

# Empresa en el Aula (GA\_EMAU)

## Unidad de Trabajo 1.- La empresa en el aula: tú eres empresa.

---

- 1.- Actividad de la empresa.
  - 1.1.- Clasificación de la empresa.
  - 1.2.- Elección de la forma jurídica de constitución.
  - 1.3.- Elementos de la empresa.
  - 1.4.- Objetivos de la empresa.
  - 1.5.- Aprendemos trabajando: Documentos.
  - 1.6.- Aprendemos trabajando: la actividad en la empresa.
  
- 2.- Estructura y organización.
  - 2.1.- Estructura.
  - 2.2.- Organización: El organigrama de la empresa.
  - 2.3.- Puestos y tareas de la empresa.
  - 2.4.- Aprendemos trabajando: estructura y organización.
  
- 3.- Relaciones internas y externas de la empresa.
  - 3.1.- Las Relaciones internas.
  - 3.2.- Las Relaciones externas.
  - 3.3.- Las Relaciones externas con clientes y deudores.
  - 3.4.- Las Relaciones externas con proveedores.
  - 3.5.- Las Relaciones externas con acreedores.
  - 3.6.- Las Relaciones externas con organismos públicos.
  - 3.7.- Las Relaciones externas con entidades financieras.
  - 3.8.- Aprendemos trabajando: relaciones en la empresa (I).
    - 3.8.1.- Aprendemos trabajando: relaciones en la empresa (II).
    - 3.8.2.- Aprendemos trabajando: relaciones en la empresa (III).
  
- 4.- Responsabilidades y puntos críticos del proceso.
  - 4.1.- Responsabilidades.
  - 4.2.- Puntos críticos del proceso de gestión.
  -
  
- 5.- Proceso de acogida e integración.
  - 5.1.- Proceso de selección de candidatos.
  - 5.2.- Los procesos de acogida e integración.
  - 5.3.- Aprendemos trabajando: procesos de acogida e integración.

- Anexo I.- Datos básicos de PROCOS S.L.
- Anexo II.- Actividades de la empresa.
- Anexo III.- Ventajas de la sociedad de responsabilidad limitada.
- Anexo IV.- El mobiliario en la empresa.
- Anexo V.- Puestos y tareas del departamento de personal.
- Anexo VI.- Catálogo de productos de PROCOS S.L.
- Anexo VII.- Relaciones internas interdepartamentales.
- Anexo VIII.- Relaciones externas con clientes.
- Anexo IX.- Relaciones externas con proveedores.
- Anexo X.- Localización de ayudas públicas a la actividad.
- Anexo XI.- Gestión bancaria (I) – control de cargo de impuesto.
- Anexo XII.- Gestiones en la e-factura.
- Anexo XIII.- Proceso de acogida.
- Anexo.- Licencias de recursos.

## Unidad de Trabajo 2.- La información en la empresa: el bien máspreciado.

---

- 1.- Trasmisión de la información: comunicación oral y paralingüística.
  - 1.1.- La comunicación interpersonal.
  - 1.2.- La comunicación oral.
  - 1.3.- La comunicación oral telefónica: técnicas de recepción de mensajes orales.
  - 1.4.- La comunicación paralingüística.
  - 1.5.- Aparatos y medios de comunicación en la empresa.
  - 1.6.- Aprendemos trabajando: el pedido.
  
- 2.- La Comunicación escrita.
  - 2.1.- La comunicación escrita en la empresa: documentos administrativos.
  - 2.2.- El uso de internet y el correo electrónico.
  - 2.3.- La mensajería instantánea y los navegadores.
  - 2.4.- Aprendemos trabajando: la nómina.
  
- 3.- La Comunicación Interna.
  - 3.1.- La comunicación con empleados.
  - 3.2.- Aprendemos trabajando: recibos bancarios.
  
- 4.- La Comunicación Externa.
  - 4.1.- La comunicación con proveedores.
  - 4.2.- Comunicación con clientes.
  - 4.3.- El Servicio de Atención a Clientes.
  - 4.4.- Aspectos legales en la Atención al Cliente.
  - 4.5.- Bases de datos en la Atención a Clientes.
  - 4.6.- Aprendemos trabajando: el Albarán.
  
- 5.- Organización de la información en la empresa.
  - 5.1.- Sistemas de gestión y tratamiento de la información.
  - 5.2.- El departamento de Administración.
  - 5.3.- El registro de la documentación.
  - 5.4.- Utilización de sellos.
  - 5.5.- Digitalización de la información.
  - 5.6.- Técnicas de organización de la documentación: localización de documentos.
  - 5.7.- Aprendemos trabajando: La Factura.
  
- 6.- El archivo.
  - 6.1.- Sistemas de archivo.
  - 6.2.- El equipo básico del archivo y los criterios para la selección de información.
  - 6.3.- El acceso a la información: filtros para garantizar la confidencialidad de la información.
  
- Anexo I.- Balance de situación.
- Anexo II.- Ejercicio resuelto de combinación de correspondencia.
- Anexo III.- Carta comercial de reclamación.
- Anexo IV.- Declaración Universal de los derechos de los Clientes.
- Anexo.- Licencias de recursos.

### Unidad de Trabajo 3.- Elaboración de la documentación administrativa (I): El área fiscal y laboral.

---

- 1.- Documentos relacionados con el área Laboral: La contratación.
  - 1.1.- El Curriculum Vitae y Carta de presentación.
  - 1.2.- El contrato Laboral.
  - 1.3.- El Convenio Colectivo.
  - 1.4.- Aprendemos trabajando: Recibimos un pedido.
  
- 2.- Documentos relacionados con el área laboral: la nómina.
  - 2.1.- Partes de la nómina: El encabezado.
  - 2.2.- Partes de la nómina: El devengo.
  - 2.3.- Partes de la nómina: Las deducciones.
  - 2.4.- Partes de la nómina: Líquido a percibir.
  - 2.5.- Aprendemos trabajando: elaboramos la nómina del mes.
  
- 3.- Documentos relacionados con el área laboral: El despido.
  - 3.1.- Aprendemos trabajando: despedidos a un trabajador en PROCOS S.L
  
- 4.- Documentos relacionados con el área laboral: Documentos relacionados con la Seguridad Social y el IRPF.
  - 4.1.- Documentos relacionados con la Seguridad Social: Modelos de afiliación, alta, baja y variación de datos del trabajador.
  - 4.2.- Documentos relacionados con la Seguridad Social: Documentos de Cotización.
  - 4.3.- El IRPF en la nómina y otras obligaciones formales del impuesto.
  - 4.4.- Aprendemos trabajando: elaboración de documentos relacionados con la Seguridad Social y el IRPF.
  
- 5.- Aplicaciones informáticas en la gestión laboral.
  - 5.1.- Aprendemos trabajando: El software específico para la gestión laboral en PROCOS S.L.
  
- 6.- Documentos relacionados con el área fiscal: El IVA.
  - 6.1.- El régimen general del IVA.
  - 6.2.- El régimen simplificado del IVA.
  - 6.3.- Aprendemos trabajando: Cobramos la factura y la contabilizamos.
  
- 7.- Documentos relacionados con el área fiscal: El IS.
  - 7.1.- Aprendemos trabajando: nuestro cliente DISTRIBUCIONES MANTUR S.L nos abona la factura nº 64.
  
- 8.- Gestión de los documentos en un sistema de red informática.
  - 8.1.- Aprendemos trabajando: creamos una red doméstica para la gestión de documentos en una pequeña empresa.
  
- Anexo I.- Recibo de saldo y finiquito.
- Anexo.- Licencias de recursos.

## Unidad de Trabajo 4.- Elaboración de la documentación administrativa (II): El área de aprovisionamiento-comercial y financiera-contable.

---

- 1.- Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento-comercial: sección de Compras.
  - 1.1.- Sección de Compras: funciones.
  - 1.2.- Sección de Compras: tareas.
  - 1.3.- Sección de Compras: documentos.
  - 1.4.- Sección de Compras: aplicaciones informáticas específicas.
  - 1.5.- Aprendemos trabajando: realizamos el cierre contable del ejercicio 201X.
  
- 2.- Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento-comercial: sección de Almacén.
  - 2.1.- Sección de Almacén: funciones.
  - 2.2.- Sección de Almacén: tareas.
  - 2.3.- Sección de almacén: documentos.
  - 2.4.- Sección de Almacén: aplicaciones informáticas específicas.
  - 2.5.- Aprendemos trabajando: realizamos la apertura contable del nuevo ejercicio económico.
  
- 3.- Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento-comercial: sección de Ventas.
  - 3.1.- Sección de Ventas: Funciones.
  - 3.2.- Sección de Ventas: tareas.
  - 3.3.- Sección de Ventas: documentos.
  - 3.4.- Sección de Ventas: aplicaciones informáticas específicas.
  - 3.5.- Aprendemos trabajando: nómina de diciembre del ejercicio anterior.
  
- 4.- Documentos relacionados con el área financiera-contable.
  - 4.1.- Aspectos generales de las finanzas.
  - 4.2.- Las finanzas de las PYMES.
  - 4.3.- Documentos de cobro y pago.
  - 4.4.- El área contable de la empresa.
  - 4.5.- Documentos relacionados con el área contable.
  - 4.6.- Aplicaciones informáticas específicas del área contable y financiera.
  - 4.7.- Aprendemos trabajando: damos de alta nuestra empresa en el Software específico.
  
- 5.- Gestión de los documentos en un sistema de red informática.
  - 5.1.- Gestión de los documentos en un sistema de red informática en el ámbito interno.
  - 5.2.- Gestión de los documentos en un sistema de red informática en el ámbito externo.
  - 5.3.- Aprendemos trabajando: instalamos una nueva impresora en red.
  
- Anexo I.- Balance final.
- Anexo II.- Asiento de cierre.
- Anexo III.- Balance inicial.
- Anexo IV.- Asiento de apertura.
- Anexo V.- Promociones día de Reyes.
- Anexo.- Licencias de recursos.

## Unidad de Trabajo 5.- La política comercial.

---

- 1.- El cliente y la política comercial.
  - 1.1.- La gestión de los clientes.
  - 1.2.- Aprendemos trabajando: realizamos una promoción de nuestros productos.
  
- 2.- El Marketing.
  - 2.1.- El Marketing estratégico.
  - 2.2.- El Marketing Operativo o Marketing – Mix.
  - 2.3.- El Marketing relacional.
  - 2.4.- Aprendemos trabajando: realizamos distintas actuaciones relativas a la comunicación comercial en PROCOS SL.
  
- 3.- La venta.
  - 3.1.- La fuerza de ventas.
  - 3.2.- Proceso de comunicación en la venta personal.
  - 3.3.- El comercio electrónico.
  - 3.4.- Aprendemos trabajando: Analizamos el funcionamiento de la tienda virtual de PROCOS S.L.
  
- Anexo I.- Descripción tienda virtual.
- Anexo.- Licencias de recursos.

## Unidad de Trabajo 6.- La atención al cliente: una apuesta inteligente.

---

- 1.- La atención al cliente.
  - 1.1.- Toma de contacto: la escucha y la empatía.
  - 1.2.- Técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
  - 1.3.- Aprendemos trabajando: realizamos un pedido de mobiliario.
  
- 2.- Resolución de conflictos.
  - 2.1.- La hoja de reclamaciones y los medios de prueba.
  - 2.2.- Procedimientos de recogida de reclamaciones y quejas.
  - 2.3.- Resolución de las reclamaciones.
  - 2.4.- Aprendemos trabajando: gestionamos una reclamación.
  
- 3.- El servicio postventa.
  - 3.1.- Procedimientos de gestión del servicio postventa: cliente y producto.
  - 3.2.- Aprendemos trabajando: resolvemos una gestión postventa de adiestramiento para el uso de un producto en idioma inglés.
  
- Anexo I.- Comunicación asertiva.
- Anexo II.- Terminología referente a la atención al cliente.
- Anexo.- Licencias de recursos.

## Unidad de Trabajo 7.- Trabajo en equipo: todos somos empresa.

---

- 1.- Equipos y grupos de trabajo.
  - 1.1.- Objetivos, proyectos y plazos.
  - 1.2.- Integración y puesta en marcha de los equipos de trabajo.
  - 1.3.- El espíritu de equipo: las cinco C's del trabajo en equipo.
  - 1.4.- Aprendemos trabajando: analizamos un Currículum Vitae que llega a la empresa.
  
- 2.- El rol en la empresa.
  - 2.1.- La planificación y delegación de competencias: reuniones y toma de decisiones.
  - 2.2.- La evaluación del equipo.
  - 2.3.- Aprendemos trabajando: trabajo en equipo para abrir una delegación de PROCOS S.L. en Portugal.
  
- Anexo.- Licencias de recursos.