - 5.5 Práctica blanco y negro
    - 5.6 Práctica modificar tamaños
    - 5.7 Práctica corrección
    - 5.8 Práctica aeropuerto
    - 5.9 Práctica salidas
    - 5.10 Práctica retocar salidas
    - 5.11 Práctica cambios en la fuente
    - 5.12 Cuestionario: gráficos y formatos de página
  - 6 Manejando el diseño de la presentación
    - 6.1 Cambiar el tamaño de la diapositiva
    - 6.2 Configurar página
    - 6.3 Aplicar un tema a las diapositivas
    - 6.4 Cambiar el color de un tema
    - 6.5 Aplicar un estilo de fondo
    - 6.6 Los patrones de diapositivas
    - 6.7 Diferencias entre un objeto insertado en un patrón o en un diseño
    - 6.8 Imprimir una presentación
    - 6.9 Transiciones y animaciones
    - 6.10 Práctica señoras
    - 6.11 Práctica nota importante
    - 6.12 Práctica transiciones
    - 6.13 Práctica ocultar costes
    - 6.14 Práctica índice
    - 6.15 Práctica minipresentación
    - 6.16 Cuestionario: manejando el diseño de la presentación
  - 7 Trabajo con powerpoint
    - 7.1 Introducción
    - 7.2 Empezar con una presentación en blanco
    - 7.3 Aplicar un tema de diseño
    - 7.4 El panel de notas



- 7.5 Vistas
- 7.6 Insertar una diapositiva nueva
- 7.7 Desplazamiento de las diapositivas
- 7.8 Aplicar un nuevo diseño
- 7.9 Presentación de diapositivas
- 7.10 Revisión ortográfica
- 7.11 Impresión de diapositivas y notas
- 7.12 Animar y personalizar la presentación
- 7.13 Opciones de animación
- 7.14 Copiar animaciones
- 7.15 Transición de diapositivas
- 7.16 Reproducción de elementos multimedia
- 7.17 Diagramas, organigramas y gráficos estadísticos
- 7.18 Formas
- 7.19 Ortografía

- 7.20 Guardar el trabajo con otros formatos
- 7.21 Album de fotografías
- 7.22 Abrir, compartir y guardar archivos
- 7.23 Práctica ejercicios
- 7.24 Práctica animación de entrada
- 7.25 Práctica animación de salidas
- 7.26 Práctica combinaciones de animación
- 7.27 Cuestionario: trabajo con powerpoint

## 8 Qué es office.com

- 8.1 Introducción
- 8.2 Acceso a office.com
- 8.3 Office.com usando apps
- 8.4 Requisitos de office.com y office 2016
- 8.5 Cuestionario: cuestionario fina

## **Conocimientos ofimáticos elementales**

### **CONTENIDOS**

#### *Bloque 1*

##### *Primeros pasos con Word*

#### 1 El entorno de trabajo

- 1.1 Características generales a todos los productos de office 2016
- 1.2 Introducción office
- 1.3 La ventana principal
- 1.4 Personalizar la barra de herramientas de acceso rápido
- 1.5 Personalizar la cinta de opciones
- 1.6 Exportar e importar personalizaciones
- 1.7 Eliminar las personalizaciones
- 1.8 Métodos abreviados de teclado
- 1.9 Práctica introducción a microsoft word
- 1.10 Cuestionario: el entorno de trabajo

#### 2 Tareas básicas

- 2.1 Crear un documento
- 2.2 Abrir un documento
- 2.3 Desplazamiento a la última posición visitada
- 2.4 Abrir un documento creado en versiones anteriores

- 2.5 Convertir un documento al modo de word 2016
- 2.6 Cerrar un documento
- 2.7 Plantillas
- 2.8 Guardar un documento
- 2.9 Trabajar en formato pdf
- 2.10 Trabajar en formato odt
- 2.11 Imprimir un documento
- 2.12 Servicios en la nube
- 2.13 Ayuda de word
- 2.14 Práctica operaciones con documentos
- 2.15 Cuestionario: tareas básicas

#### 3 Edición de un documento

- 3.1 Insertar texto
- 3.2 Insertar símbolos
- 3.3 Insertar ecuaciones
- 3.4 Dibujar una ecuación
- 3.5 Seleccionar
- 3.6 Eliminar
- 3.7 Deshacer y rehacer
- 3.8 Copiar y pegar
- 3.9 Cortar y pegar
- 3.10 Usar el portapapeles

- 3.11 Buscar
- 3.12 Búsqueda inteligente
- 3.13 Práctica entorno de trabajo
- 3.14 Cuestionario: edición de un documento
  
- 4 Formato de texto
  
- 4.1 Introducción
- 4.2 Fuente
- 4.3 Tamaño de fuente
- 4.4 Color de fuente
- 4.5 Estilos de fuente
- 4.6 Efectos básicos de fuente
- 4.7 Efectos avanzados de fuente
- 4.8 Resaltado de fuente
- 4.9 Opciones avanzadas de formato de fuente
  
- 4.10 Borrar formato de fuente
- 4.11 Práctica desplazarnos por el documento
  
- 4.12 Cuestionario: formato de texto
  
- 5 Formato de párrafo
  
- 5.1 Introducción
- 5.2 Alineación
- 5.3 Interlineado
- 5.4 Espaciado entre párrafos
- 5.5 Tabulaciones
- 5.6 Sangría
- 5.7 Práctica boletín de prensa
- 5.8 Cuestionario: formato de párrafo
  
- 6 Formato avanzado de párrafo
  
- 6.1 Bordes
- 6.2 Sombreado
- 6.3 Letra capital
- 6.4 Listas numeradas
- 6.5 Listas con viñetas
- 6.6 Listas multinivel
- 6.7 Estilos
- 6.8 Práctica procesadores de texto
- 6.9 Cuestionario: formato avanzado de párrafo
  
- 6.10 Cuestionario: cuestionario final

*Primeros pasos con Excel 2016*

- 1 Introducción a excel 2016
  - 1.1 Características generales a todos los productos de office 2016
  - 1.2 Información general excel
  - 1.3 Tratar y editar hojas de cálculo
  - 1.4 Trabajar con las hojas de cálculo
  - 1.5 Introducción de datos
  - 1.6 Referencias a celdas
  - 1.7 Imprimir hojas de cálculo
  - 1.8 Práctica crear hoja de cálculo
  - 1.9 Práctica ejercicio
  - 1.10 Cuestionario: introducción a excel 2016
  
- 2 Configuración de la ventana de la aplicación
  - 2.1 Trabajar con barras de herramientas
  - 2.2 Crear botones de opciones personalizadas
  - 2.3 Vistas personalizadas
  - 2.4 Inmovilizar paneles y dividir las columnas y las filas
  - 2.5 Utilizar comentarios para documentar la hoja
  - 2.6 Práctica personalizar barra de herramientas
  - 2.7 Práctica aprendiendo a movernos
  - 2.8 Práctica ejercicios
  - 2.9 Cuestionario: configuración de la ventana de la aplicación
  
- 3 Mecanismos de importación y exportación de ficheros
  - 3.1 Importar datos de programas externos
  - 3.2 Exportar datos a formato de texto
  - 3.3 Exportar datos a otros formatos
  - 3.4 Importar y exportar gráficas
  - 3.5 Práctica paso a paso
  - 3.6 Práctica ejercicio
  - 3.7 Cuestionario: mecanismos de importación y exportación de ficheros
  
- 4 Utilización de rangos y vinculación entre ficheros

*Bloque 2*

- 4.1 Usar los rangos
- 4.2 Trabajar con diferentes ficheros
- 4.3 Practica paso a paso
- 4.4 Práctica ejercicio
- 4.5 Práctica trabajando con rangos
- 4.6 Práctica introducir datos
- 4.7 Cuestionario: utilización de rangos y vinculación entre ficheros
- 4.8 Cuestionario: cuestionario final

### *Bloque 3*

#### *Primeros pasos con Access 2016*

##### 1 Introducción a access 2016

- 1.1 Características generales a todos los productos de office 2016
- 1.2 Información general
- 1.3 Entorno de trabajo
- 1.4 Estructura de las bases de datos
- 1.5 Tablas, consultas, formularios y otros objetos
- 1.6 Informes para presentar datos
- 1.7 Introducción de datos
- 1.8 El panel de navegación
- 1.9 Práctica paso a paso
- 1.10 Práctica introducción a microsoft access
- 1.11 Práctica crear y abrir bases de datos
- 1.12 Práctica entorno de trabajo
- 1.13 Cuestionario: introducción a access 2016

##### 2 Trabajo con tablas

- 2.1 Creación de tablas
- 2.2 Abrir y visualizar las tablas
- 2.3 Creación de campos
- 2.4 Indexación de campos
- 2.5 Validación automática de datos
- 2.6 Emplear la búsqueda de datos dentro de una tabla
- 2.7 Modificar el diseño de una tabla
- 2.8 Práctica paso a paso
- 2.9 Práctica ejercicio
- 2.10 Práctica creación de tablas
- 2.11 Práctica modificar tablas
- 2.12 Cuestionario: trabajo con tablas

##### 3 Ordenación, búsqueda y filtro de información en tablas

- 3.1 Filtro por selección
- 3.2 Filtro por formulario
- 3.3 Filtro avanzado
- 3.4 Emplear la herramienta de búsqueda
- 3.5 Ocultar campos
- 3.6 Fijar columnas de datos
- 3.7 Práctica paso a paso
- 3.8 Cuestionario: ordenación, búsqueda y filtro de información en tablas

##### 4 Relaciones

- 4.1 Entender el concepto de relación
- 4.2 Integridad de una base de datos
- 4.3 Indizar campos de datos
- 4.4 Seleccionar las claves de la tabla
- 4.5 Entender el concepto de índice
- 4.6 Utilización de índices
- 4.7 Crear relaciones entre tablas
- 4.8 Utilizar las características avanzadas
- 4.9 Documentar las relaciones llevadas a cabo mediante la utilidad adecuada
- 4.10 Práctica paso a paso
- 4.11 Práctica ejercicio 1
- 4.12 Práctica ejercicio 2
- 4.13 Práctica establecer relaciones
- 4.14 Práctica modificar el diseño e introducir datos en una tabla
- 4.15 Cuestionario: relaciones
- 4.16 Cuestionario: cuestionario final

### *Bloque 4*

#### *Primeros pasos con PowerPoint*

##### 1 Novedades de powerpoint

- 1.1 Características generales a todos los productos de office
- 1.2 Introducción
- 1.3 Quienes usan powerpoint y por qué
- 1.4 Novedades de 2016

##### 2 Inicio con powerpoint 2016

- 2.1 Introducción powerpoint 2016
- 2.2 Creando su primera presentación
- 2.3 Cerrar una presentación
- 2.4 Salir de la aplicación
- 2.5 Abrir una presentación

- 2.6 Abrir un archivo reciente
- 2.7 Guardar una presentación
- 2.8 Crear una nueva presentación desde una plantilla
- 2.9 Práctica almacenes dilsa
- 2.10 Cuestionario: inicio con powerpoint 2016
  
- 3 Entorno de trabajo
  
- 3.1 Las vistas de presentación
- 3.2 La barra de herramientas vista
- 3.3 La vista presentación con diapositivas
- 3.4 Aplicar zoom
- 3.5 Ajustar la ventana
- 3.6 La barra de herramientas zoom
- 3.7 Nueva ventana
- 3.8 Organizar ventanas
- 3.9 Organizar en cascada
- 3.10 Práctica agregar una diapositiva
- 3.11 Cuestionario: entorno de trabajo
  
- 4 Trabajando con su presentación
  
- 4.1 Manejar los colores de la presentación
- 4.2 Crear una nueva diapositiva
- 4.3 Duplicar una diapositiva seleccionada
- 4.4 Agregar un esquema
- 4.5 Reutilizar una diapositiva
- 4.6 Aplicar un diseño de diapositiva
- 4.7 Agregar secciones
- 4.8 Los marcadores de posición
- 4.9 Dar formato al texto
- 4.10 Agregar viñetas al texto
- 4.11 Cambiar el tamaño y el color de las viñetas
- 4.12 Aplicar numeración al texto
- 4.13 Manejo de columnas
- 4.14 Alineación y dirección del texto
- 4.15 Aplicar dirección del texto
- 4.16 Práctica completar dilsa
- 4.17 Práctica tomar diapositiva
- 4.18 Práctica incluir encabezados y pies de página
- 4.19 Práctica exposición
- 4.20 Cuestionario: trabajando con su presentación
- 4.21 Cuestionario: cuestionario final

## *Bloque 5*

### *Primeros pasos con Outlook 2016*

- 1 Guía de inicio rápido
  
- 1.1 Características generales a todos los productos de office 2016
- 1.2 Introducción office
- 1.3 Antes que nada agregue su cuenta
- 1.4 Cambie el tema de office
- 1.5 Cosas que puede necesitar
- 1.6 Información relevante y de contexto
- 1.7 El correo no lo es todo
- 1.8 Cree una firma de correo electrónico
- 1.9 Agregue una firma automática en los mensajes
  
- 2 Introducción a outlook
  
- 2.1 Conceptos generales
- 2.2 Ventajas outlook
- 2.3 Protocolos de transporte smtp, pop3
- 2.4 Direcciones de correo electrónico
- 2.5 Entrar en microsoft outlook
- 2.6 Salir de microsoft outlook
- 2.7 Entorno de trabajo en outlook
- 2.8 Práctica conociendo outlook
- 2.9 Cuestionario: introducción a outlook
  
- 3 Trabajo con outlook
  
- 3.1 Introducción a outlook
- 3.2 Creación de cuentas
- 3.3 Correo electrónico
- 3.4 Bandeja de salida
- 3.5 Apertura de mensajes recibidos
- 3.6 Responder y reenviar mensajes
- 3.7 Borrar mensajes
- 3.8 Cambiar la contraseña de la cuenta de correo electrónico
- 3.9 Cambiar la dirección de correo electrónico
- 3.10 Cambiar el servidor de correo electrónico
- 3.11 Cambiar el nombre que se muestra a otras personas
- 3.12 Otras configuraciones
- 3.13 Reglas para tus mensajes
- 3.14 Grupos de contactos
- 3.15 Reenviar mensajes fuera de la empresa
- 3.16 Crear más de una cuenta desde la misma ventana
- 3.17 Práctica personalización del entorno de trabajo

---

### 3.18 Cuestionario: trabajo con outlook

#### 4 Opciones de mensaje

##### 4.1 Introducción a mensajes

##### 4.2 Utilizar las opciones de respuestas y reenvíos

##### 4.3 Insertar capturas de pantalla

##### 4.4 Importancia y caracter

##### 4.5 Opciones de votación y seguimiento

##### 4.6 Opciones de entrega

##### 4.7 Marcas de mensaje

##### 4.8 Categorizar

##### 4.9 Personalizar la vista de los mensajes

##### 4.10 Vaciar la basura al salir de outlook

##### 4.11 Práctica correo electrónico

##### 4.12 Cuestionario: opciones de mensaje

##### 4.13 Cuestionario: cuestionario final

---

# LOTE 3

## Grupo Formativo

El grupo formativo está compuesto por DOS (2) cursos dirigidos a la adquisición de competencias y capacidades relacionados con el emprendimiento y las técnicas de escaparatismo aplicado al mundo empresarial.

Los cursos mencionados anteriormente son los siguientes:

- 1. Emprender un negocio (60 horas)**
- 2. Escaparatismo (30 horas)**

A continuación, se detallan los contenidos formativos de cada uno de los cursos

### Emprender un negocio

#### CONTENIDOS

1 Factores de viabilidad y factibilidad de un proyecto empresarial

- 1.1 Factores de viabilidad y factibilidad
- 1.2 Equilibrio
- 1.3 Factibilidad de un proyecto
- 1.4 Indicadores de viabilidad de un proyecto
- 1.5 Matriz dafo
- 1.6 Cuestionario: factores de viabilidad y factibilidad de un proyecto empresarial

2 Plan de empresa

- 2.1 Producto y servicio
- 2.2 Valor diferencial
- 2.3 Cuestionario: plan de empresa

3 Mercado

- 3.1 Dimensión
- 3.2 Tipo de cliente
- 3.3 Evolución de un mercado
- 3.4 Competencia
- 3.5 Cómo identificar a la competencia

3.6 Ventaja competitiva

- 3.7 Precio
- 3.8 Técnicas de fijación del precio
- 3.9 Política de precios
- 3.10 Distribución y logística
- 3.11 Canales de distribución
- 3.12 Soluciones logísticas
- 3.13 E-commerce y logística
- 3.14 Promoción
- 3.15 Tipos de promociones
- 3.16 Previsión de ventas
- 3.17 Cómo calcular previsiones de ventas
- 3.18 Cuestionario: mercado

4 Producción

- 4.1 Producción
- 4.2 Teoría de procesos productivos
- 4.3 Valor añadido y diferencial
- 4.4 Cadena de valor
- 4.5 Cálculo de costes
- 4.6 Calidad
- 4.7 Sistemas de control de la calidad
- 4.8 Políticas de seguridad e higiene

4.9 Políticas medioambientales  
4.10 Cuestionario: producción

## 5 Organización

5.1 Organización  
5.2 Planificación de procesos productivos  
5.3 Diagrama de gantt  
5.4 Cuadro de mandos  
5.5 Retribuciones  
5.6 Gestión de equipos y del talento

## 6 Economico financiero

6.1 Cómo calcular  
6.2 Cuadro resumen económico-financiero de un proyecto

## 7 Juridico legal

7.1 Tipos de formas jurídicas  
7.2 Trámites para constituir las  
7.3 Coste de constitución

7.4 Seguridad social - sistemas de cotización - soluciones de contratación  
7.5 Hacienda - impuestos - registros y censos  
7.6 Licencias de actividad - tipos de permisos y licencias  
7.7 Cobertura de riesgos - tipos de seguros y coberturas  
7.8 Protección legal - marcas y patentes  
7.9 Lopdgd

## 8 Hoja de ruta

8.1 Cómo elaborar la hoja de ruta de un proyecto

## 9 Gestión del proyecto

9.1 Introducción  
9.2 Fundamentos para la gestión y seguimiento de un proyecto  
9.3 Cuestionario: gestión del proyecto  
9.4 Cuestionario: cuestionario final

# Escaparatismo

## CONTENIDOS

### 1 Principios básicos del escapatismo

1.1 Introducción  
1.2 Aspectos generales en la elaboración de un escapate  
1.3 Principios básicos en el montaje de un escapate  
1.4 Características fundamentales que debe reunir un escapate  
1.5 Principios de composición  
1.6 Ejercicio de reflexión  
1.7 Cuestionario: principios básicos de escapatismo

### 2 Objetivos comerciales del escapate

2.1 Introducción  
2.2 Misión del escapate  
2.3 Finalidad del escapate  
2.4 Ejercicio de reflexión

2.5 Cuestionario: objetivos comerciales del escapate

### 3 Historia del escapatismo

3.1 Definición y clasificación de necesidad  
3.2 Orígenes  
3.3 El pasado del escapatismo  
3.4 El presente del escapatismo  
3.5 Cuestionario: historia del escapatismo

### 4 La percepción sensitiva

4.1 El modelo de la comunicación  
4.2 Mensaje que debe transmitir el escapate  
4.3 El principio del umbral de percepción diferencia  
4.4 El proceso de percepción  
4.5 Introducción a la percepción sensitiva  
4.6 Cómo captar la atención

- 
- 4.7 Ejercicio de reflexión
  - 4.8 Cuestionario: la percepción sensitiva
  - 5 Principios básicos de la comunicación en el punto de venta
    - 5.1 Principios básicos de la comunicación en el punto de venta
    - 5.2 Situación dinámica y estática del cliente
    - 5.3 Publicidad en el lugar de venta
    - 5.4 Puntos fríos y calientes
    - 5.5 Distribución de la mercancía
    - 5.6 Cuestionario: principios básicos de la comunicación en el punto de venta
  - 6 Comunicación y escaparatismo
    - 6.1 Definición de escaparate
    - 6.2 Definición de escaparatista
    - 6.3 Principios de percepción visual en escaparatismo
    - 6.4 Ejercicio de reflexión
    - 6.5 Cuestionario: comunicación y escaparatismo
  - 7 Elementos que intervienen en la animación de un escaparate
    - 7.1 Elementos de ambientación
    - 7.2 Revestimientos
    - 7.3 Soportes
    - 7.4 Perchas y exhibidores
    - 7.5 Maniqués, módulos, banderas y fondos
    - 7.6 Displays
    - 7.7 Fantasías, demos y platós
    - 7.8 Señalizadores, captadores y cartelerías
    - 7.9 Ejercicio de reflexión
    - 7.10 Cuestionario: elementos que intervienen en la animación de un escaparate
  - 8 Rotulación y serigrafía
    - 8.1 Rotulación y serigrafía
    - 8.2 La rotulación como imagen
    - 8.3 Sistemas para rotular
    - 8.4 Características y técnicas de la rotulación
    - 8.5 Etiquetas
    - 8.6 Anagramas y logotipos
    - 8.7 Ejercicio de reflexión
    - 8.8 Cuestionario: rotulación y serigrafía
  - 9 Localización exterior
    - 9.1 La fachada
    - 9.2 El toldo
    - 9.3 La marquesina
    - 9.4 El nombre del establecimiento
    - 9.5 La acera como elemento publicitario
    - 9.6 El hall de la tienda
    - 9.7 El cierre y la puerta
    - 9.8 Ejercicio de reflexión
    - 9.9 Cuestionario: localización exterior
  - 10 Adecuación de la imagen del escaparate
    - 10.1 Fases de análisis
    - 10.2 ámbito de influencia y público objetivo
    - 10.3 Escaparatismo y competencia
    - 10.4 Escaparatismo y segmentación del público objetivo
    - 10.5 Ejercicio de reflexión
    - 10.6 Cuestionario: adecuación de la imagen del escaparate
  - 11 Escaparatismo - presupuesto y programación
    - 11.1 Introducción
    - 11.2 Partidas presupuestarias
    - 11.3 Métodos para presupuestar
    - 11.4 Programa de exposición de productos
    - 11.5 Ejercicio de reflexión
    - 11.6 Cuestionario: escaparatismo, presupuesto y programación
  - 12 Principios básicos para el diseño y montaje de un escaparate
    - 12.1 Líneas, volúmenes y superficies
    - 12.2 Planificación - la idea
    - 12.3 Planificación - el dibujo y el plano
    - 12.4 Planificación - montaje y decorado
    - 12.5 Objetivos funcionales del montaje de un escaparate
    - 12.6 Principios de utilización y reutilización
    - 12.7 Principios de montaje del escaparate
    - 12.8 Medios - elementos estructurales y herramientas de trabajo
    - 12.9 Medios - elementos de fijación



---

- 12.10 Medios - pinturas
- 12.11 Medios - ceras, betún, colas y telas
- 12.12 Cronograma del escaparate i
- 12.13 Cronograma del escaparate ii
- 12.14 Ejercicio de reflexión
- 12.15 Cuestionario: principios básicos para el diseño y montaje de un escaparate

## 13 Ratios de control y stands

- 13.1 Ratios de control
- 13.2 Indicadores de atracción, convicción y efectividad
- 13.3 Técnicas para elaborar ratios de control
- 13.4 El stand
- 13.5 Ejercicio de reflexión
- 13.6 Cuestionario: ratios de control y stands

## 14 El color

- 14.1 Introducción al color
- 14.2 La percepción del color
- 14.3 Cualidades del color
- 14.4 Clasificación de los colores
- 14.5 Armonía y contraste
- 14.6 La psicología del color
- 14.7 Criterios de selección de colores
- 14.8 Ejercicio de reflexión
- 14.9 Cuestionario: el color

## 15 La iluminación

- 15.1 La iluminación
- 15.2 Lámparas, sistemas y accesorios de iluminación
- 15.3 Aplicación de luz a un local
- 15.4 Sombras y color
- 15.5 Ejercicio de reflexión
- 15.6 Cuestionario: la iluminación

## 16 Tipos de clasificaciones

- 16.1 Escaparates según su ubicación
- 16.2 Escaparates según su estructura
- 16.3 Escaparates según su presentación
- 16.4 Escaparates según su función

- 16.5 Escaparates según su producto
- 16.6 Escaparates según su género
- 16.7 Ejercicio de reflexión
- 16.8 Cuestionario: tipos de clasificaciones
- 16.9 Cuestionario: cuestionario final

---

# LOTE 4

## Grupo Formativo

El grupo formativo está compuesto por DOS (2) cursos dirigidos a la adquisición de competencias y capacidades relacionados con las técnicas de gestión de recursos humanos y las técnicas comerciales aplicadas al mundo empresarial.

Los cursos mencionados anteriormente son los siguientes:

- 1. Gestión de recursos humanos (60 horas)**
- 2. Gestión eficaz y técnicas comerciales (60 horas)**

A continuación, se detallan los contenidos formativos de cada uno de los cursos

### Gestión de recursos humanos

#### CONTENIDOS

##### *Bloque 1. Dirección y motivación de equipos*

##### 1 La entrevista de evaluación

- 1.1 Introducción
- 1.2 Conceptos básicos
- 1.3 La entrevista de evaluación
- 1.4 Evaluación del desempeño y gestión de recursos humanos
- 1.5 Principios de la evaluación del desempeño
- 1.6 Preparación de las evaluaciones del desempeño
- 1.7 Técnicas o métodos para la evaluación del personal
- 1.8 Técnica de comparación
- 1.9 Técnicas de distribución forzada
- 1.10 Listas de verificación o listas de control
- 1.11 Diferencial semántica
- 1.12 Escalas gráficas y numéricas
- 1.13 Ventajas de la evaluación del desempeño
- 1.14 Problemas del proceso de evaluación
- 1.15 Objetivos de la evaluación del desempeño
- 1.16 Presentación - la entrevista de evaluación
- 1.17 Cuestionario: la entrevista de evaluación

##### 2 Delegación eficaz de funciones

- 2.1 En qué consiste delegar
- 2.2 Habilidades para delegar
- 2.3 Comienza la tarea de delegar
- 2.4 Tareas delegables y no delegables
- 2.5 Presentación - delegación eficaz de funciones
- 2.6 Cuestionario: delegación eficaz de funciones

##### 3 Mejorar el rendimiento de un equipo de trabajo

- 3.1 Formación de equipos de trabajo
- 3.2 Miembro ideal de un equipo de trabajo
- 3.3 Desarrollo de equipos de trabajo
- 3.4 Cómo organizar su equipo
- 3.5 El tiempo y el proceso administrativo
- 3.6 Establecimiento de prioridades
- 3.7 Planificación y fijación de metas
- 3.8 Estrategias para la fijación de metas
- 3.9 Seleccionar personas adecuadas
- 3.10 Evaluación del equipo

3.11 Presentación - mejorar el rendimiento de un equipo de trabajo  
3.12 Cuestionario: mejorar el rendimiento de un equipo de trabajo

#### 4 Toma de decisiones

4.1 Toma de decisiones  
4.2 Tipos de decisiones  
4.3 Importancia de la toma de decisiones  
4.4 Implicaciones en la toma de decisiones  
4.5 Estilos de dirección  
4.6 Toma de decisiones. técnicas para la toma de decisiones en grupo  
4.7 Presentación - toma de decisiones  
4.8 Cuestionario: toma de decisiones

#### 5 Motivación de equipos de trabajo

5.1 Introducción  
5.2 Definición de motivación  
5.3 Diferencias entre motivación y satisfacción  
5.4 Teorías y modelos  
5.5 Teorías de contenido  
5.6 Teorías de procesos  
5.7 Medio ambiente  
5.8 Grupos y equipos  
5.9 Motivación de equipos de trabajo  
5.10 Conclusiones  
5.11 Presentación - motivación de equipos de trabajo  
5.12 Cuestionario: motivación de equipos de trabajo.

#### 6 Técnicas de dirección de equipos

6.1 Introducción  
6.2 Modelo del continuo autocrático – democrático  
6.3 El liderazgo situacional  
6.4 Cuestionario: cuestionario final dirección de equipos

#### *Bloque 2. Habilidades directivas complementarias*

##### 1 El uso eficaz del tiempo

1.1 Valoración del uso eficaz del tiempo

1.2 Causas de la escasez de tiempo  
1.3 Factores que influyen en el uso del tiempo  
1.4 Causas del mal uso del tiempo  
1.5 Visión de futuro  
1.6 Leyes sobre el uso del tiempo  
1.7 Los ladrones del tiempo  
1.8 Conclusión  
1.9 Supuesto práctico  
1.10 Cuestionario: el uso eficaz del tiempo

##### 2 Gestión eficaz de reuniones

2.1 Reuniones  
2.2 Reuniones informativas o de recogida de información  
2.3 Reuniones para llegar a un acuerdo  
2.4 Reuniones para generar ideas, reuniones creativas  
2.5 El papel del coordinador de una reunión  
2.6 Características de un buen coordinador de reuniones  
2.7 Preparación de la reunión  
2.8 Tipología de los participantes  
2.9 Apertura de la reunión  
2.10 Cuerpo de la reunión  
2.11 El cierre de la reunión  
2.12 Métodos y formas para hacerse comprender  
2.13 El lenguaje del cuerpo  
2.14 Clave de una reunión con éxito  
2.15 Consejos y formas en las reuniones de negocios  
2.16 Causar buena impresión  
2.17 Cómo mantener la reunión dentro de su cauce  
2.18 Una atmósfera adecuada  
2.19 Factores ambientales  
2.20 Tipos de reuniones fuera de la empresa  
2.21 Supuesto práctico  
2.22 Cuestionario: gestión eficaz de reuniones

##### 3 Presentaciones orales eficaces

3.1 Planificación de una presentación  
3.2 Tipos de presentaciones  
3.3 El mensaje  
3.4 Elementos de apoyo  
3.5 Comunicación verbal  
3.6 Comunicación no verbal

- 3.7 Imagen personal
- 3.8 El miedo escénico
- 3.9 Improvisar
- 3.10 Preguntas del público
- 3.11 Evaluación
- 3.12 Supuesto práctico
- 3.13 Cuestionario: presentaciones orales eficaces
- 3.14 Cuestionario: cuestionario final

### *Bloque 3. Técnicas de negociación*

#### 1 Técnicas de negociación

- 1.1 El proceso de negociación
- 1.2 Antes de la negociación
- 1.3 El grupo negociador
- 1.4 La comunicación
- 1.5 Aprender a negociar
- 1.6 Fases de la negociación
- 1.7 Tácticas y trucos
- 1.8 Poderes y habilidades
- 1.9 Negociaciones cooperativa, competitiva y mixta
- 1.10 Concesiones
- 1.11 El tiempo en la negociación
- 1.12 Errores más comunes en una negociación
- 1.13 Supuesto práctico
- 1.14 Cuestionario: cuestionario final

### *Bloque 4. Relaciones Laborales*

#### 1 Introducción

- 1.1 Inicio de la relación laboral
- 1.2 Contrato de trabajo
- 1.3 Alta del trabajador
- 1.4 El salario y el recibo de salarios
- 1.5 Liquidación de retenciones
- 1.6 Irpf
- 1.7 Suspensión o extinción del contrato de trabajo

#### 2 La relación laboral

- 2.1 La relación laboral
- 2.2 Relaciones laborales especiales
- 2.3 Relaciones no laborales o excluidas
- 2.4 Prestación laboral

#### 2.5 Cuestionario: la relación laboral

#### 3 El contrato de trabajo

- 3.1 El contrato de trabajo
- 3.2 Comunicar la contratación
- 3.3 Tipos de contratos de trabajo
- 3.4 Contratos indefinidos
- 3.5 Contrato temporal
- 3.6 Contrato para la formación y el aprendizaje
- 3.7 Contrato en prácticas
- 3.8 Prórroga del contrato de trabajo
- 3.9 Bonificaciones y reducciones a la contratación laboral
- 3.10 Ejemplo. contrato de trabajo temporal
- 3.11 Práctica - contrato de trabajo temporal
- 3.12 Práctica - contrato indefinido ordinario
- 3.13 Cuestionario: el contrato de trabajo

#### 4 Seguridad social - alta del trabajador

- 4.1 Historia de la seguridad social
- 4.2 Organigrama de la seguridad social
- 4.3 Definición seguridad social
- 4.4 Actos administrativos ante la seguridad social
- 4.5 Alta de la empresa en la seguridad social
- 4.6 Alta de la empresa en el censo de recaudación de retenciones del irpf
- 4.7 Afiliación de trabajadores en la seguridad social
- 4.8 Alta en la seguridad social
- 4.9 Plazos de presentación
- 4.10 Forma de practicarse
- 4.11 Presentación a través de medios informáticos
- 4.12 Sistema de la seguridad social
- 4.13 Régimen general de la seguridad social
- 4.14 Régimen especial de trabajadores autónomos
- 4.15 Régímenes especiales integrados
- 4.16 Ejercicio 1. inscripción de nueva empresa
- 4.17 Ejercicio 2. alta del trabajador
- 4.18 Ejercicio 3. alta en la seguridad social
- 4.19 Cuestionario: seguridad social - alta del trabajador

#### 5 El recibo de salarios o nómina

- 5.1 El recibo de salarios
- 5.2 Salario mínimo interprofesional (smi)
- 5.3 Indicador publico de renta de efectos múltiples (iprem)
- 5.4 Garantía del salario
- 5.5 Nómina
- 5.6 Cálculo de la base de cotización
- 5.7 Base de cotización por contingencias comunes
- 5.8 Base de cotización por contingencias profesionales
- 5.9 Deducciones
- 5.10 Caso práctico de cálculo de base de cotización
- 5.11 Ejercicio 1. cálculo de base de cotización
- 5.12 Cuestionario: el recibo de salario la nomina

## 6 Nómina mensual

- 6.1 Realización de una nómina mensual
- 6.2 Cálculo de las cuotas de cotización
- 6.3 Práctica - nómina mensual
- 6.4 Práctica - nómina mensual ii
- 6.5 Práctica - nómina mensual iii
- 6.6 Práctica - nómina mensual iv
- 6.7 Práctica - nómina mensual v
- 6.8 Práctica - nómina mensual vi
- 6.9 Práctica - nómina mensual vii
- 6.10 Práctica - nómina mensual viii
- 6.11 Práctica - nómina mensual ix
- 6.12 Práctica - nómina mensual x
- 6.13 Práctica - nómina mensual xi
- 6.14 Práctica - nómina mensual xii
- 6.15 Cuestionario: nómina mensual

## 7 Nóminas diarias y en it

- 7.1 Nóminas diarias
- 7.2 Incapacidad temporal (it)
- 7.3 Cálculo de bases de cotización y subsidio por accidente de trabajo
- 7.4 Calculo de bases de cotizacion y subsidio por enfermedad comun
- 7.5 Nómina en it por accidente de trabajo
- 7.6 Nómina en it por enfermedad común
- 7.7 Práctica - nómina diaria
- 7.8 Práctica - nómina diaria ii
- 7.9 Práctica - nómina diaria iii
- 7.10 Práctica - nómina diaria iv

- 7.11 Práctica - nómina diaria v
- 7.12 Práctica - nómina diaria vi
- 7.13 Práctica - nómina con baja por it
- 7.14 Práctica - nómina con baja por it ii
- 7.15 Práctica - nómina con baja por it iii
- 7.16 Práctica - nómina con baja por it iv
- 7.17 Cuestionario: nóminas diarias y en it

## 8 La cuota de cotización - liquidación de cotizaciones

- 8.1 La cuota de cotización a la seguridad social
- 8.2 Bonificaciones de la cuota
- 8.3 Presentación y conservación de documentos
- 8.4 Recaudación de cuotas
- 8.5 Sistema red
- 8.6 Recargos e intereses de demora aplicables a las cuotas
- 8.7 La relacion nominal de trabajadores (modelo tc-2)
- 8.8 Procedimiento de cálculo automático de pago electrónico
- 8.9 Justificación del pago de las cuotas
- 8.10 Práctica - bonificación
- 8.11 Práctica - recargo de cuotas
- 8.12 Práctica - nuestra empresa
- 8.13 Cuestionario: la cuota de cotización y liquidación de cotización

## 9 Irpf

- 9.1 Irpf
- 9.2 Naturaleza, objeto y ámbito de aplicación del impuesto
- 9.3 Retenciones a cuenta del irpf
- 9.4 Rendimientos de trabajo
- 9.5 Retribuciones en especie
- 9.6 Cálculo de la retención
- 9.7 Límites a la obligación de retener
- 9.8 Procedimiento para determinar el importe de la retención
- 9.9 Caso práctico 1 - retribución anual a efectos de irpf
- 9.10 Caso práctico 2 - situación familiar a efectos del irpf
- 9.11 Caso práctico 3 - retención a trabajador soltero sin hijos
- 9.12 Modelo de declaración de circunstancias familiares

---

9.13 Cálculo de las retenciones a cuenta del irpf vía internet  
9.14 Liquidación trimestral con hacienda  
9.15 Modelo 111 y cumplimentación  
9.16 Resumen anual de retenciones (modelo 190)  
9.17 Certificado de retenciones e ingresos a cuenta  
9.18 Retenciones, ingresos a cuenta y autoliquidación del impuesto  
9.19 Documentación a conservar de cara a una futura inspección  
9.20 Práctica - cumplimentación del modelo 111  
9.21 Práctica - cumplimentación del modelo 111  
9.22 Cuestionario: el irpf

11.3 Estrategia de emprendimiento y empleo joven  
11.4 Contrato indefinido para emprendedores  
11.5 Contrato para la formación y el aprendizaje  
11.6 Medidas aplicables a los beneficiarios de prestaciones por desempleo  
11.7 Programa de sustitución de trabajadores en formación por trabajadores  
11.8 Contrato indefinido para emprendedores  
11.9 Reposición del derecho a la prestación por desempleo  
11.10 Novedades de la reforma laboral en relación a la extinción del contrato de trabajo  
11.11 Fondo de garantía salarial  
11.12 Cuestionario: cuestionario final

## 10 Extinción de la relación laboral

10.1 Extinción de la relación laboral  
10.2 Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo  
10.3 Comunicación de baja de trabajadores  
10.4 Comunicación al servicio público de empleo estatal  
10.5 Salario y recibo de finiquito  
10.6 Definición de salario de tramitación  
10.7 Indemnización por suspensión del contrato  
10.8 Indemnización por despido o cese  
10.9 Recibo de saldo y finiquito  
10.10 Caso práctico 1 - finiquito  
10.11 Caso práctico 2 - extinción del contrato por expiración del tiempo convenido  
10.12 Caso práctico - extinción del contrato por despido disciplinario  
10.13 Mantenimiento de la relación laboral  
10.14 Ejercicio 1 - finiquito  
10.15 Conversión a indefinido  
10.16 Baja de datos en el régimen especial de trabajadores autónomos  
10.17 Cuestionario: extinción de la relación laboral

## 11 Reforma del mercado laboral

11.1 La reforma del mercado laboral  
11.2 Medidas aplicables a los beneficiarios de prestaciones por desempleo

---

# **Gestión eficaz y técnicas comerciales**

## **CONTENIDOS**

### *Bloque 1. Dirección y motivación de equipos*

#### 1 La entrevista de evaluación

- 1.1 Introducción
- 1.2 Conceptos básicos
- 1.3 La entrevista de evaluación
- 1.4 Evaluación del desempeño y gestión de recursos humanos
- 1.5 Principios de la evaluación del desempeño
- 1.6 Preparación de las evaluaciones del desempeño
- 1.7 Técnicas o métodos para la evaluación del personal
- 1.8 Técnica de comparación
- 1.9 Técnicas de distribución forzada
- 1.10 Listas de verificación o listas de control
- 1.11 Diferencial semántica
- 1.12 Escalas gráficas y numéricas
- 1.13 Ventajas de la evaluación del desempeño
- 1.14 Problemas del proceso de evaluación
- 1.15 Objetivos de la evaluación del desempeño
- 1.16 Presentación - la entrevista de evaluación
- 1.17 Cuestionario: la entrevista de evaluación

#### 2 Delegación eficaz de funciones

- 2.1 En qué consiste delegar
- 2.2 Habilidades para delegar
- 2.3 Comienza la tarea de delegar
- 2.4 Tareas delegables y no delegables
- 2.5 Presentación - delegación eficaz de funciones
- 2.6 Cuestionario: delegación eficaz de funciones

#### 3 Mejorar el rendimiento de un equipo de trabajo

- 3.1 Formación de equipos de trabajo
- 3.2 Miembro ideal de un equipo de trabajo
- 3.3 Desarrollo de equipos de trabajo
- 3.4 Cómo organizar su equipo
- 3.5 El tiempo y el proceso administrativo
- 3.6 Establecimiento de prioridades

- 3.7 Planificación y fijación de metas
- 3.8 Estrategias para la fijación de metas
- 3.9 Seleccionar personas adecuadas
- 3.10 Evaluación del equipo
- 3.11 Presentación - mejorar el rendimiento de un equipo de trabajo
- 3.12 Cuestionario: mejorar el rendimiento de un equipo de trabajo

#### 4 Toma de decisiones

- 4.1 Toma de decisiones
- 4.2 Tipos de decisiones
- 4.3 Importancia de la toma de decisiones
- 4.4 Implicaciones en la toma de decisiones
- 4.5 Estilos de dirección
- 4.6 Toma de decisiones. técnicas para la toma de decisiones en grupo
- 4.7 Presentación - toma de decisiones
- 4.8 Cuestionario: toma de decisiones

#### 5 Motivación de equipos de trabajo

- 5.1 Introducción
- 5.2 Definición de motivación
- 5.3 Diferencias entre motivación y satisfacción
- 5.4 Teorías y modelos
- 5.5 Teorías de contenido
- 5.6 Teorías de procesos
- 5.7 Medio ambiente
- 5.8 Grupos y equipos
- 5.9 Motivación de equipos de trabajo
- 5.10 Conclusiones
- 5.11 Presentación - motivación de equipos de trabajo
- 5.12 Cuestionario: motivación de equipos de trabajo.

#### 6 Técnicas de dirección de equipos

- 6.1 Introducción
- 6.2 Modelo del continuo autocrático – democrático
- 6.3 El liderazgo situacional



6.4 Cuestionario: cuestionario final dirección de equipos

### *Bloque 2. El uso eficaz del tiempo*

#### 1 El uso eficaz del tiempo

- 1.1 Valoración del uso eficaz del tiempo
- 1.2 Causas de la escasez de tiempo
- 1.3 Factores que influyen en el uso del tiempo
- 1.4 Causas del mal uso del tiempo
- 1.5 Visión de futuro
- 1.6 Leyes sobre el uso del tiempo
- 1.7 Los ladrones del tiempo
- 1.8 Conclusión
- 1.9 Supuesto práctico
- 1.10 Cuestionario: cuestionario final

### *Bloque 3. Gestión eficaz de reuniones*

#### 1 Gestión eficaz de reuniones

- 1.1 Reuniones
- 1.2 Reuniones informativas y - o de recogida de información
- 1.3 Reuniones para llegar a un acuerdo
- 1.4 Reuniones para generar ideas, reuniones creativas
- 1.5 El papel del coordinador de una reunión
- 1.6 Características de un buen coordinador de reuniones
- 1.7 Preparación de la reunión
- 1.8 Tipología de los participantes
- 1.9 Apertura de la reunión
- 1.10 Cuerpo de la reunión
- 1.11 El cierre de la reunión
- 1.12 Métodos y formas para hacerse comprender
- 1.13 El lenguaje del cuerpo
- 1.14 Clave de una reunión con éxito
- 1.15 Consejos y formas en las reuniones de negocios
- 1.16 Causar buena impresión
- 1.17 Como mantener la reunión dentro de su cauce
- 1.18 Una atmósfera adecuada
- 1.19 Factores ambientales
- 1.20 Tipos de reuniones fuera de la empresa
- 1.21 Supuesto práctico

1.22 Cuestionario: cuestionario final

### *Bloque 4. Presentaciones orales eficaces*

#### 1 Presentaciones orales eficaces

- 1.1 Planificación de una presentación
- 1.2 Tipos de presentaciones
- 1.3 El mensaje
- 1.4 Elementos de apoyo
- 1.5 Comunicación verbal
- 1.6 Comunicación no verbal
- 1.7 Imagen personal
- 1.8 El miedo escénico
- 1.9 Improvisar
- 1.10 Preguntas del público
- 1.11 Evaluación
- 1.12 Supuesto práctico
- 1.13 Cuestionario: cuestionario final

### *Bloque 5. Técnicas de negociación*

#### 1 Técnicas de negociación

- 1.1 El proceso de negociación
- 1.2 Antes de la negociación
- 1.3 El grupo negociador
- 1.4 La comunicación
- 1.5 Aprender a negociar
- 1.6 Fases de la negociación
- 1.7 Tácticas y trucos
- 1.8 Poderes y habilidades
- 1.9 Negociaciones cooperativa, competitiva y mixta
- 1.10 Concesiones
- 1.11 El tiempo en la negociación
- 1.12 Errores más comunes en una negociación
- 1.13 Supuesto práctico
- 1.14 Cuestionario: cuestionario final

### *Bloque 6. Técnicas de ventas*

#### 1 Organización del entorno comercial

- 1.1 Estructura del entorno comercial
- 1.2 Macroentorno
- 1.3 Microentorno
- 1.4 Comercio al por menor
- 1.5 Comercio al por mayor



- 
- 1.6 Agentes
  - 1.7 Fórmulas y formatos comerciales
  - 1.8 Evolución y tendencias de la comercialización
  - 1.9 Estructura y proceso comercial de la empresa
  - 1.10 Posicionamiento e imagen de marca del producto
  - 1.11 Normativa general sobre comercio
  - 1.12 Derechos del consumidor
  
  - 2 Gestión de la venta profesional
    - 2.1 El vendedor profesional
    - 2.2 Clases de vendedor
    - 2.3 Los conocimientos del vendedor
    - 2.4 Motivación y destreza
    - 2.5 Organización del trabajo del vendedor profesional
    - 2.6 Manejo de herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas
    - 2.7 Planificación
  
  - 3 Documentación propia de la venta de productos y servicios
    - 3.1 Documentos comerciales
    - 3.2 Documentos de pago
    - 3.3 Documentos propios de la compra-venta
    - 3.4 Normativa y usos habituales
    - 3.5 Elaboración de la documentación
    - 3.6 Aplicaciones informáticas
  
  - 4 Cálculo y aplicaciones propias de la venta
    - 4.1 Operativa básica de cálculo aplicado a la empresa
    - 4.2 Cálculo de pvp
    - 4.3 Precio mínimo de venta
    - 4.4 Precio competitivo
    - 4.5 Estimación de costes de la actividad comercial
    - 4.6 El iva
    - 4.7 Impuestos especiales
    - 4.8 Cálculos de descuentos y recargos comerciales
    - 4.9 Descuentos
    - 4.10 Recargos comerciales
    - 4.11 Cálculo de rentabilidad y margen comercial
    - 4.12 Cálculo de comisiones comerciales
    - 4.13 Cálculo de cuotas y pagos aplazados
    - 4.14 Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos
    - 4.15 Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta
    - 4.16 Cuestionario: cuestionario repaso tema 1 al 4
  
  - 5 Procesos de ventas
    - 5.1 Tipos de ventas
    - 5.2 Fases del proceso de venta
    - 5.3 La entrevista
    - 5.4 Preparación a la venta
    - 5.5 Sondeo
    - 5.6 Aproximación al cliente
    - 5.7 Análisis del producto-servicio
    - 5.8 Argumentario de ventas
  
  - 6 Aplicación de técnicas de ventas
    - 6.1 Presentación y demostración del producto-servicio
    - 6.2 Demostraciones ante un gran número de clientes
    - 6.3 Argumentación comercial
    - 6.4 Técnica para la refutación de objetivos
    - 6.5 Técnicas de persuasión a la compra
    - 6.6 Ventas cruzadas
    - 6.7 Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
    - 6.8 Técnicas de comunicación no presenciales
  
  - 7 Seguimiento y fidelización de clientes
    - 7.1 La confianza y las relaciones comerciales
    - 7.2 Estrategias de fidelización
    - 7.3 Externalización de las relaciones con cliente telemarketing
    - 7.4 Aplicaciones de gestión de las relaciones con clientes
  
  - 8 Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta
    - 8.1 Conflictos y reclamaciones en la venta
    - 8.2 Gestión de quejas y reclamaciones

---

8.3 Resolución de reclamaciones

8.4 Cuestionario: cuestionario repaso del tema  
5 al 8

9 Internet como canal de venta

9.1 Las relaciones comerciales a través de  
internet

9.2 Utilidades de los sistemas online

9.3 Modelos de comercio a través de internet

9.4 Servidores online

10 Diseño comercial de página web

10.1 El internauta como cliente potencial y real

10.2 Criterios comerciales en el diseño  
comercial de páginas web

10.3 Tiendas virtuales

10.4 Medios de pago en internet

10.5 Conflictos y reclamaciones de clientes

10.6 Aplicaciones para el diseño de páginas web  
comerciales

10.7 Cuestionario: cuestionario repaso tema 9 y  
10

---

# LOTE 5

## Grupo Formativo

El grupo formativo está compuesto por DOS (2) cursos dirigidos a la adquisición de competencias y capacidades relacionados con el idioma inglés aplicadas al mundo empresarial.

Los cursos mencionados anteriormente son los siguientes:

### 1. Inglés I (60 horas)

### 2. Inglés II (60 horas)

A continuación, se detallan los contenidos formativos de cada uno de los cursos

## Inglés I (A1)

### CONTENIDOS

1 Verbo to be, verbo there is and there are, adjetivos posesivos y pronombres interrogativos

1.1 Listado de fórmulas de saludo y de presentación

1.2 Formar sustantivos para hablar de profesiones

1.3 Hablar de profesiones

1.4 Formar adjetivos de nacionalidad

1.5 Adjetivos de nacionalidad

1.6 Verbo - to be - (ser - estar)

1.7 Make true sentences

1.8 Tick the correct sentences

1.9 El artículo indeterminado (a - an)

1.10 Put - a or an

1.11 Watch the video and read the script

1.12 Grammar help box

1.13 Listening - John is at the airport

1.14 Los adjetivos posesivos

1.15 There is - there are

1.16 Watch script clip 1 and write about Lidia and John

1.17 Numbers

1.18 Write the following numbers

1.19 Choose the right option

1.20 Verb - to be - complete the conversation

1.21 Write sentences using the following words

1.22 Write about the people

1.23 Questions with question words

1.24 The following sentences are wrong

1.25 Write the long forms

1.26 Put - my and your - into the gaps

1.27 Put - his or her - into the gaps

1.28 Countries and nationalities

1.29 Write - a or an - and the noun

1.30 Complete the sentences

1.31 Questions about yourself

1.32 Cuestionario: objetivos didácticos\_unit 1

2 Interrogación y negación verbo to be, verbo to have got, genitivo sajón, formas interrogativas y plural de los sustantivos

2.1 Abreviaturas relacionadas con direcciones

2.2 Abreviaturas relacionadas con direcciones

2.3 El plural de los sustantivos

2.4 Ejercicio - el plural de los sustantivos

2.5 Listening - plural nouns

2.6 Verbo - have got - tener

---

2.7 Grammar practice - verb - to have got  
2.8 Los adjetivos calificativos  
2.9 Ejercicio - los adjetivos calificativos  
2.10 El genitivo sajón  
2.11 Ejercicio. el genitivo sajón  
2.12 Listening  
2.13 Grammar practice. write sentences  
2.14 Vocabulario  
2.15 Asking for personal information  
2.16 Reading practice  
2.17 Writing practice  
2.18 Listening and speaking  
2.19 Listening - phone numbers  
2.20 Match the words and numbers  
2.21 Grammar practice. correct sentences  
2.22 Answer the questions  
2.23 Self evaluation exercises. language in use  
2.24 Grammar practice. complete the sentences  
2.25 Making questions. listening  
2.26 Grammar practice. write suitable questions  
2.27 Short answers  
2.28 Short forms  
2.29 Long forms  
2.30 Possessive. a family tree  
2.31 Possessive - s or is  
2.32 Writing. at the coffee shop  
2.33 Write a short composition about your family  
2.34 Cuestionario: objetivos didácticos\_unit 2

### 3 Present simple, pronombres personales y adjetivos posesivos

3.1 Maneras de pedir la hora  
3.2 Maneras de dar la hora  
3.3 Otras expresiones relacionadas con la hora  
3.4 What time is it. look the examples  
3.5 El present simple  
3.6 Normas de ortografía  
3.7 Choose the right option  
3.8 Grammar revision. some sentences are wrong  
3.9 Vocabulario  
3.10 Jobs  
3.11 Vocabulary practice. finish the definitions of jobs with the appropriate word  
3.12 Different things for different people  
3.13 Reading and listening  
3.14 Grammar questions

3.15 Grammar practice. complete the sentences  
3.16 Grammar practice. write sentences  
3.17 Writing practice  
3.18 Questions and negatives  
3.19 Read, listen and complete the questions and answers  
3.20 Grammar practice. write questions  
3.21 Los pronombres personales  
3.22 Grammar help box. pronouns  
3.23 Complete the sentences with a pronoun or possessive adjective  
3.24 Self evaluation exercises. present simple  
3.25 Complete the sentences with a verb  
3.26 Question words. write the questions for the answers  
3.27 Does or is. complete the dialogues  
3.28 Write short answers  
3.29 Present simple negatives  
3.30 Correct the sentences  
3.31 Daily routines  
3.32 Read the text and substitute  
3.33 Write a short composition  
3.34 Read and complete the sentences  
3.35 Cuestionario: objetivos didácticos\_unit 3

### 4 Conjugación present simple, verbos love, like, hate y artículos indefinidos y definidos y su omisión

4.1 Pardon, sorry and excuse me  
4.2 Uso del present simple  
4.3 Verbos like - love - hate  
4.4 Las expresiones de tiempo  
4.5 Verbos y expresiones para hablar de lo que le gusta  
4.6 Watch the video and read the script  
4.7 True or false  
4.8 Correct the previous false sentences  
4.9 Listening. complete the following conversations  
4.10 Day life. reading and listening  
4.11 Fill in the gaps with the correct form of the appropriate verb  
4.12 Listening. listen and practice  
4.13 Writing. now you ask Charles some questions  
4.14 Grammar help box. present simple summary

- 4.15 Language in use. sports and leisure activities
- 4.16 Uso del verbo - play - para hablar de deportes
- 4.17 Correct these sentences by making them negative or affirmative
- 4.18 Vocabulary practice. leisure activities and sports
- 4.19 Write (play or go) before the following sports or activities
- 4.20 El artículo indefinido (a - an)
- 4.21 El artículo definido the
- 4.22 Listening. yanópoulos family
- 4.23 Listening and speaking practice
- 4.24 Complete the sentences
- 4.25 Write a question for each of the following answers
- 4.26 Write questions and answers
- 4.27 Write sentences about what they like
- 4.28 Write sentences
- 4.29 Complete this conversation and then listen and check
- 4.30 Listening. answer the questions below in the short form
- 4.31 Complete with a suitable form of the verb (be or do)
- 4.32 Rewrite sentences using the correct article
- 4.33 Vocabulary. find the words that match the definitions below
- 4.34 Find a suitable verb for each of the definitions
- 4.35 There is one mistake in each sentence
- 4.36 Answer these questions about yourself
- 4.37 Make sentences as in the example
- 4.38 Write a few more similar sentences about yourself
- 4.39 Study box. adverbs of frequency
- 4.40 Study the above and answer these questions about yourself
- 4.41 Cuestionario: objetivos didácticos\_unit 4

5 Afirmación, negación e interrogación there is y there are, some, any, preposiciones de lugar y adjetivos demostrativos

- 5.1 Palabras homófonas
- 5.2 Establecimientos públicos y las tiendas
- 5.3 Grammar help box
- 5.4 Some - any

- 5.5 Traducir frases some - any
- 5.6 Grammar practice
- 5.7 Preposiciones de lugar
- 5.8 Look up these words in a dictionary
- 5.9 Complete the description of the room
- 5.10 Los adjetivos demostrativos
- 5.11 Traducir frases. los adjetivos demostrativos
- 5.12 Read
- 5.13 Reading comprehension check
- 5.14 Listening. complete the conversation
- 5.15 Draw a map of the area where you live and then describe it
- 5.16 Watch the video then read the dialogue
- 5.17 Answer the questions
- 5.18 Write what you usually have for breakfast
- 5.19 Vocabulary practice
- 5.20 Fill in the blanks with there is - there are
- 5.21 Put a, some or any into the gaps
- 5.22 Give the names of the buildings
- 5.23 Write a description for the following buildings
- 5.24 Write the questions for the answers below
- 5.25 Say which are right and which are wrong
- 5.26 Look at the picture and write sentences
- 5.27 Read the following paragraph and answer the questions below
- 5.28 Answer the following questions using full sentences
- 5.29 Describe one of the following
- 5.30 Fill in the blanks
- 5.31 Put the sentences below in the right order
- 5.32 Cuestionario: objetivos didácticos\_unit 5

6 Presente y pasado del verbo can y pasado del verbo to be

- 6.1 Vocabulario imprescindible en un aeropuerto internacional
- 6.2 Traducir el vocabulario más usual del aeropuerto
- 6.3 El verbo can
- 6.4 Traducir las siguientes frases
- 6.5 Could
- 6.6 Traducir las siguientes frases
- 6.7 El pasado del verbo (to be)
- 6.8 Watch the video then read the script
- 6.9 Write about classmates
- 6.10 Reading and writing. advertisements published

- 6.11 Reading
- 6.12 Reading comprehension. write full sentences
- 6.13 Fill in the blanks
- 6.14 Reading. lidia is at the airport
- 6.15 True or false sentences
- 6.16 Grammar help box. preposition of time
- 6.17 Match the phrases in column a with the column b
- 6.18 Complete the sentences with the correct preposition of time
- 6.19 Listening. put the words in the dialogue in the right order
- 6.20 Look at the plan of the airport terminal and write answers to the following questions
- 6.21 Vocabulary practice. which sport is it
- 6.22 Complete the paragraph below with a suitable word in its correct form
- 6.23 Write out the questions for the following answers
- 6.24 What can or can't the following animals do
- 6.25 There is a mistake in the sentences. correct them
- 6.26 Complete the sentences with the present or past tense of the verb can or be
- 6.27 Write the right preposition with the following expressions of time
- 6.28 Complete the statements
- 6.29 Write down the pairs of words that match from the list
- 6.30 Cuestionario: objetivos didácticos\_unit 6

## 7 Past simple, verbos regulares y los irregulares, preposiciones y expresiones de tiempo

- 7.1 Celebraciones
- 7.2 Celebraciones populares
- 7.3 Celebraciones y fechas
- 7.4 Tipos de habitación en un hotel
- 7.5 The past simple tense. regular and irregular verbs
- 7.6 A business trip
- 7.7 Say whether the following statements are true or false
- 7.8 Answer the questions
- 7.9 Find words in the script which mean the following
- 7.10 Use the past simple form of the verbs in the box

- 7.11 Write the questions to the following answers
- 7.12 Substitute the underlined verbs
- 7.13 List of irregular verbs
- 7.14 Grammar help box. irregular verbs
- 7.15 Change the sentences into the past simple negative form
- 7.16 Put a tick against the right sentences and correct the wrong ones
- 7.17 Reading. insert the necessary words to complete the text
- 7.18 Match the column a with the column b
- 7.19 Finish the sentences with a suitable time expression
- 7.20 Holiday vocabulary
- 7.21 Read the text below and fill
- 7.22 Make a list of verbs in the past tense and give their infinitive form
- 7.23 Give the opposites of the following words
- 7.24 Give the past simple form of the following verbs
- 7.25 Write five sentences in the past simple about yourself
- 7.26 Answer the following questions about yourself
- 7.27 Cuestionario: objetivos didácticos\_unit 7

## 8 Extensión past simple, preposiciones y expresiones de tiempo y respuestas cortas afirmativas

- 8.1 Celebraciones y ceremonias personales
- 8.2 Fórmulas de cortesía usadas en situaciones determinadas
- 8.3 Los números ordinales
- 8.4 Vocabulary help box. ordinal numbers
- 8.5 Write the dates in two different ways
- 8.6 Time expressions - in, on, at
- 8.7 Make questions using the words given and write the answers
- 8.8 Ago
- 8.9 Rewrite the following sentences with ago
- 8.10 Fill in the blanks with the correct preposition or expression of time
- 8.11 The telephone conversation
- 8.12 Find expressions in the dialogue with the following meanings
- 8.13 The following sentences are false. correct them

- 8.14 Make a list of ten irregular verbs
  - 8.15 Complete the text with the past simple of the verbs given below
  - 8.16 Love at first sight. what is the past simple of these verbs
  - 8.17 Listening
  - 8.18 Complete the sentences
  - 8.19 Write questions and answers about the story
  - 8.20 Grammar help box. make vs. do
  - 8.21 Match phrases
  - 8.22 Read the text and choose the correct option
  - 8.23 Look at the pictures and write a paragraph explaining what happened
  - 8.24 Answer the questions
  - 8.25 The interview
  - 8.26 Write the correct word next to these ordinals
  - 8.27 Write the opposite of these words
  - 8.28 Fill in the blanks with a correct preposition
  - 8.29 Answer the questions about yourself
  - 8.30 Answer these questions
  - 8.31 Write about one of your friends
  - 8.32 Number these time expressions in chronological order
  - 8.33 Write some sentences about yourself
  - 8.34 Translate the following sentences
  - 8.35 Look at the pictures and write a paragraph explaining what happened
  - 8.36 Cuestionario: objetivos didácticos\_unit 8
- 9 Verbo like, la forma would like, conceptos contable e incontable, usos de could y would, some y any

- 9.1 Tiendas típicas en gran bretaña
- 9.2 Las fórmulas de cortesía
- 9.3 El verbo like y la forma would like
- 9.4 Grammar help box. would like
- 9.5 Some y any
- 9.6 Grammar help box. countable and uncountable nouns
- 9.7 Grammar help box. how many - how much
- 9.8 Grammar help box. some - any
- 9.9 Language in use
- 9.10 Countable or uncountable nouns
- 9.11 Exercise. fill in the blanks
- 9.12 Dictionary. note pad
- 9.13 Write sentences as in the example
- 9.14 Section a. the party
- 9.15 Martin goes to the greengrocer
- 9.16 Section b. ordering a meal
- 9.17 Change (not any to no, or no to not any)
- 9.18 Look at the conversations and try to fill in the gaps
- 9.19 Complete and study the following expressions
- 9.20 Watch the video and complete the dialogue
- 9.21 Dictionary. find out the names of the things on the table
- 9.22 Choose the correct sentence
- 9.23 Writing and listening. write questions for the following answers
- 9.24 Correct the following sentences
- 9.25 Translate the sentences into your own language
- 9.26 Cuestionario: objetivos didácticos\_unit 9
- 9.27 Cuestionario: cuestionario final

## **Inglés II (A2)**

### **CONTENIDOS**

- 1 Formas comparativas y superlativas de superioridad de los adjetivos y preposiciones de movimiento o dirección
- 1.1 Time, tense y weather
- 1.2 El adjetivo\_ forma comparativa
- 1.3 El adjetivo\_ forma superlativa
- 1.4 Watch de video and then read the script
- 1.5 Grammar
- 1.6 Write the comparative form of these adjectives
- 1.7 Write the opposites of the adjectives
- 1.8 Complete the sentences
- 1.9 Grammar practice
- 1.10 write the superlative forms of these adjectives



- 1.11 Use a superlative
- 1.12 watch the video and then read the script
- 1.13 watch the video and do the exercise
- 1.14 Match the words with their definition
- 1.15 Watch the video and then read the script
- 1.16 Vocabulary practice
- 1.17 Preposiciones de dirección o movimiento
- 1.18 Now look at the map
- 1.19 Give the comparative form of the following adjectives
- 1.20 Complete the sentences using a comparative
- 1.21 Write a comparative sentence
- 1.22 Language in use
- 1.23 The comparative and superlative forms
- 1.24 Test your knowledge
- 1.25 Vocabulary practice
- 1.26 Put the words in the correct order
- 1.27 Complete the sentences with the prepositions
- 1.28 Cuestionario: objetivos didácticos\_unit 1

## 2 Present continuous, pronombres posesivos y revisión de adjetivos posesivos

- 2.1 Los verbos asociados con el tema de la vestimenta
- 2.2 Write the opposites of these adjectives
- 2.3 Los pronombres posesivos
- 2.4 Possessive pronouns
- 2.5 The present continuous tense
- 2.6 Study the grammar box
- 2.7 Listening t30
- 2.8 Listen\_comprehension check
- 2.9 Now complete the following dialogue
- 2.10 Read the following sentences
- 2.11 read the following article
- 2.12 Find four words for each list
- 2.13 Label the different parts of the body
- 2.14 Describe the people in the pictures
- 2.15 Louise lost her luggage at the airport
- 2.16 Clothes and accesories
- 2.17 Present simple or present continuous
- 2.18 Each sentence has a mistake
- 2.19 Going shopping
- 2.20 Differences between pictures a and b
- 2.21 Grammar practice
- 2.22 Put the words in the right order
- 2.23 Possessive adjective or pronoun

- 2.24 Finish the sentences with the present
- 2.25 Cuestionario: objetivos didácticos\_unit 2

## 3 Going to e infinitivo to para expresar intención

- 3.1 Los distintos medios de comunicación
- 3.2 Distintas fórmulas para hacer sugerencias
- 3.3 Make suggestions for the situations below
- 3.4 Going to
- 3.5 El infinitivo de intencionalidad
- 3.6 Complete the following sentences
- 3.7 Read the text then answer the questions
- 3.8 Find the words that match the following definitions
- 3.9 Choose the correct verb
- 3.10 Making arrangements
- 3.11 Grammar
- 3.12 Rewrite the sentences
- 3.13 John is at home just after work
- 3.14 Comprehension check
- 3.15 language in use
- 3.16 Make questions for the following statements
- 3.17 Put a preposition into each gap
- 3.18 Decide whether the sentences are right or wrong
- 3.19 Match these programmes with the correct definitions
- 3.20 Put the sentences in the right order
- 3.21 Complete the following sentences
- 3.22 Cuestionario: objetivos didácticos\_unit 3

## 4 Formas interrogativas y have to

- 4.1 Vocabulario más utilizado en las estaciones de ferrocarril
- 4.2 Las formas interrogativas
- 4.3 Grammar box\_ question forms
- 4.4 Estructuras\_have to
- 4.5 An unlikely accident
- 4.6 Watch the video and answer the questions
- 4.7 Match each word with its synonym
- 4.8 Grammar box\_have to
- 4.9 Have to\_affirmative, negative or interrogative
- 4.10 Los adverbios de modo
- 4.11 Read the following newspaper article
- 4.12 Find all the adverbs in the newspaper article



- 
- 4.13 Grammar practice\_choose the correct word
  - 4.14 Say y tell
  - 4.15 Fill in the gaps
  - 4.16 Write sentences using have to or can
  - 4.17 Read the text below and answer the questions
  - 4.18 Try to complete the dialogue
  - 4.19 Vocabulary\_transport
  - 4.20 Put the words in the following questions in the right order
  - 4.21 A verb and an adverb
  - 4.22 Put the sentences in the right order
  - 4.23 Include an adverb of manner in your answers
  - 4.24 Cuestionario: objetivos didácticos\_unit 4

## 5 Present perfect, revisión past simple y comparativa entre ambos

- 5.1 Conversaciones telefónicas
- 5.2 Vocabulario relacionado con la gastronomía
- 5.3 The present perfect tense
- 5.4 Complete the following table
- 5.5 Complete the following sentences
- 5.6 Write the sentences above
- 5.7 Already, yet, just
- 5.8 The thank you letter
- 5.9 Find synonyms in the text
- 5.10 Verbs which particle
- 5.11 Find correct sentence in each pair
- 5.12 Present perfect or past simple tense
- 5.13 Brainstorm\_classify the words into groups of four
- 5.14 Making arrangements on the phone
- 5.15 A student of english
- 5.16 Fill in the gaps
- 5.17 Write down the correct preposition
- 5.18 Now translate the above sentences
- 5.19 Write five sentences in the present perfect
- 5.20 Complete the sentences
- 5.21 Cuestionario: objetivos didácticos\_unit 5

## 6 Past continuous, uso del past simple y del past continuous

- 6.1 Vocabulario relacionado con el tema de la delincuencia
- 6.2 La diferencia entre steal y rob

- 6.3 The past continuous tense
- 6.4 Las expresiones de cantidad
- 6.5 An investigation
- 6.6 Vocabulary\_you will hear these words
- 6.7 The police are interviewing ákis
- 6.8 Say whether the statements are true or false
- 6.9 Now fill in the blanks
- 6.10 Getting back to work
- 6.11 Grammar practice\_vocabulary practice
- 6.12 Grammar box\_quantifiers
- 6.13 Grammar practice\_past simple or past continuous
- 6.14 Read the text again and answer the questions
- 6.15 Grammar practice\_vocabulary practice
- 6.16 Choose the correct form of the verb
- 6.17 From the previous exercise find an example for the following
- 6.18 Grammar practice\_writing
- 6.19 Cuestionario: objetivos didácticos\_unit 6

## 7 Forma de futuro will, going to, present continuous y las question tags

- 7.1 Las diferentes formas de ofrecer y pedir ayuda
- 7.2 Los sufijos para crear nuevo vocabulario
- 7.3 Going to
- 7.4 Will
- 7.5 The present continuous tense
- 7.6 Question tags
- 7.7 A trip to sydney
- 7.8 Vocabulary practice
- 7.9 Watch the video and answer the questions
- 7.10 True or false
- 7.11 Complete the following sentences
- 7.12 Watch the video and read the script
- 7.13 Grammar
- 7.14 Listening t37
- 7.15 Language in use
- 7.16 Making arrangements
- 7.17 Grammar practice
- 7.18 Now check your answers
- 7.19 Grammar box. the future
- 7.20 Self evaluation exercises
- 7.21 Vocabulary practice
- 7.22 writing
- 7.23 Complete the conversation
- 7.24 Vocabulary practice

- 
- 7.25 Reading\_look at the diary
  - 7.26 Read the planning
  - 7.27 Circle the right option
  - 7.28 Now translate the above sentences
  - 7.29 Finish each statement with a question tag
  - 7.30 Cuestionario: objetivos didácticos\_unit 7

## 8 Oraciones condicionales

- 8.1 Vocabulario del sector hotelero
- 8.2 Las oraciones condicionales
- 8.3 The business lunch
- 8.4 Vocabulary practice
- 8.5 comprehension
- 8.6 Watch the video and answer the questions
- 8.7 Complete the following sentences
- 8.8 What type of conditional sentences are they
- 8.9 Comprehension
- 8.10 Watch the video and finish the sentences

- 8.11 Grammar practice
- 8.12 Listening t38
- 8.13 Watch the video and then read the script
- 8.14 Vocabulary practice
- 8.15 Supply the correct verb from the box
- 8.16 Match the following descriptions
- 8.17 Language in use
- 8.18 Rewrite the following sentences
- 8.19 Find and correct the mistake
- 8.20 Finish each sentence in a suitable way
- 8.21 Complete the dialogue
- 8.22 Answer the following questions
- 8.23 Put the verbs in the correct form
- 8.24 Cuestionario: objetivos didácticos\_unit 8

## 9 Past perfect y reported speech

- 9.1 The past perfect tense
- 9.2 Reported speech
- 9.3 Formas interrogativas en el estilo indirecto
- 9.4 Reporting back
- 9.5 Watch the video and complete the sentences
- 9.6 Listening t39
- 9.7 Vocabulary
- 9.8 Grammar\_reading
- 9.9 Grammar
- 9.10 Report the following statements and questions

- 9.11 Past simple, past perfect or past continuous
- 9.12 Writing
- 9.13 Grammar practice
- 9.14 Reading\_writing
- 9.15 Read the following direct speech statements
- 9.16 Grammar accuracy check
- 9.17 Grammar practice
- 9.18 Find one example of the following
- 9.19 grammar accuracy check
- 9.20 report the following sentences
- 9.21 Circle the right option
- 9.22 Cuestionario: objetivos didácticos\_unit 9
- 9.23 Cuestionario: cuestionario final

---

# LOTE 6

## Grupo Formativo

El grupo formativo está compuesto por DOS (2) cursos dirigidos a la adquisición de competencias y capacidades relacionados con la manipulación de alimentos y alérgenos y la seguridad en el trabajo aplicadas al mundo empresarial.

Los cursos mencionados anteriormente son los siguientes:

- 1. Manipulador de alimentos y alérgenos (30 horas)**
- 2. Seguridad en el trabajo (60 horas)**

A continuación, se detallan los contenidos formativos de cada uno de los cursos

### Manipulador de alimentos y alérgenos (30 horas)

#### CONTENIDOS

##### *Bloque 1. Alergias e intolerancias alimentarias*

##### 1 Alergias e intolerancias alimentarias

- 1.1 Definiciones y conceptos básicos
- 1.2 Tipos de alergias e intolerancias alimentarias
- 1.3 Calidad de vida. restricciones
- 1.4 Cuestionario: alergias e intolerancias alimentarias

##### 2 Tipos de alérgenos contemplados en la normativa

- 2.1 Sustancias que causan alergias e intolerancias
- 2.2 Manipulación y características
- 2.3 Cuestionario: tipos de alérgenos contemplados en la normativa

##### 3 Plan de prevención de riesgos en alergias alimentarias

- 3.1 Selección de productos
- 3.2 Contaminación cruzada

##### 3.3 Limpieza y eliminación de alérgenos de las superficies

##### 3.4 Cuestionario: plan de prevención de riesgos en alergias alimentarias

##### 4 Legislación aplicable y normativas de obligado cumplimiento

- 4.1 Disposiciones nacionales
- 4.2 Disposiciones comunitarias de directa aplicación
- 4.3 Cuestionario: normativa y legislación de aplicación

##### 5 Gestión de los riesgos alérgicos por parte del sector de la alimentación

- 5.1 Appcc
- 5.2 Etapas del análisis de riesgos appcc de alérgenos
- 5.3 Ejemplo de aplicación del appcc
- 5.4 Gestión de alérgenos
- 5.5 Etiquetado
- 5.6 Declaración de alérgenos en alimentos envasados

5.7 Declaración de alérgenos en alimentos servidos por el sector de la restauración  
5.8 Cuestionario: gestión de alérgenos

## 6 Obligaciones de los establecimientos de alimentación

6.1 Ejemplo práctico 1 - elaboración y servicio de comidas  
6.2 Ejemplo práctico 2 - envasado y etiquetado  
6.3 Ejemplo práctico 3 - identificación correcta de productos a granel  
6.4 Cuestionario: obligaciones de los establecimientos de alimentación  
6.5 Cuestionario: cuestionario final

### *Bloque 2. Manipulador de alimentos*

## 1 Enfermedades transmitidas por los alimentos

1.1 Introducción normativa legal definiciones  
1.2 Riesgos para la salud derivados del consumo de alimentos terminología  
1.3 Intoxicaciones alimentarias de origen bacteriano  
1.4 Intoxicaciones alimentarias de origen bacteriano ii  
1.5 Intoxicaciones alimentarias de origen bacteriano iii  
1.6 Intoxicaciones alimentarias pertoxium naturales  
1.7 Infecciones alimentarias bacterianas  
1.8 Infecciones alimentarias bacterianas ii  
1.9 Infecciones alimentarias por parásitos  
1.10 Cuestionario: enfermedades transmitidas por los alimentos

## 2 Alteración y contaminación de alimentos

2.1 Alteración de alimentos  
2.2 Contaminación de alimentos. concepto y tipos de contaminantes  
2.3 Contaminación de alimentos por bacterias  
2.4 Contaminación de alimentos por hongos y virus  
2.5 Contaminación de alimentos por parásitos. contaminación abiótica

2.6 Fuentes de contaminación bacteriana  
2.7 Factores que contribuyen al crecimiento bacteriano  
2.8 Factores que contribuyen al crecimiento bacteriano ii  
2.9 Refrigeración y congelación  
2.10 Refrigeración y congelación ii  
2.11 Métodos que utilizan el calor  
2.12 El agua. salazones. el curado. el ahumado. el adobo  
2.13 Atmósferas modficiadas y envasado al vacío  
2.14 Cuestionario: alteración y contaminación de alimentos. métodos de conservación.

## 3 Prevención de enfermedades de transmisión alimentaria

3.1 Actitudes y hábitos higiénicos de los manipuladores de alimentos. requisitos. higiene personal  
3.2 Hábitos higiénicos. responsabilidad y prevención  
3.3 Requisitos higiénico-sanitarios de la industria alimentaria  
3.4 Requisitos higiénico-sanitarios de la industria alimentaria ii  
3.5 Requisitos higiénico-sanitarios de la industria alimentaria iii  
3.6 Guías de prácticas correctas de higiene o planes generales de higiene  
3.7 Limpieza y desinfección. terminología. programa de limpieza y desinfección  
3.8 Limpieza y desinfección. productos de limpieza y desinfección  
3.9 Control de plagas. desinsectación y desratización  
3.10 Control de plagas. desinsectación y desratización ii  
3.11 Manejo de residuos  
3.12 La responsabilidad de la empresa  
3.13 La responsabilidad de la empresa ii  
3.14 La responsabilidad de la empresa iii  
3.15 Cuestionario: prevención de las enfermedades de transmisión alimentaria  
3.16 Cuestionario: cuestionario final

---

## **Seguridad y Salud (60 horas)**

### **CONTENIDOS**

#### 1 Gases

- 1.1 Peligrosidad de los gases
- 1.2 Tipos de gases
- 1.3 Tipos de recipientes para contener los gases
- 1.4 Botellas de gas
- 1.5 Seguridad mecánica
- 1.6 Pruebas e inspecciones con carácter periódico
- 1.7 Información de seguridad
- 1.8 Etiquetado
- 1.9 Componentes de las botellas
- 1.10 Transporte de botella
- 1.11 Esparcimiento del gas
- 1.12 Racores de unión de las botellas
- 1.13 Canalización de conexión
- 1.14 Manipulación de botellas
- 1.15 Actuación en el caso de fuga de gas
- 1.16 Actuaciones en caso de incendio
- 1.17 Almacenamiento de botellas de gases
- 1.18 Cuestionario: unidad didáctica 1

#### 2 Calderas

- 2.1 Tipos de calderas
- 2.2 Legislación aplicada a las calderas
- 2.3 Reglamento de aparatos a presión
- 2.4 Reglamento de aparatos a presión instrucción técnica mie-ap1
- 2.5 Reglamento de aparatos a presión instrucción técnica mie-ap2
- 2.6 Reglamento de aparatos a presión. instrucción técnica mie-ap 12 calderas de agua caliente
- 2.7 Reglamento de calefacción, climatización y agua caliente sanitaria rcas
- 2.8 Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios (rite). principales requisitos exigibles
- 2.9 Mantenimiento
- 2.10 Cuestionario: unidad didáctica 2

#### 3 Máquinas

- 3.1 Máquinas
- 3.2 Seguridad en las máquinas
- 3.3 Cuestionario: unidad didáctica 3

#### 4 Almacenamiento

- 4.1 Almacenamiento
- 4.2 Almacenamiento de productos
- 4.3 Cuestionario: unidad didáctica 4

#### 5 Soldaduras

- 5.1 Técnicas de soldeo
- 5.2 Riesgo
- 5.3 Equipos de protección frente a las protecciones de partículas
- 5.4 Cualificación de los soldadores
- 5.5 Cuestionario: unidad didáctica 5

#### 6 Espacios confinados

- 6.1 Espacios confinados
- 6.2 Actuación ante un espacio confinado
- 6.3 El permiso de trabajo
- 6.4 Equipos necesarios
- 6.5 Autorización del permiso
- 6.6 Plan de actuación
- 6.7 Entrenamiento y deberes del equipo de trabajo en el lugar confinado
- 6.8 Cuestionario: unidad didáctica 6

#### 7 Máquinas impresión

- 7.1 Máquinas de preparación del papel para imprimir
- 7.2 Máquinas para la impresión
- 7.3 Cuestionario: unidad didáctica 7

8 Herramientas	12.7 Obligaciones y responsabilidades
8.1 Herramientas accionadas a motor	12.8 Revisiones e inspecciones periódicas
8.2 Herramientas eléctricas	12.9 Cuestionario: unidad didáctica 12
8.3 Herramientas neumáticas	13 Almacenamiento de gases licuados de petróleo
8.4 Peligros más habituales	13.1 Tipos de depósitos utilizados
8.5 Medidas preventivas	13.2 Depósito de superficie
8.6 Cuestionario: unidad didáctica 8	13.3 Delimitación de las estaciones
9 Seguridad y formación en la utilización de equipos	13.4 Protección contra el fuego
9.1 Seguridad en la utilización de equipos	13.5 Mantenimiento de las instalaciones
9.2 Formación e información	13.6 Inspecciones y pruebas periódicas
9.3 Cuestionario: unidad didáctica 9	13.7 Cuestionario: unidad didáctica 13
10 Seguridad en los laboratorios	14 Equipos e instalaciones y su mantenimiento preventivo
10.1 Reacciones químicas	14.1 Instalación eléctrica de baja tensión
10.2 Control de riesgos	14.2 Instalación de calefacción y climatización
10.3 Instalación eléctrica	14.3 Instalación de aparatos elevadores
10.4 Instalación de gases	14.4 Cuestionario: unidad didáctica 14
10.5 Almacenamiento	15 Ficha de seguimiento
10.6 Protección frente al fuego	15.1 Ficha de seguimiento
10.7 Eliminación de residuos	16 Mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones
10.8 Recomendaciones	16.1 Suministro de energía eléctrica
10.9 Cuestionario: unidad didáctica 10	16.2 Esquema de distribución
11 Instalaciones receptoras de gases combustibles	16.3 Trabajos en instalaciones eléctricas
11.1 Consideraciones generales	16.4 Procedimientos de trabajo
11.2 Instalaciones receptoras	16.5 Atmósferas explosivas
11.3 Composición más común de una instalación receptora	16.6 Sobrecargas y cortocircuitos en instalaciones eléctricas
11.4 Familias de gases combustibles	16.7 Cuestionario: unidad didáctica 16
11.5 Requisitos a cumplir por una instalación receptora de gases combustibles	17 Aire comprimido
11.6 Inspecciones y revisiones periódicas	17.1 Aire comprimido
11.7 Cuestionario: unidad didáctica 11	17.2 Composición de una instalación de generación y utilización de aire comprimido
12 Almacenamiento de productos petrolíferos	17.3 Filtro de admisión de aire al compresor
12.1 Instalaciones afectadas	17.4 Compresores
12.2 Almacenamiento en recipientes fijos	17.5 Enfriador
12.3 Almacenamiento en recipientes fijos	17.6 Separador de condensado
12.4 Almacenamiento en recipientes móviles	17.7 Secadores de aire
12.5 Protección contra incendios	
12.6 Autorización de instalaciones y puesta en servicio	

- 
- 17.8 Acumulador de aire comprimido
  - 17.9 Líneas de conducción
  - 17.10 Fundación
  - 17.11 Ubicación de compresores
  - 17.12 Inspección y mantenimiento preventivo
  
  - 17.13 Precauciones generales en operaciones de inspección y mantenimiento
  - 17.14 Formación e información de los trabajadores
  - 17.15 Cuestionario: unidad didáctica 17
  - 17.16 Cuestionario: cuestionario final

---

# LOTE 7

## Grupo Formativo

El grupo formativo está compuesto por DOS (2) cursos dirigidos a la adquisición de competencias y capacidades relacionados con el uso de las redes sociales, el marketing y los negocios on-line y el comercio electrónico aplicado al mundo empresarial.

Los cursos mencionados anteriormente son los siguientes:

### **1. Marketing en redes sociales y atención al cliente (60 horas)**

### **2. Negocios online y comercio electrónico (60 horas)**

A continuación, se detallan los contenidos formativos de cada uno de los cursos

## **Marketing en redes sociales y atención al cliente**

### **CONTENIDOS**

#### *Bloque 1. Community management - Marketing en las Redes Sociales*

##### 1 Consideraciones generales

- 1.1 Definición de redes sociales
- 1.2 Concepto de marketing-mix
- 1.3 Integración de las redes sociales
- 1.4 Tipos de redes sociales
- 1.5 Bases del marketing en las redes sociales
- 1.6 Cuestionario: consideraciones generales

##### 2 Organización del trabajo en redes sociales

- 2.1 Introducción
- 2.2 Escuchar
- 2.3 Planificar la estrategia
- 2.4 Crear compromiso
- 2.5 Medir y evaluar
- 2.6 Definir una rutina
- 2.7 Cuestionario: organización del trabajo en redes sociales

##### 3 Medición de la estrategia en redes sociales

- 3.1 Introducción
- 3.2 Definir el objetivo

##### 3.3 Monitorización

- 3.4 Plan de contingencia
- 3.5 Herramientas para el análisis del social media
- 3.6 Cuestionario: medición de la estrategia en redes sociales

##### 4 Uso de las principales redes sociales

- 4.1 Facebook
- 4.2 Twitter
- 4.3 Video marketing en youtube
- 4.4 Estrategias en youtube para generar tráfico en su página web
- 4.5 LinkedIn
- 4.6 Cuestionario: uso de las principales redes sociales

##### 5 Valoración de los contactos en las redes sociales



- 5.1 Cuánto vale cada fan de la página facebook
- 5.2 Cuánto vale cada seguidor de twitter
- 5.3 Cuestionario: consideraciones generales

## 6 La necesidad de crear un blog

- 6.1 Introducción
- 6.2 Selección de la plataforma de blog
- 6.3 Plugins recomendados para usar con wordpress
- 6.4 Explotación del blog corporativo
- 6.5 Trucos para potenciar la visibilidad del blog
- 6.6 Cuestionario: la necesidad de crear un blog

## 7 éxito y errores en social media

- 7.1 Introducción
- 7.2 Estrategia de blogging
- 7.3 Presencia en facebook
- 7.4 Presencia en twitter
- 7.5 Presencia en youtube
- 7.6 Resumen caso de éxito
- 7.7 Errores de gestión de la reputación en redes sociales
- 7.8 Cuestionario: éxito y errores en social media

## 8 Otras aplicaciones de marketing en social media

- 8.1 Marketing mobile
- 8.2 Qué es el marketing viral
- 8.3 Cómo funciona el marketing viral
- 8.4 Elementos de una estrategia del marketing viral
- 8.5 Técnicas de marketing viral
- 8.6 Elementos que componen una campaña de marketing viral
- 8.7 Ingredientes que potencian un mensaje de marketing viral
- 8.8 Cómo construir un mensaje viral eficaz
- 8.9 Cuestionario: otras aplicaciones de marketing en social media

## 9 Community manager

- 9.1 Definiciones
- 9.2 Perfil y funciones específicas del community manager
- 9.3 Las 7 ces del community manager

- 9.4 Cuestionario: community manager
- 9.5 Cuestionario: cuestionario final

## *Bloque 2. Redes sociales*

### 1 Introducción

- 1.1 Evolución de la web 1.0 a la 2.0
- 1.2 Las redes sociales

### 2 Internet como canal de comunicación y marketing

- 2.1 Internet como canal de comunicación y marketing
- 2.2 El éxito de internet como canal de comunicación

### 3 Social media - medios sociales

#### 3.1 Social media

### 4 Medios sociales - herramientas (blog)

- 4.1 Introducción
- 4.2 Características de los blogs
- 4.3 Estructura de un blog
- 4.4 Tipos de blogs
- 4.5 Cómo escribir en un blog. estilo y redacción
- 4.6 Buenas prácticas en los blogs
- 4.7 Cuestionario: medios sociales - herramientas 2.0 (blog)

### 5 Medios sociales - herramientas (facebook)

- 5.1 Facebook
- 5.2 Buenas prácticas para empresas en facebook
- 5.3 Manual de uso de las páginas de facebook
- 5.4 Estructura de las páginas de facebook
- 5.5 Concursos en facebook
- 5.6 Cuestionario: medios sociales - herramientas 2.0 (facebook)

### 6 Medios sociales - herramientas (twitter)

- 6.1 Qué es el microblogging
- 6.2 Twitter
- 6.3 Lenguaje en twitter

6.4 Twitter y las marcas	13 Administración del contenido e integración
6.5 Las búsquedas en twitter	
6.6 Cuestionario: medios sociales - herramientas 2.0 (twitter)	13.1 Administración del contenido e integración
	13.2 Integración
	13.3 Cuestionario: administración del contenido e integración
7 Medios sociales - herramientas (youtube)	
7.1 Youtube	14 Guía facebook
7.2 Canal de youtube	
7.3 Videos	14.1 Cómo creo una cuenta en facebook
7.4 Cuestionario: medios sociales - herramientas 2.0 (youtube)	14.2 Qué es un perfil
	14.3 Editar perfil
	14.4 Cómo compartir información
	14.5 Glosario del documento
8 Medios sociales - herramientas (flickr)	
8.1 Flickr	15 Guía twitter
8.2 Usuario	
8.3 Cómo destacar en flickr	15.1 Guía twitter
8.4 Cuestionario: medios sociales - herramientas 2.0 (flickr)	15.2 Cuestionario: cuestionario final
9 Medios sociales - herramientas (linkedin)	<i>Bloque 3. Técnicas de marketing</i>
	1 Condicionantes del marketing
9.1 LinkedIn	
9.2 Páginas de empresa	1.1 Qué es el marketing
9.3 Buenas prácticas en linkedin	1.2 El consumidor
9.4 Cuestionario: medios sociales - herramientas 2.0 (linkedin)	1.3 La demanda
	1.4 El comprador
	1.5 El mercado - segmentación
	1.6 Marketing-mix
	1.7 Cuestionario: condicionantes del marketing
10 Medios sociales - herramientas (foursquare)	
10.1 Foursquare	2 Estudio de mercados
10.2 Promociones para atraer nuevos clientes	
10.3 Promociones para fidelizar a los clientes	2.1 Universo y muestra
10.4 Cuestionario: medios sociales - herramientas 2.0 (foursquare)	2.2 Selección del medio
	2.3 Realización y conteo
	2.4 Interpretación de la información
	2.5 Parámetros estadísticos
	2.6 Cuestionario: estudio de mercados
11 Estadísticas en medios sociales y redes sociales	
11.1 Estadísticas en medios sociales y redes sociales	3 El mercado
12 Buenas prácticas y consejos	3.1 Concepto de producto
12.1 Buenas prácticas y consejos	3.2 Cualidades de los productos
12.2 Cuestionario: buenas prácticas y consejos	3.3 Importancia del conocimiento del producto
	3.4 Clasificación de los productos
	3.5 Ciclo de vida del producto
	3.6 Reposicionamiento del producto

- 3.7 Obsolescencia planificada
- 3.8 Estacionalidad
- 3.9 Productos diferenciados y de competencia perfecta
- 3.10 Producto puro y producto añadido
- 3.11 Competencia directa y producto sustitutivo
- 3.12 La importancia de la marca
- 3.13 Gama y línea de producto
- 3.14 Cuestionario: el mercado

#### 4 Política de productos

- 4.1 Línea y artículo
- 4.2 Estrategias de marca
- 4.3 Estrategias de empaquetamiento
- 4.4 Posicionamiento estratégico en el mercado
- 4.5 Políticas de marketing
- 4.6 Cuestionario: política de productos

#### 5 Política de precios

- 5.1 Fijación de precios
- 5.2 Política de precios y cvp
- 5.3 Tácticas de introducción de precios
- 5.4 Descuentos bonificaciones y rappels
- 5.5 Cuestionario: política de precios

#### 6 Política de distribución

- 6.1 Qué es la distribución
- 6.2 Venta directa
- 6.3 Venta con intermediarios
- 6.4 Canales de distribución
- 6.5 Tipos de distribución
- 6.6 Selección del canal
- 6.7 Distribución física de mercancías
- 6.8 Cuestionario: política de distribución

#### 7 La comunicación

- 7.1 Naturaleza y definición
- 7.2 Tipos de comunicación
- 7.3 Elementos del proceso de la comunicación
- 7.4 El proceso de comunicación
- 7.5 Problemas de la comunicación
- 7.6 Personalidades de los actores de la comunicación
- 7.7 Interacción de caracteres
- 7.8 Comportamientos

- 7.9 Las comunicaciones
- 7.10 La comunicación en la venta
- 7.11 La comunicación oral
- 7.12 Características de la comunicación oral
- 7.13 Normas para la comunicación oral efectiva
- 7.14 Reglas para hablar bien en público
- 7.15 La comunicación no verbal o lenguaje del cuerpo
- 7.16 Cuestionario: la comunicación

#### 8 Política de comunicación

- 8.1 Elementos estratégicos de la política de comunicación
- 8.2 Seguimiento de la comunicación
- 8.3 Presupuesto de comunicación
- 8.4 Composición de la mezcla de comunicación
- 8.5 Cuestionario: política de comunicación

#### 9 Publicidad

- 9.1 Publicidad
- 9.2 Establecimiento de metas y objetivos
- 9.3 Decisiones respecto al presupuesto
- 9.4 Decisiones respecto al mensaje
- 9.5 Decisiones respecto al medio
- 9.6 Evaluación y planificación de la campaña
- 9.7 Cuestionario: publicidad

#### 10 El perfil del vendedor

- 10.1 Introducción
- 10.2 Personalidad del vendedor
- 10.3 Clases de vendedores
- 10.4 Los conocimientos del vendedor
- 10.5 Motivación y destreza
- 10.6 Análisis del perfil del vendedor
- 10.7 El papel del vendedor
- 10.8 Cuestionario: el perfil del vendedor

#### 11 La venta como proceso

- 11.1 Introducción
- 11.2 El proceso de compra-venta
- 11.3 El consumidor como sujeto de la venta
- 11.4 El comportamiento del consumidor
- 11.5 Motivaciones de compra-venta
- 11.6 Cuestionario: la venta como proceso

## 12 Tipología de la venta

- 12.1 Tipología según la pasividad - actividad
- 12.2 Tipología según la presión
- 12.3 Tipología según la implicación del producto
- 12.4 Tipología según el público y forma de venta
- 12.5 Cuestionario: tipología de la venta

## 13 Técnicas de ventas

- 13.1 Introducción
- 13.2 Fases de la venta
- 13.3 Contacto y presentación
- 13.4 Sondeo
- 13.5 Argumentación
- 13.6 La entrevista
- 13.7 Material de apoyo
- 13.8 El cierre de la venta
- 13.9 El seguimiento
- 13.10 Cuestionario: técnicas de venta

## 14 Estrategia de ventas

- 14.1 Previsión de ventas
- 14.2 Método de encuesta de intención de compra
- 14.3 Presentación del presupuesto de ventas
- 14.4 Organización y estructura de ventas
- 14.5 Personal de ventas
- 14.6 Cuestionario: estrategia de ventas
- 14.7 Cuestionario: cuestionario final

## *Bloque 4. Atención al cliente*

### 1 Qué significa servicio al cliente

- 1.1 Las motivaciones empresariales
- 1.2 La empresa orientada hacia el cliente
- 1.3 Coste de un mal servicio al cliente
- 1.4 Significados de servicio al cliente
- 1.5 Cuestionario: qué se entiende por servicio al cliente

### 2 Tipos de clientes

- 2.1 El cliente en la cadena de abastecimiento
- 2.2 El cliente interno
- 2.3 Organizaciones sin clientes

### 2.4 Cuestionario: tipos de clientes

### 3 Tipos de servicios

- 3.1 Definición de servicio
- 3.2 El servicio al cliente
- 3.3 Las actividades del servicio al cliente
- 3.4 El servicio al cliente y la calidad
- 3.5 El cliente y el consumidor
- 3.6 Empresas que dan servicio al cliente
- 3.7 Ideas para reflexionar - servicio al cliente
- 3.8 Cuestionario: tipos de servicios

### 4 Fases del servicio al cliente

- 4.1 Fases
- 4.2 Investigación de mercado
- 4.3 La situación de pre-pedido
- 4.4 La compra y el pedido
- 4.5 El periodo de tiempo entre el pedido y la entrega
- 4.6 Embalaje y presentación
- 4.7 Exactitud, compleción y adecuación de las entregas
- 4.8 Realización de cobros
- 4.9 Servicio o apoyo posventa
- 4.10 Tratamiento de las reclamaciones
- 4.11 Ideas para reflexionar - fases del servicio al cliente
- 4.12 Cuestionario: fases del servicio al cliente

### 5 Fallos en la atención al cliente

- 5.1 Atención directa
- 5.2 Actitudes sociales
- 5.3 El argumento sexista
- 5.4 Otros factores
- 5.5 Fallos de la dirección
- 5.6 Falta de formación
- 5.7 Ausencia de una estructura de personal
- 5.8 Problemas en las relaciones empresariales
- 5.9 Estructura empresarial - monopolios
- 5.10 Ideas para reflexionar - fallos en la atención al cliente
- 5.11 Cuestionario: fallos en la atención al cliente

### 6 Cara a cara. servir con una sonrisa

6.1 Introducción. problemas de la atención directa  
6.2 El respeto como norma  
6.3 Actuaciones positivas y negativas en el trato cara a cara  
6.4 Cuando y cómo empezar  
6.5 Cómo actuar  
6.6 Ofrecer información y ayuda  
6.7 Ideas para reflexionar - la atención directa  
6.8 Cuestionario: cara a cara. servir con una sonrisa  
7 Cara a cara. el cliente difícil

7.1 Introducción. diversidad de clientes  
7.2 Tenemos los clientes que nos merecemos  
7.3 El cliente aparentemente difícil  
7.4 El rechazo visceral  
7.5 El cliente verdaderamente difícil  
7.6 Problemas de carácter permanente

7.7 La relación imposible  
7.8 Ideas para reflexionar - el cliente difícil  
7.9 Cuestionario: cara a cara. el cliente difícil

8 La carta

8.1 Los efectos de la tecnología  
8.2 Algunas pautas  
8.3 Cómo contestar  
8.4 Cuidar las formas  
8.5 Cuidar el lenguaje  
8.6 Rigurosidad  
8.7 Finalizar la carta. firma y envío  
8.8 Ideas para reflexionar - la carta  
8.9 Cuestionario: la carta  
8.10 Cuestionario: cuestionario final atención al cliente

## **Negocios online y comercio electrónico**

### **CONTENIDOS**

1 Cómo planificar y desarrollar un plan estratégico de comercio electrónico

1.1 Análisis estratégico del comercio electrónico  
1.2 Modelos de negocio de comercio electrónico  
1.3 Daño comercio electrónico español  
1.4 Segmentación de e-consumidor  
1.5 Estrategias de mercado-producto  
1.6 Factores críticos de éxito en el comercio electrónico  
1.7 Posicionamiento de las empresas de comercio electrónico y análisis de la oferta  
1.8 Marketing-mix política de producto, distribución, promoción y precio  
1.9 Cuadro de mando integral en negocios on line  
1.10 Cuestionario: cómo planificar y desarrollar un plan estratégico de comercio electrónico

2 Cómo crear o adaptar un negocio on line

2.1 Estructura tecnología - modelo de tres capas  
2.2 Diseño del work-flow e integración de sistemas  
2.3 La importancia de la palabra facturación y cobro  
2.4 Servicio de atención al cliente  
2.5 Tracking  
2.6 Caso real  
2.7 Cuestionario: cómo crear o adaptar un negocio on line

3 Cómo construir una website de éxito en comercio electrónico

3.1 Catálogo y contenidos  
3.2 Usability, ambiente de compra, diseño y gestión de herramientas de front-end  
3.3 Flujos de caja y financiación  
3.4 Zonas calientes  
3.5 Zona de usuario  
3.6 Carrito de la compra  
3.7 Cuestionario: cómo construir una website de éxito en comercio electrónico

---

## 4 Aspectos jurídicos en el comercio electrónico

### 4.1 Lopd

### 4.2 Impuestos indirectos

### 4.3 Lssi

### 4.4 Cuestionario: aspectos jurídicos en el comercio electrónico

## 5 Financiación de proyectos de comercio electrónico

### 5.1 Idea de una idea

### 5.2 Business plan y plan comercial

### 5.3 Fuentes de financiación propias

### 5.4 Fuentes de financiación externas

### 5.5 Puesta en marcha y reporting de resultados

### 5.6 Venta de contenidos de pago

### 5.7 Productos digitales

### 5.8 De lo gratuito al pago por visualización

### 5.9 Descarga - real media - tv internet - secondlife

### 5.10 Cuestionario: financiación de proyectos de comercio electrónico

## 6 Acciones de captación enfocada a comercio electrónico

### 6.1 Política de captación

### 6.2 Acciones de cross marketing

### 6.3 Herramientas más eficaces

### 6.4 Cuestionario: acciones de captación enfocada a comercio electrónico

## 7 Fidelización en comercio electrónico

### 7.1 Creación de programas de fidelización eficaces

### 7.2 Programas de éxito on line

### 7.3 Redes de afiliación propias

### 7.4 Redención de puntos, e-bonus, dinero, premios, sorteos

### 7.5 Cuestionario: fidelización en comercio electrónico

## 8 Cómo realizar comercio electrónico internacional

### 8.1 Características del cliente por países

### 8.2 Qué vendemos

### 8.3 Medios de pago internacionales

### 8.4 Legislación por países

### 8.5 Procesos de reclamación y atención al cliente internacional

### 8.6 Exportación de productos

### 8.7 Distribución internacional

### 8.8 Cuestionario: como realizar comercio electrónico internacional

## 9 Cómo gestionar la logística y fulfillment en el comercio electrónico

### 9.1 Importancia de la logística en el comercio electrónico

### 9.2 El transporte urgente aplicado al comercio electrónico

### 9.3 Gestión de los datos

### 9.4 Gestión con proveedores y sala de producción

### 9.5 Aprovisionamiento, almacenamiento, logística de envío y logística inversa

### 9.6 Como gestionar la logística de los productos virtuales y productos físicos

### 9.7 Principales características y aplicaciones de la distribución de productos virtuales

### 9.8 Retos de la distribución aplicada al comercio electrónico

### 9.9 La logística aplicada al comercio electrónico

### 9.10 Integración de la logística y las tecnologías de la información para crear valor añadido

### 9.11 Información de seguimiento via internet

### 9.12 Cuestionario: cómo gestionar la logística y fulfillment en el comercio electrónico

## 10 Seguridad en los medios de pago on line

### 10.1 Sistemas de pago no integrados

### 10.2 Sistemas de pago integrados

### 10.3 Tarjetas de crédito

### 10.4 3d secure

### 10.5 Internet mobile payment

### 10.6 Modelos de negocio de los diferentes actores

### 10.7 Work-flow y funcionamiento de un sistema de pago a través del móvil

### 10.8 Cuestionario: seguridad en los medios de pago on line

## 11 Comercio electrónico en un entorno b2b

- 
- 11.1 Modelos de negocio de los e-marketplaces
  - 11.2 Agregadores horizontales - verticales
  - 11.3 De catálogos a e-catalogos
  - 11.4 Conflicto de canales
  - 11.5 Cuestionario: comercio electrónico en un entorno b2b
  - 11.6 Cuestionario: cuestionario final



---

# LOTE 8

## Grupo Formativo

El grupo formativo está compuesto por DOS (2) cursos dirigidos a la adquisición de competencias y capacidades relacionados con la programación y las ventas aplicadas al mundo empresarial.

Los cursos mencionados anteriormente son los siguientes:

- 1. Programación web (60 horas)**
- 2. Técnicas de ventas y negociación (30 horas)**

A continuación, se detallan los contenidos formativos de cada uno de los cursos.

### Programación web

#### CONTENIDOS

##### *Bloque 1. HTML*

##### 1 Internet

- 1.1 Qué es internet
- 1.2 Los comienzos de internet
- 1.3 Aplicaciones que nos ofrece internet
- 1.4 Qué es www
- 1.5 Servicios que nos ofrece www
- 1.6 Cuestionario: internet

##### 2 Conceptos básicos

- 2.1 Qué es html
- 2.2 Servidores y clientes www
- 2.3 Dominios
- 2.4 Protocolos de direccionamientos - url
- 2.5 Transporte de la información - http

##### 3 Estructura de un documento html

- 3.1 Estructura básica
- 3.2 Acentos y caracteres especiales
- 3.3 Comentarios
- 3.4 Aprender de otras páginas
- 3.5 Primer ejemplo

- 3.6 Práctica - plantilla
- 3.7 Práctica - acentos, caracteres especiales y comentarios
- 3.8 Cuestionario: estructura de un documento html

##### 4 Dar formato a un documento

- 4.1 Formato de párrafo
- 4.2 Títulos
- 4.3 Formato de texto
- 4.4 Etiquetas para cambiar el tamaño y el tipo de letra
- 4.5 Formato de línea
- 4.6 Páginas con colores
- 4.7 Ejercicio de repaso
- 4.8 Práctica - tamaños y formatos
- 4.9 Práctica - líneas
- 4.10 Práctica - colores
- 4.11 Práctica - introducción
- 4.12 Cuestionario: dar formato a un documento

---

## 5 Listas

- 5.1 Listas desordenadas
- 5.2 Listas ordenadas
- 5.3 Listas de definición
- 5.4 Práctica - listas
- 5.5 Práctica - provincias

## 6 Imágenes

- 6.1 La etiqueta img
- 6.2 Parámetros de la etiqueta img
- 6.3 Posición de la imagen con respecto al texto
- 6.4 Borde de la imagen
- 6.5 Tamaño de la imagen
- 6.6 Jpeg o gif
- 6.7 Fondos de páginas
- 6.8 Optimización de imágenes
- 6.9 Mosaico de imágenes
- 6.10 Práctica - tarragona
- 6.11 Práctica - escalado de imágenes
- 6.12 Práctica - mosaico de imágenes
- 6.13 Cuestionario: imágenes

## 7 Enlaces

- 7.1 Enlaces
- 7.2 Creación de enlaces dentro de una misma página
- 7.3 Enlaces con otra página dentro de nuestro sistema
- 7.4 Enlaces con una página fuera de nuestro sistema
- 7.5 Referencias a otros documentos
- 7.6 Mejorar la apariencia de los enlaces
- 7.7 Práctica - enlaces en andalucía
- 7.8 Práctica - cueva del gato
- 7.9 Práctica - enlaces en provincias
- 7.10 Cuestionario: enlaces

## 8 Tablas

- 8.1 Qué es una tabla
- 8.2 Tablas básicas
- 8.3 Los parámetros height y width
- 8.4 Alineaciones del texto dentro de la celda
- 8.5 Mejorar la apariencia de una tabla
- 8.6 Tablas avanzadas
- 8.7 Práctica - una tabla compleja

- 8.8 Práctica - una tabla atractiva
- 8.9 Práctica - modificar provincias
- 8.10 Cuestionario: tablas

## 9 Mapas sensibles

- 9.1 Qué es un mapa sensible
- 9.2 Tipos de mapas sensibles
- 9.3 Pasos para elaborar un mapa sensible
- 9.4 Definición de zonas sensibles
- 9.5 Definición de mapa
- 9.6 Parámetros de la etiqueta area
- 9.7 Usar un mapa
- 9.8 Práctica - creación de un mapa sensible
- 9.9 Cuestionario: mapas sensibles

## 10 Marcos

- 10.1 Qué son los marcos
- 10.2 La etiqueta frameset
- 10.3 La etiqueta frame
- 10.4 Parámetros de la etiqueta frame
- 10.5 Marcos sin bordes
- 10.6 Acceso a otros marcos
- 10.7 Trabajar sin soporte de marcos
- 10.8 Ejemplo de marcos anidados
- 10.9 Práctica - creación de una página con marcos
- 10.10 Cuestionario: marcos

## 11 Multimedia

- 11.1 Insertar sonidos
- 11.2 Insertar videos
- 11.3 Marquesinas
- 11.4 Gifs animados
- 11.5 Práctica - creación de una página multimedia
- 11.6 Cuestionario: multimedia

## 12 Formularios

- 12.1 Qué es un formulario
- 12.2 Elementos de un formulario
- 12.3 La etiqueta form
- 12.4 Entrada de datos
- 12.5 Botones de envío y borrado
- 12.6 Procesado de los datos
- 12.7 Práctica - creación de un formulario

---

12.8 Cuestionario: formularios

13 Hojas de estilo

13.1 Hojas de estilo

13.2 Clases

13.3 Aplicar una misma hoja de estilo a distintos documentos

13.4 Agrupación de reglas

13.5 Aplicación de estilo a los enlaces

13.6 Comentarios

13.7 Hojas de estilo - referencia

13.8 Valores reconocidos

13.9 Práctica - creación de una hoja de estilo

13.10 Cuestionario: hojas de estilo

14 Capas

14.1 Qué es una capa

14.2 Propiedades de las capas

14.3 Posición y tamaño de las capas

14.4 Apilar capas

14.5 Color de fondo y transparencias

14.6 Práctica - creación de una página con capas

14.7 Cuestionario: capas

15 Javascript

15.1 Lenguajes de script

15.2 Java y javascript

15.3 El lenguaje javascript

16 Editores y lenguajes de programación

16.1 Dreamweaver

16.2 Frontpage

16.3 Diferencias entre dreamweaver y frontpage

16.4 Lenguajes de programación para paginas web

16.5 Cuestionario: editores html

17 Promoción y publicación

17.1 Dónde alojar nuestra página web

17.2 Como hacerla localizable

17.3 Conseguir que nuestra web aparezca en los primeros lugares

17.4 Contadores

17.5 Libros de visita

17.6 Cuestionario: promoción y publicación

17.7 Cuestionario: cuestionario final html

*Bloque 2. Lenguaje de programación PHP*

1 Comenzando con php

1.1 Historia de php

1.2 Significado de php

1.3 Características más importantes de php

1.4 Trabajos que podemos realizar con php

1.5 Cuando es conveniente utilizar php

1.6 Asp o php

1.7 Requisitos para trabajar con php

1.8 Cuestionario: comenzando con php

2 Instalación desde cero

2.1 Opciones de instalación

2.2 Detalles de la instalación paso a paso

2.3 Instalando easyphp

2.4 Iniciar y salir de easyphp

2.5 Menu opciones

2.6 Uso del directorio www

2.7 Cuestionario: instalación desde cero

3 Sintáxis básica

3.1 Extensiones

3.2 Delimitadores del código

3.3 Espacios en blanco

3.4 Separación de instrucciones

3.5 Comillas

3.6 Fin de línea

3.7 Construcción de bloques

3.8 Líneas de comentarios

3.9 Mayúsculas y minúsculas

3.10 Inclusión de ficheros externos

3.11 Práctica - mi primer texto

3.12 Práctica - include

3.13 Cuestionario: sintaxis básica

4 Variables y constantes

4.1 Definición de variables

4.2 Verificación de asignación previa

4.3 Variables predefinidas

- 4.4 ámbito de las variables
- 4.5 Variables variables
- 4.6 Definición de una constante
- 4.7 Constantes predefinidas
- 4.8 Práctica - variables
- 4.9 Práctica - constantes
- 4.10 Cuestionario: variables y constantes

## 5 Operadores

- 5.1 Qué son los operadores
- 5.2 Operadores de asignación y de concatenación
- 5.3 Operadores aritméticos
- 5.4 Operadores de comparación
- 5.5 Operadores lógicos
- 5.6 Operadores de incremento-decremento
- 5.7 Sentencias condicionales
- 5.8 Práctica - mayor de dos números
- 5.9 Práctica - carne del polideportivo
- 5.10 Práctica - valor de variable
- 5.11 Práctica - ordenar de menor a mayor
- 5.12 Cuestionario: operadores

## 6 Bucles

- 6.1 Qué es un bucle
- 6.2 Bucle while
- 6.3 Bucle do while
- 6.4 Bucle for
- 6.5 Bucle foreach
- 6.6 Break y continue
- 6.7 Switch
- 6.8 Práctica - días de la semana
- 6.9 Práctica - buscando una letra
- 6.10 Práctica - números divisibles entre 5
- 6.11 Práctica - valores entre dos enteros
- 6.12 Práctica - tablas de multiplicar
- 6.13 Cuestionario: bucles

## 7 Funciones

- 7.1 Qué es una función
- 7.2 Cómo se crea una función
- 7.3 Como se invoca una función
- 7.4 Funciones para la gestión de archivos
- 7.5 Funciones para la gestión de directorios
- 7.6 Retorno de valores
- 7.7 Práctica - el número mayor

- 7.8 Práctica - media aritmética
- 7.9 Práctica - listar directorio
- 7.10 Cuestionario: funciones

## 8 Formularios

- 8.1 Conocimientos previos
- 8.2 Campos de entrada de datos
- 8.3 Cuadro de texto
- 8.4 Cuadro de texto con barras de desplazamiento
- 8.5 Casillas de verificación
- 8.6 Botón de opción
- 8.7 Menú desplegable
- 8.8 Botón de comando
- 8.9 Campo oculto
- 8.10 Práctica - libro de visitas
- 8.11 Práctica - cuestionario
- 8.12 Práctica - formulario de solicitud de información
- 8.13 Cuestionario: formularios

## 9 Bases de datos mysql i

- 9.1 Introducción a mysql - front
- 9.2 Instalando mysql – front
- 9.3 Empezando con bases de datos
- 9.4 Creación de una base de datos
- 9.5 Creación de tablas
- 9.6 Añadir campos a una tabla
- 9.7 Modificar campos de una tabla
- 9.8 Borrar campos de una tabla
- 9.9 Operaciones con los registros de una tabla
- 9.10 Editor sql
- 9.11 Práctica - realizar una base de datos para clientes
- 9.12 Cuestionario: bases de datos mysql i

## 10 Bases de datos mysql ii

- 10.1 Página principal
- 10.2 Conexión con la base de datos
- 10.3 Introducir registros
- 10.4 Listado de registros
- 10.5 Borrado de registros
- 10.6 Modificación de registros
- 10.7 Práctica - realizar un libro de visitas
- 10.8 Cuestionario: bases de datos mysql ii
- 10.9 Cuestionario: cuestionario final

---

# Técnicas de venta y negociación

## CONTENIDOS

### 1 Aspectos básicos de la venta

- 1.1 El proceso de compra-venta
- 1.2 Motivaciones de compra-venta
- 1.3 El vendedor
- 1.4 Personalidad del vendedor
- 1.5 Video resumen
- 1.6 Aplicaciones prácticas
- 1.7 Cuestionario: aspectos básicos de la venta

### 2 La planificación

- 2.1 Errores y soluciones
- 2.2 Que es planificación
- 2.3 Video resumen
- 2.4 Aplicaciones prácticas
- 2.5 Cuestionario: la planificación

### 3 La comunicación

- 3.1 Fases de la comunicación
- 3.2 problemas de la comunicación
- 3.3 Personalidades de los actores de la comunicación
- 3.4 Interacción de caracteres
- 3.5 Comportamientos
- 3.6 Video resumen
- 3.7 Aplicaciones prácticas
- 3.8 Cuestionario: la comunicación

### 4 Contacto o aproximación

- 4.1 El contacto. métodos de contacto
- 4.2 Ejemplo de contacto o aproximación
- 4.3 Técnica de preguntas
- 4.4 Puntos clave en la etapa de contacto
- 4.5 Orden en el contacto
- 4.6 Video resumen
- 4.7 Aplicaciones prácticas
- 4.8 Cuestionario: contacto o aproximación

### 5 Presentación y demostración

- 5.1 La presentación
- 5.2 Presentación efectiva
- 5.3 La demostración
- 5.4 La demostración efectiva
- 5.5 Elementos de demostración
- 5.6 Video resumen
- 5.7 Aplicaciones prácticas
- 5.8 Cuestionario: presentación y demostración

### 6 Las objeciones i

- 6.1 Sentido de las objeciones
- 6.2 El vendedor y las objeciones
- 6.3 Tipos de objeciones
- 6.4 Tratamiento de las objeciones
- 6.5 Descripción de objeciones
- 6.6 Video resumen
- 6.7 Aplicaciones prácticas
- 6.8 Cuestionario: las objeciones i

### 7 Las objeciones ii

- 7.1 Descripción de objeciones
- 7.2 Video resumen
- 7.3 Aplicaciones prácticas

### 8. Técnicas frente a las objeciones

- 8.1 Normas generales frente a las objeciones
- 8.2 Objeción - apoyo
- 8.3 Descubrir la verdadera objeción
- 8.4 Conformidad y contraataque
- 8.5 Prever la objeción
- 8.6 Retrasar la respuesta
- 8.7 Negación de la objeción
- 8.8 Admisión de la objeción
- 8.9 Video resumen
- 8.10 Aplicaciones prácticas
- 8.11 Cuestionario: técnicas frente a las objeciones

### 9 El cierre de la venta

- 9.1 Señales del cliente
- 9.2 Técnicas de cierre

---

9.3 Cierres de remate  
9.4 Video resumen  
9.5 Aplicaciones practicas  
9.6 Cuestionario: el cierre de la venta

10 Otros modelos de ventas  
10.1 Venta a grupos  
10.2 Planificacion de las ventas  
10.3 Actuacion de participantes  
10.4 Venta de puerta fria  
10.5 Normas generales  
10.6 Telefono y correo  
10.7 Video resumen  
10.8 Aplicaciones practicas

11 Tecnicas de negociacion

11.1 El proceso de negociacion  
11.2 Antes de la negociacion  
11.3 El grupo negociador  
11.4 La comunicacion  
11.5 Aprender a negociar  
11.6 Fases de la negociacion  
11.7 Tacticas y trucos  
11.8 Poderes y habilidades  
11.9 Negociaciones cooperativa, competitiva y mixta  
11.10 Concesiones  
11.11 El tiempo en la negociacion  
11.12 Errores mas comunes en una negociacion  
11.13 Supuesto practico  
11.14 Cuestionario: técnicas de negociación

12 Presentaciones orales eficaces

12.1 Planificacion de una presentacion  
12.2 Tipos de presentaciones  
12.3 El mensaje  
12.4 Elementos de apoyo  
12.5 Comunicacion verbal  
12.6 Comunicacion no verbal  
12.7 Imagen personal  
12.8 El miedo escenico  
12.9 Improvisar  
12.10 Preguntas del publico

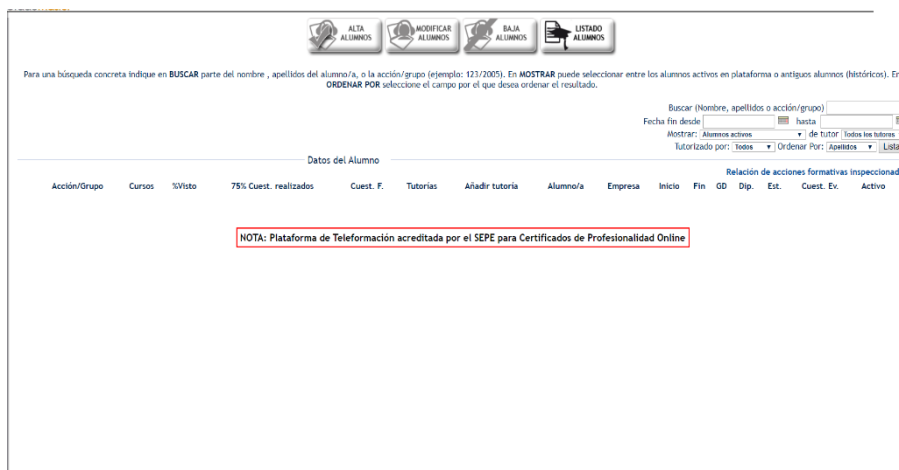
12.11 Evaluacion  
12.12 Supuesto practico  
12.13 Cuestionario: presentaciones orales eficaces  
12.14 Cuestionario: cuestionario final

## 2. Ejecución del Programa Formativo

López de Santiago Consultores s.l. presta el servicio de formación atendiendo a sus normas internas de diseño, elaboración y ejecución de la formación programada basadas y certificados con los sellos de garantía ISO 9001:2015, ISO 14.001:2015 y Madrid Excelente.

En las etapas de diseño del programa formativo y de captación de alumnos y comunicación nos hemos coordinado con el Ayuntamiento de Miraflores de la Sierra. Para la captación de alumnos se están utilizando los canales de comunicación del Ayuntamiento.

La plataforma de teleformación que empleamos esta acreditada para la formación SEPE y es de accesible a través de cualquiera de los navegadores más utilizados como son Google Chrome, Mozilla o Internet Explorer. El acceso se hace mediante la dirección url [www.aulasystem.com](http://www.aulasystem.com) con las claves de usuario y contraseña que se facilitan al alumno al realizar su inscripción.



The screenshot shows the Aulasystem platform interface. At the top, there are four icons: 'ALTA ALUMNOS', 'MODIFICAR ALUMNOS', 'BAJA ALUMNOS', and 'LISTADO ALUMNOS'. Below these is a search bar with the text: 'Para una búsqueda concreta indique en BUSCAR parte del nombre, apellidos del alumno/a, o la acción/grupo (ejemplo: 123/2005). En MOSTRAR puede seleccionar entre los alumnos activos en plataforma o antiguos alumnos (históricos). En ORDENAR POR seleccione el campo por el que desea ordenar el resultado.' There are input fields for 'Buscar (Nombre, apellidos o acción/grupo)', 'Fecha fin desde', and 'hasta'. Below the search bar, there are dropdown menus for 'Mostrar: Alumnos activos', 'de tutor', 'Todos los tutores', 'tutorizado por: Todos', and 'Ordenar Por: Apellidos'. A 'Listar' button is also present. Below the search area, there is a table header with the title 'Datos del Alumno' and a sub-header 'Relación de acciones formativas inspeccionadas'. The table columns are: Acción/Grupo, Cursos, %Visto, 75% Cuest. realizados, Cuest. F., Tutorías, Añadir tutoría, Alumno/a, Empresa, Inicio, Fin, GD, Dip., Est., Cuest. Ev., and Activo. A red-bordered box contains the text: 'NOTA: Plataforma de Teleformación acreditada por el SEPE para Certificados de Profesionalidad Online'.

Los anexos documentales que se están utilizando para la inscripción en el programa formativo se incluyen en el anexo I.

Para la comprobación de la ejecución de las horas y evaluación de los cursos, la propia plataforma de teleformación registra tanto el tiempo de uso y actividad del alumno como la superación o no superación de los test de evaluación propuestos.

En la actualidad esta abierta la ejecución de este programa estando abierto el periodo de matriculación y realización de cualquier curso contenido en los lotes anteriormente detallados.



---

# ANEXO I

## DOCUMENTOS

## FICHA DE SOLICITUD / PREINSCRIPCIÓN

### DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos:

Fecha de  
Nacimiento:

NIF/NIE/  
PASAPORTE:

Domicilio:

Código Postal:

Municipio:

Móvil:

E-mail:

### CURSOS ONLINE

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Fdo: El/la Interesado/a.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019

Sus datos de carácter personal han sido recogidos de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de los mismos.

Le ponemos en conocimiento que estos datos se encuentran almacenados en un fichero propiedad de López de Santiago Consultores.

De acuerdo con la Ley anterior, tiene derecho a ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación, oposición y portabilidad de manera gratuita mediante correo electrónico a: mail@lpzconsulting.com o bien en la dirección: c/ Fraguas 2 bis. 2b. 28680 San Martín de Valdeiglesias. Madrid

## CURSOS ONLINE

Plataforma virtual de formación gratuita para los desempleados del municipio, con duración anual, por cada dos cursos de más de 30 h. online de interés general, a disposición de los vecinos de Miraflores de la Sierra.

LOTE	CURSO	HORAS
LOTE 1	Administración y gestión comercial	60
	Gestión administrativa	60
LOTE 2	Conocimientos ofimáticos avanzados – OFFICE 2016	60
	Conocimientos ofimáticos elementales - 2016	60
LOTE 3	Emprender un negocio	60
	Escaparatismo	30
LOTE 4	Gestión de recursos humanos	60
	Gestión eficaz y técnicas comerciales	60
LOTE 5	Inglés I	60
	Inglés II	60
LOTE 6	Manipulador de alimentos y alérgenos	30
	Seguridad en el trabajo	60
LOTE 7	Marketing en redes sociales y atención al cliente	60
	Negocios online y comercio electrónico	60
LOTE 8	Programación web	60
	Técnicas de ventas y negociación	30

