



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES

INSTITUTO NACIONAL
DE EMPLEO

PROGRAMA DE CURSO DE FORMACIÓN PROFESIONAL OCUPACIONAL

Gestor de Cobros y Solvencia

DATOS GENERALES DEL CURSO

1. **Familia Profesional:** SERVICIOS A LAS EMPRESAS

Área Profesional: CONSULTORÍA EMPRESARIAL

2. **Denominación del curso:** GESTOR DE COBROS Y SOLVENCIA

3. **Código:** EMCE20

4. **Curso:** OCUPACIÓN

5. **Objetivo general:**

Analizar el estado de solvencia de personas físicas y jurídicas, así como la tramitación de cobros y captación de clientes, recabando la información pertinente y tratándola mediante la aplicación de criterios contables y financieros.

6. **Requisitos del profesorado:**

6.1. Nivel académico:

Titulación universitaria, preferentemente en Económicas o Empresariales.

6.2. Experiencia profesional:

Deberá tener tres años de experiencia en la profesión.

6.3. Nivel pedagógico:

Formación metodológica o experiencia docente.

7. **Requisitos de acceso del alumno:**

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales:

- FP II, rama administrativa; BUP o equivalente.

7.2. Nivel profesional o técnico:

Es recomendable tener conocimientos financieros y contables.

7.3. Condiciones físicas:

Ninguna en especial, salvo aquellas que impidan el normal desarrollo de la profesión.

8. **Número de alumnos:**

15 alumnos.

9. **Relación secuencial de bloques de módulos formativos:**

- Organización, explotación y tratamiento de la información.
- Comunicación y factor humano en la gestión de cobros.

- Contabilidad y análisis de balances.
- Análisis de solvencia y financiación empresarial.
- Confección del informe económico-financiero de solvencia empresarial.
- Técnicas para la captación de clientes.

10. Duración:

Prácticas	400
Conocimientos profesionales.....	290
Evaluaciones.....	40
 Total	 730 horas

11. Instalaciones:

11.1. Aula de clases teóricas:

- Superficie: el aula deberá tener un mínimo de 60 m² para grupos de 15 alumnos (4 m² por alumno).
- Mobiliario: El aula estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares.

11.2. Instalaciones para prácticas:

- Superficie: para el desarrollo de las prácticas descritas se usará indistintamente el aula de clases teóricas.
- Iluminación: uniforme, de 250 a 300 lux aproximadamente.
- Condiciones ambientales: temperatura climatizada (20-22° C).
- Ventilación: natural o controlada asegurando un mínimo de cuatro-seis renovaciones/ hora.
- Mobiliario: muebles de oficina y material de ofimática.

11.3. Otras instalaciones:

- Un espacio mínimo de 50 m² para despachos de dirección, sala de profesores y actividades de coordinación.
- Una secretaría.
- Aseos y servicios higiénico-sanitarios en número adecuado.
- Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas de habitabilidad y de seguridad exigibles por la legislación vigente, y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

12. Equipo y material:

12.1. Equipo:

- Ocho ordenadores de 486 MHz, 8 Mb de RAM y 1 Gb de HD, monitor VGA color, teclado español, ratón compatible y disquetera de 3,5".
- Tres impresoras láser (o inyección de tinta) con resolución mínima de 300 x 300 dpi.
- Software de base para los ordenadores.
- Software de ofimática para diferentes sistemas operativos: procesador de textos, bases de datos y hoja de cálculo más usuales.
- Equipo audiovisual compuesto por un reproductor de vídeo doméstico con monitor, un proyector de diapositivas y un proyector de opacos y transparencias.

12.2. Herramientas y utillaje:

- Calculadoras.
- Libros de contabilidad.
- Anuarios y documentación de servicios a las empresas.
- Libros actualizados de fiscalidad.

12.3. Material de consumo:

- Carpetas archivadoras.
- Ficheros.
- Papel para fotocopidora.
- Disquetes.

12.4. Material didáctico:

A los alumnos se les proporcionará los medios didácticos y el material escolar, imprescindibles, para el desarrollo del curso.

12.5. Elementos de protección:

En el desarrollo de las prácticas se utilizarán los medios necesarios de seguridad e higiene en el trabajo y se observarán las normas legales al respecto.

13. Inclusión de nuevas tecnologías:

Las nuevas tecnologías deberán estar presentes en el desarrollo de los módulos; no obstante se incidirá especialmente en los nuevos programas informáticos de gestión empresarial.

DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO

14. Denominación del módulo:

ORGANIZACIÓN, EXPLOTACIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

15. Objetivo del módulo:

Organizar, explotar y tratar información cuantitativa y cualitativa mediante la utilización de técnicas manuales e informáticas.

16. Duración del módulo:

120 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Identificar y caracterizar las principales fuentes de documentación:
 - Describir los diferentes tipos de fuentes de información existentes.
 - Identificar los criterios de acceso a las principales fuentes documentales.
 - Interpretar el contenido de la información contenida en las fuentes.
- Relacionar y caracterizar las técnicas de codificación y archivo en soporte papel:
 - Codificar información aplicando las principales técnicas existentes.
 - Archivar información aplicando las principales técnicas existentes.
- Realizar las operaciones básicas del sistema operativo:
 - Inicializar el sistema operativo.
 - Ejecutar ordenes de mantenimiento y salida de ficheros.
 - Ejecutar ordenes de mantenimientos de disco.
 - Realizar copias de seguridad.
 - Interpretar mensajes de error.
- Realizar la entrada de datos en la aplicación informática:
 - Diseñar estructuras de archivo.
 - Editar y modificar la estructura y los datos de un archivo.
 - Visualizar e imprimir los datos.
 - Seleccionar y clasificar los datos de un archivo.
- Realizar el tratamiento estadístico de datos:
 - Identificar y caracterizar los conceptos generales: datos, variables y valores.
 - Aplicar las principales técnicas de la estadística univariante: cálculo de frecuencias, de medidas de tendencia central, de dispersión.
 - Realizar representaciones gráficas.
 - Efectuar regresiones y calcular la correlación entre variables.
- Realizar el tratamiento de textos:
 - Identificar y caracterizar las opciones del menú.
 - Crear y manipular documentos.
 - Manejar ficheros, textos y bloques: dar formato, paginar e imprimir.

B) Contenidos teóricos

- Fuentes de información:
 - Las fuentes de información: tipos, contenidos y localización.

- Criterios de acceso a las fuentes de información.
- Interpretación de la información contenida en las fuentes de información.
- Codificación y archivo de la información en soporte papel:
 - Técnicas de codificación de la información.
 - Técnicas de archivo de la información.
- Operaciones básicas del sistema operativo:
 - Inicialización del sistema operativo.
 - Ordenes de mantenimiento y salida de ficheros.
 - Ordenes de mantenimiento de disco.
 - Tratamiento de incidencias: copias de seguridad y mensajes de error.
- La entrada de datos:
 - Diseño de estructuras de archivo.
 - Introducción de la información: edición y modificación de la estructura y datos de un archivo.
 - Visualización e impresión de datos.
 - Selección de datos.
 - Clasificación de los datos de un archivo.
- Tratamiento estadístico de los datos:
 - Conceptos generales: definición de los datos, visualización de variables y valores.
 - Manipulación y transformación de datos.
 - Estadística univariante: distribución de frecuencias, medidas de tendencia central, de dispersión y representaciones gráficas.
 - Estadística multivariante: correlación y regresión.
- Tratamiento de textos:
 - Entrada al procesador: menús.
 - Creación y manipulación de documentos: inserción y borrado.
 - Manejo y tratamiento de ficheros, textos y bloques.
 - Ordenes para formato, paginación e impresión.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Confidencialidad en la explotación y tratamiento de la información.
- Orden y método en el trabajo.
- Adopción de técnicas de mecánica corporal en el ejercicio de trabajo informatizado.
- Cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en la utilización de equipos informáticos.
- Facilidad en la asociación de conceptos.
- Discreción y responsabilidad.
- Buena memoria y capacidad de retención de datos.
- Precisión en los cálculos y en la aplicación de fórmulas.

14. Denominación del módulo:

COMUNICACIÓN Y FACTOR HUMANO EN LA GESTIÓN DE COBROS.

15. Objetivo del módulo:

Conocer y dominar las técnicas de comunicación necesarias para tratar con terceros con objeto de obtener de buen grado el máximo de información posible.

16. Duración del módulo:

30 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Considerando la situación real de una entrevista con el deudor, objeto de estudio:
 - Detallar los factores que inciden en la comunicación interpersonal.
 - Identificar y describir los diferentes elementos que intervienen en la comunicación.
 - Distinguir los diferentes estilos de comunicación a partir de diferentes actitudes simuladas por los miembros del grupo.
 - Diferenciar las diferentes formas de comunicación mediante el uso de diferentes estilos (verbal y no verbal).
 - Identificar los factores que constituyen barreras en la comunicación.
- Transmitir información utilizando la palabra como instrumento de comunicación, en una reunión de grupo, debatiendo un tema concreto:
 - Mantener un diálogo desarrollando las cualidades del estilo oral.
 - Exponer argumentaciones aplicando las técnicas recogidas en los propósitos comunicativos.
 - Identificar y caracterizar los niveles de escucha y los obstáculos de la audición activa.
 - Mantener un diálogo utilizando las actitudes necesarias para su correcto desarrollo.
- Transmitir información mediante la utilización de técnicas de comunicación no verbales en una reunión de grupo:
 - Identificar y caracterizar los diferentes canales comunicativos no verbales.
 - Transmitir información mediante el uso del lenguaje no verbal.
- Identificar y caracterizar las diferentes técnicas de trato con terceros, en una reunión, con un posible deudor:
 - Aplicar las técnicas de actuación adecuadas ante situaciones de tensión.
 - Realizar diferentes tipos de preguntas identificando el objetivo de las mismas.
- Determinar los factores relevantes y las estrategias en el trato con terceros, en una reunión, con un posible deudor:
 - Identificar la situación particular del deudor.
 - Identificar y valorar los factores que inciden en la toma de decisiones.

B) Contenidos teóricos

- La comunicación interpersonal:
 - Elementos que intervienen en la comunicación: el emisor, el receptor, el mensaje.
 - Estilos de comunicación: pasivo, agresivo, asertivo.
 - Modalidades de comunicación: verbal y no verbal.
 - Las barreras de la comunicación.
- La palabra como instrumento de comunicación:
 - Cualidades del estilo oral: claridad, concisión, coherencia, sencillez y naturalidad.

- Propósitos comunicativos: concreción de la idea, adecuación del tono, usar la palabra exacta.
- La escucha: los niveles de escucha, obstáculos de la audición activa.
- El diálogo: actitudes necesarias para el diálogo.
- La comunicación no verbal:
 - Canales comunicativos: auditivo, visual, táctil y olfativo.
 - El *vocabulario+ de la comunicación no verbal: gestos, ojos, posturas, tacto y distancia.
 - El lenguaje de realce: movimientos de énfasis y aclaración.
- El trato personal con terceros:
 - La acogida y la espera.
 - Objeto del contacto: captación de la información, hacer o pedir.
 - Situaciones de tensión: quejas y objeciones.
 - La técnica de hacer preguntas: tipos de preguntas.
- Factores relevantes y estrategias en el trato con terceros:
 - La identificación de los problemas de terceros.
 - La fijación de prioridades en el trabajo de contactar con terceros.
 - Factores que inciden en la toma de decisiones: el entorno, la actividad y la situación competitiva.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Fluidez verbal.
- Expresión escrita correcta.
- Habilidad en las relaciones sociales.
- Facilidad en la conducción de diálogos.
- Habilidad en el cambio de registro lingüístico.
- Expresividad en la comunicación oral.

14. Denominación del módulo:
CONTABILIDAD Y ANÁLISIS DE BALANCES.

15. Objetivo del módulo:

Aplicar la normativa contable para conocer la situación del patrimonio empresarial en un momento determinado y la evolución del mismo a través de los hechos económico-administrativos.

16. Duración del módulo:

150 horas.

17. Contenidos formativos del módulo

A) Prácticas

- Considerando los datos de los movimientos reales de un periodo en una empresa tipo, objeto de estudio:
 - Aplicar los principios contables generalmente aceptados.
 - Enumerar los instrumentos de registros contable necesarios.
 - Elaborar el plan de cuentas a utilizar.
 - Definir la relación que tendrán las cuentas en la actividad de la empresa.
 - Realizar las anotaciones contables pertinentes.
 - Diferenciar y describir las fases del ciclo contable que la empresa tipo presenta.
 - Identificar y describir elementos inventariables que se facilitan en el modelo.
 - Valorar el inventariado.
 - Realizar la regularización del inventariado con los datos facilitados.
 - Realizar los asientos de apertura, movimientos del período y asientos de cierre.
- Identificar y detallar las masas patrimoniales del supuesto práctico:
 - Clasificar y describir en detalle las cuentas de activo.
 - Ordenar las cuentas de activo según los criterios contables.
 - Clasificar y describir en detalle las cuentas de pasivo.
 - Ordenar las cuentas de pasivo según los criterios contables.
 - Identificar y describir en detalle las cuentas de neto patrimonial.
- Confeccionar el balance de situación de la empresa tipo:
 - Ordenar los elementos del balance de situación.
 - Aplicar las normas de valoración a los elementos del balance de situación.
- Confeccionar la cuenta de pérdidas y ganancias de la empresa tipo:
 - Diferenciar los diferentes tipos de cuentas que intervienen en la cuenta de pérdidas y ganancias.
 - Ordenar los elementos de la cuenta de pérdidas y ganancias según las normas contables.

B) Contenidos teóricos

- El principio de la partida doble:
 - Objetivos de la contabilidad.
 - Instrumentos materiales: libro diario, libro mayor y libro balance.
 - Las cuentas: plan de cuentas.
 - Las anotaciones contables: el asiento.
 - Relación entre cuentas.
 - El ciclo contable: asiento de apertura, asiento normal y asiento de cierre.
- Existencias:
 - Concepto de inventario.
 - Elementos inventariables.

- Registro y control de movimientos.
- Valoración de inventarios.
- Inventario: balances de situación.
- Las masas patrimoniales:
 - Cuentas de activo: cuenta de disponible, cuentas de realizable y cuentas de inmovilizado.
 - Ordenación de las cuentas de activo.
 - Cuentas de pasivo: el exigible a corto plazo y el exigible a largo plazo.
 - Ordenación de las cuentas de pasivo.
 - Cuentas de neto patrimonial: capital, reservas y resultados.
- El balance de situación:
 - Ordenación del balance de situación.
 - Normas de valoración de los elementos del balance de situación.
- La cuenta de pérdidas y ganancias:
 - Tipos de cuentas de pérdidas y ganancias.
 - Ordenación de la cuenta de pérdidas y ganancias.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Confidencialidad en el tratamiento de la información.
- Capacidad de análisis.
- Facilidad de asociación de conceptos teóricos con datos reales.
- Precisión en los cálculos y en la aplicación de fórmulas.
- Actualización permanente de conocimientos.

14. Denominación del módulo:

ANÁLISIS DE SOLVENCIA Y FINANCIACIÓN EMPRESARIAL.

15. Objetivo del módulo:

Aplicar las herramientas y métodos básicos del análisis de solvencia y de la financiación empresarial combinando elementos del análisis económico-financiero, de fiscalidad, de Seguridad Social, así como el conocimiento del sistema financiero, con la finalidad de diagnosticar, evaluar la coherencia y la viabilidad de las estrategias de la política de financiación empresarial.

16. Duración del módulo:

350 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Considerando los datos y las cuentas anuales correspondientes a una empresa tipo, objeto de estudio:
 - Definir y detallar los principios de solvencia y financiación que puedan operar en ella.
 - Enumerar los objetivos de solvencia y financiación que se ponen de manifiesto.
 - Identificar y detallar los instrumentos que la empresa utiliza en la gestión de solvencia y financiación.
 - Describir y analizar los principales elementos que figuran en el estado económico-financiero.
 - Analizar mediante los métodos y parámetros apropiados, las distintas partidas del balance de situación.
 - Analizar, mediante la aplicación de los principales indicadores, la cuenta de explotación.
 - Determinar el umbral de rentabilidad y la capacidad de autofinanciación empresarial.
 - Realizar la regularización del inventario con los datos facilitados.
 - Realizar los asientos de apertura, movimientos del periodo y asientos de cierre.
 - Diagnosticar la situación económico-financiera a partir de los resultados obtenidos y mediante la aplicación de los principales ratios.
- Identificar los principales conceptos de las figuras tributarias de ámbito nacional y local aplicados al caso práctico:
 - Diferenciar los conceptos que integran la estructura del Impuesto sobre la Renta de la Personas Físicas (IRPF).
 - Clasificar los diferentes conceptos que integran la estructura del Impuesto sobre el Patrimonio.
 - Describir los diferentes conceptos que integran la estructura del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).
 - Describir los diferentes conceptos que integran la estructura del Impuesto de Sociedades.
 - Describir los diferentes conceptos que integran la estructura de las principales figuras tributarias de ámbito local.
- Describir las principales características del sistema nacional de Seguridad Social en un caso práctico:
 - Diferenciar los distintos regímenes de Seguridad Social.
 - Diferenciar las modalidades de contratación.
 - Diferenciar la distinta documentación empleada.
 - Realizar un seguimiento de la situación laboral de la empresa.
- Análisis de las principales características del sistema financiero español en función de documentación financiera de las principales entidades bancarias:
 - Aplicar el cálculo mercantil y financiero a las operaciones bancarias de una empresa tipo.
 - Calcular cuotas de amortización de préstamos bancarios para una empresa mediante la aplicación de tablas y coeficientes vigentes.

B) Contenidos teóricos

- Principios de gestión empresarial en el ámbito de la solvencia y la financiación:
 - Objetivos e instrumentos de análisis de solvencia y financiación empresarial.
- Análisis económico-financiero:
 - Análisis de balance: principales indicadores (inmovilizado, capital circulante, endeudamiento, financiación ajena, financiación propia, antigüedad de las cuentas con terceros).
 - Análisis de la cuenta de explotación: principales indicadores (ventas, margen por productos y umbral de rentabilidad).
 - Técnicas de cálculo de rentabilidad y autofinanciación empresarial: rendimiento, rentabilidad financiera y estancamiento financiero.
 - Análisis financiero integral: cálculo de la pirámide de ratios.
 - Planteamiento de planes de viabilidad: presupuesto de tesorería, plan de financiación.
- Introducción a la fiscalidad de las personas físicas y jurídicas:
 - El IRPF: base imponible, deducciones, cuota a ingresar y satisfacción de la deuda tributaria.
 - El Impuesto sobre el Patrimonio: base imponible, deducciones, cuota a ingresar y satisfacción de la deuda tributaria.
 - El IVA: base imponible, deducciones, cuota a ingresar y satisfacción de la deuda tributaria.
 - El Impuesto sobre Sociedades: base imponible, deducciones, cuota a ingresar y satisfacción de la deuda tributaria.
 - Principales impuestos de ámbito local: Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) e Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.
- El sistema nacional de Seguridad Social:
 - Regímenes del sistema de Seguridad Social.
 - Documentación más usual utilizada.
 - Información facilitada por la Seguridad Social.
- Sistema financiero español:
 - Productos y operaciones financieras.
 - Cálculo mercantil y financiero en las operaciones bancarias.
 - Tablas y coeficientes para el cálculo de cuotas de amortización.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Confidencialidad en el tratamiento de la información.
- Facilidad en el análisis de la documentación.
- Capacidad de síntesis.
- Facilidad en la asociación de conceptos teóricos con datos reales.
- Precisión en los cálculos y en la aplicación de fórmulas.
- Expresión escrita correcta.
- Orden y método en el trabajo.
- Estructuración lógica y coherente de ideas.
- Actualización permanente de conocimientos.

14. Denominación del módulo:

CONFECCIÓN DEL INFORME ECONÓMICO-FINANCIERO DE SOLVENCIA EMPRESARIAL.

15. Objetivo del módulo:

Confeccionar el informe de solvencia empresarial mediante la utilización del análisis económico-financiero.

16. Duración del módulo:

50 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Considerando los datos y la información obtenida como resultado del análisis efectuado para determinar la solvencia y la capacidad de pagos correspondiente a una empresa tipo, objeto de estudio:
 - Describir las características y enumerar los principales datos económico- financieros obtenidos en el análisis efectuado.
 - Resumir los resultados de las diferentes etapas efectuadas en el trabajo.
 - Enumerar y resumir los principales datos económico-financieros a evaluar.
 - Enumerar los datos y conceptos complementarios determinantes de la situación económico-financiera.
- Estructurar y confeccionar el informe económico-financiero de solvencia empresarial de la empresa tipo:
 - Redactar los objetivos del informe de solvencia empresarial.
 - Identificar y describir los problemas económico-financieros de la empresa tipo.
 - Analizar, mediante la aplicación de los ratios económico-financieros la solvencia empresarial.
 - Diagnosticar el estado de solvencia de la empresa tipo y las posibilidades de cobro.
 - Proponer recomendaciones para gestionar el cobro de la deuda.
 - Relacionar las fuentes documentales y la información a utilizar en el informe.
 - Elaborar un informe económico-financiero de solvencia empresarial de la empresa tipo.

B) Contenidos teóricos

- El informe económico-financiero de solvencia empresarial:
 - Características: sencillo, claro, completo, estructurado.
 - Datos económico-financieros.
 - Datos complementarios: datos legales, otros datos determinantes de la situación económica y financiera.
- Estructura del informe económico-financiero de solvencia empresarial:
 - Presentación de los objetivos del informe elaborado.
 - Planteamiento de la problemática económico-financiera de la empresa.
 - Análisis y diagnóstico de la solvencia empresarial.
 - Recomendaciones propuestas.
 - Relación de la información y las fuentes documentales utilizadas en el informe.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Capacidad de análisis.
- Orden y método de trabajo.
- Capacidad de observación del entorno social y económico.
- Facilidad de asociación de conceptos.
- Precisión y concreción en la expresión escrita.

14. Denominación del módulo:

TÉCNICAS PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES.

15. Objetivo del módulo:

Aplicar las técnicas de captación de clientes en el marco de los servicios de gestión de cobros.

16. Duración del módulo:

30 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- A partir de anuarios y documentación de servicios a las empresas.
 - Identificar los principales elementos del análisis de la situación del sector de servicios de gestión de cobros.
- A partir de documentos de promoción de una empresa de servicios de gestión de cobros:
 - Identificar y clasificar las características de los servicios ofrecidos.
 - Determinar los servicios que pueden personalizarse o realizarse a medida.
- En un proceso simulado de una entrevista personal con un posible cliente:
 - Describir las necesidades de servicios del cliente.
- En base a un fichero de clientes que contiene clientes de la empresa y clientes potenciales:
 - Crear un fichero de clientes de la empresa.
 - Seleccionar unos clientes determinados.
- En base a una carta tipo
 - Personalizar las cartas de los clientes dados.
 - Imprimir etiquetas de los clientes determinados.

B) Contenidos teóricos

- El estudio de la competencia:
 - Análisis de la situación del sector de servicios de gestión de cobros.
- El conocimiento de los servicios de la empresa de gestión de cobros:
 - Principales características de los servicios ofrecidos.
 - Personalización del servicio: el servicio a medida.
- La entrevista personal:
 - Conceptos básicos de la entrevista personal.
 - Identificar las necesidades de servicio del cliente.
- La confección de mailings:
 - Ficheros de clientes.
 - Ficheros de clientes potenciales.
 - Personalización de cartas.
 - Obtención de etiquetas.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Orden y método de trabajo.
- Capacidad de observación del entorno social y económico.
- Facilidad de asociación de conceptos.
- Precisión y concreción en la expresión escrita.